REGULAMIN
KOLEJOWYCH PRZEWOZÓW PASAŻERSKICH
SAMORZĄDU WOJEWÓDZTWA WIELKOPOLSKIEGO

ZMIANY REGULAMINU

Lp.	Podstawa wprowadzenia zmiany		Nr zmiany	Zmiana obowiązuje od dnia	Zmiana dotyczy
	Nr pisma	Data			

Spis treści

ZMIANY REGULAMINU **2**

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE **4**

§ 1. Słownik stosowanych terminów 4
§ 2. Zakres Regulaminu 6
§ 3. Przepisy porządkowe 7

ROZDZIAŁ 2 ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB **7**

§ 4. Informacje o usługach 7
§ 5. Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach 8
§ 6. Zawarcie umowy przewozu 9
§ 7. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów 9
§ 8. Informacje na biletach 10
§ 9. Terminy ważności biletów 11
§ 10. Sprzedaż i legalizacja dokumentów przewozu 12
§ 11. Grupowy przewóz osób 16
§ 12. Zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej 18
§ 13. Kontrola dokumentów przewozu 19
§ 14. Przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, z uregulowaniem należności w pociągu 20
§ 15. Postępowanie w razie nieuregulowania należności w pociągu 21

ROZDZIAŁ 3 ZMIANA I ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU **23**

§ 16. Zmiana umowy przewozu 23
§ 17. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy 25
§ 18. Zwrot należności za bilet jednorazowy albo kontynuacja przejazdu w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania, albo opóźnienia pociągu 27
§ 19. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne 28

ROZDZIAŁ 4 PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERÓW I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO **29**

§ 20. Przewóz bagażu ręcznego 29
§ 21. Przewóz rowerów 30
§ 22. Przewóz zwierząt 31

ROZDZIAŁ 5 INNE POSTANOWIENIA **32**

§ 23. Reklamacje 32
§ 24. Skargi i wnioski 34
§ 25. Rzeczy znalezione 35
§ 26. Przejazdy na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach przewoźnika PR 36
§ 27. Dane osobowe 36

ROZDZIAŁ 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Słownik stosowanych terminów

Użyte w **Regulaminie** skróty i wyrażenia oznaczają:

1) **Organizator publicznego transportu zbiorowego** – (dalej: **Organizator)** Województwo Wielkopolskie z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego w Poznaniu przy al. Niepodległości 34, działające jako właściwa jednostka samorządu terytorialnego, zapewniająca funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego na obszarze województwa wielkopolskiego, tel. 61 626-70-00 lub 61 626-66-66, e-mail: dt.sekretariat@umww.pl, strona internetowa: www.umww.pl;
2) **Operator publicznego transportu zbiorowego** – (dalej: **przewoźnik**) przedsiębiorca wymieniony w pkt. 3) i 4) uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z Województwem Wielkopolskim umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego na liniach komunikacyjnych określonych w danej umowie;
3) **KW** – Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, tel. 61 27-92-700, e-mail: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl, strona internetowa: www.koleje-wielkopolskie.com.pl;
4) **PR** – POLREGIO sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowej 1, 01-217 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, tel. 22 439 6052, e-mail: info@polregio.pl, strona internetowa: – www.polregio.pl;
5) **zakład przewoźnika PR** – jednostka wykonawcza PR, dane kontaktowe zakładów PR wskazane są na stronie internetowej PR;
6) **UTK** – Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, nr infolinii: 801 044 080 lub 22 460 40 80, fax: 22 749 14 01, e-mail: pasazer@utk.gov.pl;
7) **automat biletowy** – (dalej: **automat**) urządzenie do sprzedaży biletów na przejazd/przewóz; wyróżnia się **mobilne automaty biletowe**, które znajdują się w pociągach oraz **stacjonarne automaty biletowe**, które znajdują się na stacjach, punktach odprawy i w innych miejscach, za wyjątkiem pociągów;
8) **bilet** – bilet na przejazd albo bilet na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu oraz jej treści;
9) **bilet Bus–Tramwaj–Kolej** - bilet strefowy miesięczny na przejazdy pociągami uruchamianymi przez POLREGIO sp. z o.o. i Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. oraz środkami komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu i opcjonalnie przez Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Gnieźnie, wydawany zgodnie z postanowieniami warunków taryfowych oferty – „BUS–TRAMWAJ–KOLEJ", dostępnych na stronie internetowej www.bustramwajkolej.pl oraz w serwisach PR i KW, (dalej: **bilet BTK**);
10) **bilet turystyczny oraz mini bilet turystyczny** – oferta taryfowa przewoźnika PR, bilet imienny, ważny w dowolnej relacji; bilet uprawnia do wielokrotnych przejazdów od godz. 18^{00} w dniu roboczym poprzedzającym bezpośrednio kolejno po sobie następujące dni wolne od pracy, do godz. 6^{00} pierwszego dnia roboczego następującego po tych dniach, (dalej: **bilet turystyczny**);
11) **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli w zamian za zatrzymany bilet na przejazd/przewóz;
12) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument (np. legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie), o którym mowa w postanowieniach Taryfy przewozowej przewoźnika dotyczących przejazdów ulgowych;
13) **dokument przewozu** – bilet na przejazd, bilet na przewóz, zlecenie – bilet, wezwanie, dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, bilet zastępczy;
14) **Karta Wielkopolska –** dokument imienny wydawany odpłatnie przez przewoźnika KW, uprawniający właściciela do korzystania z przejazdów na podstawie biletów wydanych według taryfy RAZEM;
15) **kontrola pociągu** – osoby upoważnione przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;

16) **mTożsamość** – usługa dostępna w rządowej aplikacji mobilnej pn. mObywatel, umożliwiająca okazywanie na ekranie urządzenia mobilnego danych obejmujących: zdjęcie użytkownika, imiona, nazwisko, datę urodzenia, numer PESEL, numer oraz termin ważności dowodu osobistego, a także informację o organie, który wydał dowód osobisty;
17) **obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej (kierownik pociągu, konduktor) m.in. upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;
18) **oferta pozataryfowa** – oferta, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd – zamieszczone na stronie internetowej przewoźnika;
19) **oferta taryfowa** – oferta, której warunki taryfowe i opłaty zawarte są w Taryfie przewozowej przewoźnika;
20) **opłata dodatkowa** – opłata wynikająca z Uchwały Nr XLV/1041/18 Sejmiku Województwa Wielkopolskiego z dnia 23 kwietnia 2018 r. pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego lub zmiany trasy bez uzasadnionej przyczyny;
21) **opłata manipulacyjna** – opłata wynikająca z Uchwały Nr XLV/1041/18 Sejmiku Województwa Wielkopolskiego z dnia 23 kwietnia 2018 r., uwzględniająca koszty poniesione przez przewoźnika za czynności związane ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego biletu i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe. Wysokość opłaty manipulacyjnej danego przewoźnika określona jest w Taryfie przewozowej;
22) **opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata za wydanie biletu, pobierana w pociągu na zasadach określonych w Regulaminie od stacji, na których czynny jest punkt odprawy prowadzący sprzedaż biletów danego rodzaju;
23) **opóźnienie przyjazdu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu;
24) **osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – każda osoba, której możliwość poruszania się podczas korzystania z usług przewoźnika jest ograniczona na skutek jakiejkolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;
25) **osoba upoważniona do kontroli** – obsługa pociągu, albo inna osoba upoważniona przez Organizatora lub przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu na podstawie ważnego identyfikatora;
26) **paragon fiskalny** – dowód wniesienia opłaty w punkcie odprawy;
27) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia takiej osobie aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt. 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. *o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* (Dz.U. z 2020 r. poz. 426 z późn.zm.);
28) **poświadczenie/adnotacja** – stosowny zapis dokonywany przez osobę upoważnioną przez przewoźnika dotyczący m.in. zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:
    a) w punkcie odprawy – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem daty i godziny jego dokonania,
    b) w pociągu – podpisem pracownika obsługi/kontroli pociągu, odciskiem pieczątki identyfikacyjnej i znakownika; w pociągu stosowny zapis może być również wydany w formie wydruku elektronicznego, który jest integralną częścią biletu przedłożonego do zwrotu;
29) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed terminem rozpoczęcia ich ważności;
30) **przejazd grupowy** – przejazd zorganizowanej grupy składającej się z min. 10 uczestników i przewodnika;
31) **punkt odprawy** – kasa biletowa lub inne stacjonarne miejsce odprawy podróżnych na przejazd pociągami przewoźnika, w którym dokonuje się m.in. sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu, poświadczeń biletów oraz udziela się informacji na żądanie podróżnych;
32) **REGIOkarnet oraz miniREGIOkarnet** – oferta taryfowa przewoźnika PR, bilet imienny, ważny w dowolnej relacji; bilet uprawnia do wielokrotnych przejazdów w trzech dowolnie wybranych dniach, w ciągu dwóch kolejno następujących po sobie miesięcy, (dalej: REGIOkarnet);

33) **REGIOkarta** – dokument imienny wydawany odpłatnie przez przewoźnika PR w formie plastikowej karty, uprawniający właściciela do korzystania z przejazdów na podstawie biletów wydanych według taryfy RAZEM. Zasady sprzedaży REGIOkart określają postanowienia *Regulaminu przewozu* przewoźnika PR, dostępnego na stronie internetowej PR;
34) **stacja** – miejsce zatrzymania pociągów, w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie lub wysiadanie podróżnych (w tym przystanek osobowy);
35) **system internetowej sprzedaży biletów przewoźnika KW** – dostępny dla klientów pod adresem www.koleje-wielkopolskie.com.pl system internetowej sprzedaży biletów, umożliwiający nabycie przez Internet biletu na przejazd/przewóz pociągiem KW;
36) **system mPOLREGIO** – serwis internetowy dostępny dla klientów pod adresem www.polregio.pl lub w formie aplikacji natywnej umożliwiający korzystanie z systemu elektronicznej sprzedaży biletów na przejazd/przewóz pociągiem PR;
37) **Taryfa przewozowa** – taryfa przewozowa przewoźnika, zatwierdzona przez Organizatora, zawierająca m.in. tabele opłat za bilety normalne i ulgowe;
38) **taryfa RAZEM** – tabele opłat stosowane w wybranych ofertach przewoźników;
39) **umowa przewozu** – umowa przewozu osób oraz rzeczy, które podróżny może zabrać do pociągu zgodnie z niniejszym Regulaminem;
40) **wezwanie** – dokument przewozu wystawiony przez osobę upoważnioną do kontroli podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, który odmawia lub nie może uregulować należności w pociągu;
41) **wymiana biletu** – jednoczesny zwrot ważnego i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami, uruchamianymi przez tego samego przewoźnika;
42) **zlecenie-bilet** – dokument przewozu na kredytowany przejazd koleją wydawany przez gminne lub miejskie ośrodki pomocy społecznej/pomocy rodzinie na przejazdy osób korzystających z pomocy społecznej, na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004 r. *o pomocy społecznej* (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 1876).

§ 2. Zakres 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 (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8), oraz na podstawie art. 46 ust. 1 pkt. 9 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. *o publicznym transporcie zbiorowym* (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1944 ze zm.).
   Regulamin stosuje się do przewozów pasażerskich, których organizatorem jest Samorząd Województwa Wielkopolskiego.
2. Regulamin określa treść Umowy przewozu zawieranej przez przewoźników z podróżnymi, warunki obsługi, odprawy i przewozu osób oraz przewozu bagażu ręcznego, rowerów i zwierząt pod nadzorem podróżnego, podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji oraz terminy ich rozpatrywania, w tym zawiera:
   1) informacje o usługach i korzystaniu z miejsc do siedzenia w pociągach;
   2) informacje o rodzajach dokumentów przewozu oraz zasadach ich sprzedaży i wydawania, a także korzystania podczas przejazdu;
   3) terminy ważności dokumentów przewozu;
   4) zasady:
      a) legalizacji dokumentów przewozu,
      b) zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
      c) korzystania z grupowego przewozu osób,
      d) dokonywania kontroli dokumentów przewozu oraz dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów,
      e) postępowania z podróżnym bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
      f) postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach,
      g) korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej,
      h) organizacji przejazdów na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach przewoźnika PR;
   5) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków;
   6) informacje o przetwarzaniu danych osobowych.
3. Przewoźnicy nie świadczą usług przewozu:
   1) bagażu jako przesyłek bagażowych;
   2) pojazdów samochodowych;
   3) w wagonach z miejscami do leżenia i wagonach sypialnych.

4. Jednolity tekst Regulaminu zamieszcza się na stronach internetowych Organizatora oraz przewoźników. Bezpłatny wgląd do Regulaminu możliwy jest w siedzibie przewoźnika KW oraz w siedzibie Wielkopolskiego Zakładu przewoźnika PR w Poznaniu, jak również w kasach biletowych ww. przewoźników (w dniach i godzinach ich urzędowania). W środkach transportu znajduje się wyciąg z tego Regulaminu.
5. Informacji i wyjaśnień z zakresu Regulaminu na żądanie zainteresowanych osób udzielają pracownicy w punktach odprawy prowadzących sprzedaż biletów na przejazd pociągami przewoźników, obsługa pociągu prowadząca sprzedaż biletów na przejazd pociągami przewoźników. Informacji i wyjaśnień udziela się również w siedzibie przewoźnika KW oraz w Wielkopolskim Zakładzie w Poznaniu przewoźnika PR.
6. Postanowienia Regulaminu są zgodne w szczególności z:
   1) ustawą z dnia 16 grudnia 2010 r. *o publicznym transporcie zbiorowym* (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1944 ze zm.) (dalej: ustawa Ptz);
   2) rozporządzeniem (WE) 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. *dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz.U. UE L Nr 315, str. 14 ze zm.), (dalej: Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007):
      a) art. 4, art. 5, art. 8 ust 1, art. 9, art. 11, art. 12, art. 16, art. 19, art. 20 ust. 1, art. 21 ust. 2, art. 22, art. 23, art. 24, art. 26, art. 27, art. 28 i art. 29 – przy regionalnych połączeniach pasażerskich,
      b) z wyjątkiem art. 8 ust. 3, art. 10 i art. 21 ust. 1 – przy krajowych kolejowych połączeniach pasażerskich;
   3) ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 8) (dalej: ustawa Prawo przewozowe), wraz z rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. *w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. Nr 38, poz. 266 ze zm.), (dalej: Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006 r.);
   4) Uchwałami Sejmiku Województwa Wielkopolskiego:
      a) Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r. w sprawie określenia sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej, w wojewódzkich przewozach pasażerskich wykonywanych w ramach publicznego transportu zbiorowego w transporcie kolejowym na obszarze województwa wielkopolskiego, dla których Organizatorem jest Województwo Wielkopolskie (dalej: Uchwała SWW nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r.);
      b) Nr XLV/1040/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r. w sprawie: określenia przepisów porządkowych obowiązujących w wojewódzkich przewozach pasażerskich wykonywanych w ramach publicznego transportu zbiorowego w transporcie kolejowym na obszarze województwa wielkopolskiego, dla których Organizatorem jest Województwo Wielkopolskie (dalej: Uchwała SWW nr XLV/1040/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r.).
7. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą przewozową danego przewoźnika.

§ 3. Przepisy porządkowe

1. Przepisy porządkowe wynikają z przepisów prawa, w szczególności: ustawy Prawo przewozowe, ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 821 ze zm.) oraz Uchwały SWW nr XLV/1040/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r.
2. Wyciąg z przepisów porządkowych znajduje się w środkach transportu.

ROZDZIAŁ 2

ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB

§ 4. Informacje o usługach

1. Przewoźnik udziela informacji:
   1) na swojej stronie internetowej – w zakresie:
      a) ogólnych warunków umów mających zastosowanie do umowy przewozu, tj. warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
      b) rozkładu jazdy pociągów,
      c) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,
      d) dostępności, warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
      e) możliwości i warunków przewozu rowerów,

f) działań mogących przerwać lub opóźnić połączenia oraz o przerwie w ruchu, opóźnieniu pociągu lub utracie połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,
g) zaprzestania i wznowienia oraz uruchomienia połączeń,
h) usług dostępnych w pociągu,
i) trybu postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach,
j) procedury wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków,
k) wykazu punktów odprawy wraz z ich lokalizacją, adresami, zakresem czynności i godzinami otwarcia,
l) dostępności i lokalizacji automatów biletowych,
m) zasad sprzedaży biletów wydanych wg ofert pozataryfowych,
n) ofert dostępnych w automatach biletowych,
o) adresu, e-mail, nru telefonu, nru infolinii,
p) szczegółowych danych o sposobie złożenia zamówienia przejazdu grupowego,
q) wykazu punktów przechowywania rzeczy znalezionych oraz termin ich otwarcia,
r) wzorów stosowanych druków,
s) danych dotyczących zastępczej komunikacji autobusowej organizowanej w przypadku planowanych, długoterminowych przerw w ruchu kolejowym wywołanych naprawą lub modernizacją linii kolejowej.

2) telefonicznie za pośrednictwem infolinii (nr telefonu infolinii znajduje się na stronach internetowych przewoźników) – w zakresie:
   a) rozkładu jazdy pociągów,
   b) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,
   c) dostępności, udogodnień i warunków dostępu do pociągu osób niepełnosprawnych oraz zgłaszania potrzeby udzielenia pomocy;
3) za pośrednictwem poczty elektronicznej – w zakresie wskazanym w pkt. 1 (adresy e-mail podane są na stronach internetowych przewoźników).

2. Na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi przewoźnika oraz:
   1) znajduje się punkt odprawy, który prowadzi sprzedaż biletów na przejazd/przewóz tymi pociągami, zamieszcza się informacje o:
      a) zakresie czynności i godzinach otwarcia kas – w formie piktogramów lub wywieszek,
      b) numerach telefonów, pod którymi dostępna jest informacja o możliwości przejazdu pociągami osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz o warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach,
      c) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe Urzędu Transportu Kolejowego,
      d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej przewoźnika;
   2) nie ma automatu biletowego, ani punktu odprawy (lub jest, ale nie prowadzi sprzedaży biletów na przejazd pociągami przewoźnika), zamieszcza się informacje o:
      a) możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/przewóz: w pociągu lub za pośrednictwem Internetu lub innych kanałów dystrybucji,
      b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat biletowy,
      c) najbliższej stacji, na której obecny jest personel udzielający pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać niezbędne informacje,
      d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej przewoźnika,
      e) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe Urzędu Transportu Kolejowego.
3. Na żądanie podróżnego informacje określone w ust. 1 udzielane są w punktach odprawy, prowadzących sprzedaż biletów na pociągi przewoźnika.

§ 5. Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach

1. Pociągi uruchamiane przez przewoźnika nie są objęte rezerwacją miejsc do siedzenia. Każda osoba może skorzystać z jednego ogólnodostępnego miejsca do siedzenia. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.
2. W pociągach wyznacza się miejsca dla:
   1) osób z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
   2) osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
   3) obsługi/kontroli pociągu.

3. Miejsca, o których mowa w ust. 2 są wyznaczane w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi wejściowych do pociągu. Miejsca te oznaczone są piktogramami.
   Piktogramy informujące o wyznaczeniu miejsc znajdują się na ścianie bocznej przy drzwiach wejściowych do pociągu.
4. Pierwszeństwo do zajmowania miejsc, o których mowa w ust. 2, mają te osoby, dla których zostały one wyznaczone.
5. Wyznaczone miejsca dla osób, o których mowa w ust. 2 pkt 1 – 2, niezajęte przez uprawnione osoby, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.
6. W przypadku braku miejsca do siedzenia, podróżnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu.
7. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać nóg w obuwiu, zwierząt, bagażu ręcznego ani przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca.

§ 6. Zawarcie umowy przewozu

1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego do stacji przeznaczenia.
2. Umowę przewozu zawiera się przez:
   1) nabycie biletu:
      a) na przejazd,
      b) na przewóz bagażu ręcznego, psa albo roweru;
   2) zalegalizowanie dokumentu przewozu;
   3) wystawienie wezwania;
   4) zawarcie odrębnej umowy, o której mowa w § 26 ust. 5.
3. Umowę przewozu potwierdza jeden lub kilka biletów. Bilety można nabyć:
   1) na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie w:
      a) punkcie odprawy,
      b) automacie,
      c) pociągu;
   2) na zasadach określonych w:
      a) Regulaminie internetowego systemu sprzedaży biletów danego przewoźnika,
      b) Regulaminach pozostałych systemów sprzedaży danego przewoźnika (np.: SkyCash).
4. Osoba dokonująca odprawy, przed wydaniem biletu podróżnemu, ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne ze wskazaniami podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu zobowiązany jest upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.
5. Podróżny z chwilą rozpoczęcia przejazdu powinien posiadać ważny bilet (z zastrzeżeniem ust. 3 pkt. 1, lit. c) i okazywać go podczas kontroli.
6. Podróżny, który posiada ważny bilet na przejazd, może zabrać ze sobą bagaż ręczny, rower i zwierzęta na zasadach określonych w §§ 20 – 22.
7. Bilet może być odstąpiony, gdy nie jest imienny i podróżny nie rozpoczął przejazdu.
8. Dokumenty przewozu można zalegalizować, na zasadach określonych w § 10, w:
   1) punkcie odprawy,
   2) pociągu – wyłącznie w dniu wyjazdu.

§ 7. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów

1. Przewoźnicy wydają następujące rodzaje:
   1) dokumentów przewozu:
      a) bilety na przejazd osób i przewóz, odpowiednio: bagażu ręcznego, psa albo roweru,
      b) bilet blankietowy zastępczy,
      c) wezwanie;
   2) innych dokumentów:
      a) zamówienie na REGIOkartę,
      b) REGIOkarta,
      c) Karta Wielkopolska,
      d) potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy,
      e) paragon fiskalny,
      f) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,
      g) pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu,

h) znaczek do zlecenia-biletu,
i) poświadczenie o:
– zgłoszeniu braku ważnego biletu,
– opóźnieniu/odwołaniu przyjazdu pociągu,

2. Na przejazdy osób stosowane są następujące rodzaje biletów:
1) bilet jednorazowy na przejazd w określonej relacji:
a) w jedną stronę,
b) „tam i z powrotem” (dotyczy wybranych ofert);
2) bilety na przejazdy wielokrotne:
a) okresowy imienny:
– odcinkowy, ważny w określonej relacji,
– sieciowy, ważny w dowolnej relacji,
b) REGIOkarnet – składa się z biletu właściwego i wydanego do niego karnetu, na którym dokonuje się legalizacji przejazdu, bilet jest ważny wyłącznie z karnetem do niego wydanym, numer biletu jest wskazany na karnecie,
c) bilet turystyczny,
d) bilet BTK,
e) inne określone w taryfach przewozowych przewoźników wydawane na podstawie odrębnych warunków,
3) zlecenie-bilet.

3. Na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa pod nadzorem podróżnego z zastrzeżeniem §20 ust. 5 wydaje się bilet jednorazowy z ceną zryczałtowaną – łącznie lub do posiadanego biletu na przejazd, o którym mowa w ust. 2. Do biletu „tam i z powrotem” wydaje się dwa bilety na przewóz, odrębnie dla każdego kierunku ze wskazaniem relacji przewozu. W przypadku przewozu bagażu ręcznego, roweru albo psa na kilku niełączących się odcinkach, na każdy odcinek wydaje się osobny bilet na przewóz.

4. Na przewóz roweru wydaje się również bilet sieciowy imienny miesięczny, uprawniający do wielokrotnego przewozu roweru w dowolnej relacji.

5. Na przewóz pociągiem przewoźnika PR, do ważnego biletu na przewóz roweru wydanego do biletu turystycznego, okresowego: odcinkowego, sieciowego, REGIOkarnetu lub biletu sieciowego imiennego miesięcznego na przewóz roweru, podróżny może w kasie biletowej lub w pociągu nabyć nieodpłatnie kupon na miejsce przeznaczone do przewozu roweru, pod warunkiem, że w danym pociągu przewoźnika PR są wolne takie miejsca.

§ 8. Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd zawiera:
1) oznaczenie sprzedawcy;
2) oznaczenie przewoźnika;
3) relację przejazdu (od stacji do stacji), z wyjątkiem biletów sieciowych;
4) cenę brutto oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
5) NIP wystawcy;
6) termin ważności biletu:
a) jednorazowego – poprzez wskazanie daty wyjazdu lub daty wyjazdu i czasu obowiązywania (np. „ważny 6 godz. od ……”),
b) odcinkowego i sieciowego – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu,
c) turystycznego – poprzez wskazanie pierwszego dnia ważności biletu oraz zamieszczenie wypisu o warunkach korzystania z oferty,
d) REGIOkarnetu – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu na bilecie właściwym,
e) BTK – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu.
7) datę wydania lub datę i godzinę wydania (dot. biletów wydawanych elektronicznie);
8) numer i serię biletu;
9) wypis dotyczący treści zawartej umowy przewozu (np. przejazd „TAM”, „TY i raz, dwa, trzy”, miesięczny imienny „T/P”, itp.).

2. Oprócz danych wymienionych w ust. 1, bilet na przejazd może zawierać m.in.:
1) kod oferty;
2) dodatkowe informacje o warunkach oferty;
3) rodzaj pociągu i klasę wagonu;
4) rodzaj opłaty („N” – normalna, „U” – ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi);
5) liczbę osób;

6) odległość taryfową;
7) drogę przewozu;
8) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, wpisywane w sposób trwały przez podróżnego przed rozpoczęciem Przejazdów;
9) kod 2D;
10) zapis o formie płatności (np. „gotówka”);
11) numer kasy wydania/automatu;
12) numer identyfikacyjny wystawcy (dot. biletów wystawianych w pociągu);
13) inne informacje, niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.

3. Bilet na przewóz zawiera:
   1) oznaczenie sprzedawcy;
   2) oznaczenie przewoźnika;
   3) cenę brutto oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
   4) NIP wystawcy;
   5) datę wydania lub datę i godzinę wydania (dot. biletów wydawanych elektronicznie);
   6) numer i serię biletu;
   7) wypis informujący o ofercie.
4. Oprócz danych wymienionych w ust. 3, bilet na przewóz może zawierać m.in.:
   1) kod oferty;
   2) rodzaj i numer pociągu;
   3) odległość taryfową;
   4) drogę przewozu;
   5) relację przewozu (od stacji do stacji) – dot. biletu na przewóz wydanego do biletu „tam i z powrotem”;
   6) termin ważności biletu (dot. biletu sieciowego miesięcznego na przewóz roweru);
   7) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, wpisywane przez właściciela biletu (dot. biletu sieciowego miesięcznego na przewóz roweru);
   8) kod 2D;
   9) zapis o formie płatności (np. „gotówka”);
   10) oznaczenie numeru kasy wydania/automatu;
   11) numer identyfikacyjny wystawcy (dot. biletów wystawianych w pociągu);
   12) inne informacje niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.
5. Informacje na czołowej stronie dokumentów przewozu, nie mogą być odręcznie poprawiane.
6. Bilety są drukowane i wypełniane w języku polskim.
7. Wzory druków wydawanych przez przewoźników, w tym przeznaczonych do drukowania i/albo wypełniania pismem odręcznym dokumentów przewozu, zamieszczone są na stronach internetowych przewoźników.

§ 9. Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletu na przejazd rozpoczyna się od daty albo od daty i godziny na nim wskazanych.
2. Termin ważności:
   1) biletu jednorazowego na przejazd:
      a) w jedną stronę:
         – na odległość do 50 km – wynosi 3 godziny licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
         – na odległość od 51 km do 100 km – wynosi 6 godzin licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
         – na odległość 101 km albo więcej – wynosi 1 dzień, z zastrzeżeniem biletów, o których mowa w pkt. 9 i 10.
      b) „tam i z powrotem” – wynosi 1 dzień.
      Dzień liczy się od godziny 0.00 do godziny 24.00;
   2) biletu okresowego imiennego uzależniony jest od rodzaju biletu i jest określony w Taryfie przewozowej;
   3) REGIOkarnetu – określony jest w warunkach stosowania oferty (patrz Taryfa przewozowa przewoźnika PR); przejazdy na podstawie tego biletu mogą być realizowane we wskazanym dniu, na który dokonano legalizacji karnetu;
   4) biletu turystycznego – określony jest w warunkach stosowania oferty (patrz Taryfa przewozowa przewoźnika PR);

5) biletu BTK - obejmuje okres jednego miesiąca, np. od 5 stycznia do 4 lutego, od 1 kwietnia do 30 kwietnia. Bilet ważny jest począwszy od daty wydania lub wskazanej przez nabywcę;
6) zlecenia-biletu – określony jest w warunkach korzystania (patrz Taryfy przewozowe przewoźników);
7) biletów wydanych wg ofert taryfowych i pozataryfowych (specjalnych) określony jest w pkt. 1 – 2, chyba, że warunki taryfowe danej oferty stanowią inaczej;
8) biletu na przewóz bagażu ręcznego, psa (z zastrzeżeniem §20 ust. 5) albo roweru – zależy od rodzaju biletu na przejazd, do którego został wydany (z wyjątkiem biletu sieciowego imiennego miesięcznego na przewóz roweru).
   Bilet na przewóz, wydany odpowiednio do biletu:
   a) jednorazowego albo zlecenia-biletu – jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
   b) REGIOkarnet – jest ważny w ciągu jednego dnia, wskazanego na zalegalizowanym karnecie,
   c) turystycznego albo okresowego (odcinkowego lub sieciowego), uprawnia do przewozu w ciągu wskazanego przez podróżnego dnia (w terminie ważności biletu na przejazd) i jest na nim określony;
9) Termin ważności zakupionych za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży biletów jednorazowych na przejazd pociągami PR w jedną stronę na odległość 101 km albo więcej – rozpoczyna się od wskazanej na bilecie daty i godziny odjazdu pociągu i upływa o godzinie 24.00.
10) Termin ważności zakupionych za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży biletów jednorazowych na przejazd pociągami KW na odległość 101 km albo więcej – rozpoczyna się od wskazanej na bilecie daty i godziny odjazdu pociągu i wynosi 12 godzin.

3. Przy przejazdach na podstawie zleceń-biletów postanowienia ust. 1, ust. 2 pkt. 1 oraz ust. 4 – 8, stosuje się odpowiednio.
4. Nie przedłuża się terminów ważności biletów, z zastrzeżeniem § 18 ust. 4.
5. Przejazd należy rozpocząć i zakończyć w terminie ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 7 – 9.
6. W ramach terminu ważności biletu można dokonywać przerw w podróży.
7. Podróżny z biletem jednorazowym na przejazd w jedną stronę, albo na przejazd „tam i z powrotem" w czasie przejazdu powrotnego, ma prawo dojechać do stacji przeznaczenia po upływie terminu ważności biletu, gdy przejazd odbywa się:
   1) bezpośrednim pociągiem od stacji wyjazdu, wskazanej na bilecie, albo
   2) z przesiadaniem po drodze – pod warunkiem, że przesiadanie odbywa się do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż nie dojeżdża do tej stacji.
8. Jeżeli nie ukończono podróży w terminie ważności biletu z powodu opóźnienia przyjazdu pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności biletu.
9. Podróżny z biletem na przejazdy wielokrotne może dojechać pociągiem, którym odbywa przejazd najdalej do stacji, na której pociąg, zgodnie z rozkładem jazdy, zatrzymuje się po raz ostatni przed upływem terminu ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 8.

§ 10. Sprzedaż i legalizacja dokumentów przewozu

1. W punkcie odprawy można:
   1) nabyć:
      a) bilet:
         – jednorazowy na przejazd w określonej relacji od i do stacji wskazanej przez nabywcę: w jedną stronę lub „tam i z powrotem",
         – na przejazdy wielokrotne (okresowy, REGIOkarnet, turystyczny, BTK),
      b) bilet na przewóz:
         – bagażu ręcznego, psa – na zasadach określonych odpowiednio w § 20 i § 22,
         – roweru – na zasadach określonych w § 21. W przypadku pociągu/pociągów przewoźnika PR pod warunkiem, że w danym pociągu /pociągach są dostępne miejsca na przewóz roweru. W przypadku, gdy w danym pociągu/pociągach przewoźnika PR nie ma miejsca na przewóz roweru, punkt odprawy informuje o tym podróżnego i po wyrażeniu zgody przez nabywcę, wydaje bilet na przejazd.
   2) zalegalizować REGIOkarnet albo zlecenie-bilet, na zasadach określonych odpowiednio w ust. 21 i 22;
   3) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
   4) pobrać i złożyć zamówienie na REGIOkartę (wyłącznie w punkcie odprawy PR);
   5) otrzymać poświadczenie m.in. o:
      a) zgłoszeniu braku ważnego biletu, na przejazd na zasadach określonych w ust. 13,

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 § 18.

2. W punktach odprawy obsługa podróżnych jest dokonywana w kolejności ich zgłaszania się.
3. W pociągu można:
   1) nabyć wyłącznie w dniu wyjazdu bilet:
      a) jednorazowy na przejazd w relacji od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez nabywcę: w jedną stronę lub „tam i powrotem",
      b) na przewóz:
         - bagażu ręcznego albo psa – na zasadach określonych w §§ 20 i 22,
         - roweru – na zasadach określonych w § 21.
   2) nabyć bilet na przejazdy wielokrotne:
      a) z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu nabycia:
         – turystyczny, REGIOkarnet – wyłącznie w pociągu przewoźnika PR,
         – BTK,
         – sieciowy imienny miesięczny na przewóz roweru,
      b) odcinkowy imienny:
         – tygodniowy,
         – miesięczny
         – kwartalny – wyłącznie w pociągu przewoźnika KW;

      z zachowaniem 30-dniowego terminu przedsprzedaży; bilety odcinkowe wydaje się od stacji wsiadania do pociągu lub od dowolnej stacji na drodze przebiegu pociągu, w którym dokonuje się odprawy – do stacji wskazanej przez podróżnego, bilety na przejazdy wielokrotne wydaje się wyłącznie z terminali mobilnych; opłata za wydanie biletu w pociągu jest pobierana na zasadach określonych w ust. 7;
   3) zalegalizować bilet albo zlecenie-bilet na zasadach określonych odpowiednio w ust. 21 i 22;
   4) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
   5) otrzymać poświadczenie m.in. o:
      a) zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd, na zasadach określonych w ust. 13,
      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 § 18;
   6) otrzymać:
      a) wezwanie,
      b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,

      w przypadkach określonych odpowiednio w §§ 13 i 15,
      c) bilet zastępczy;
   7) nabyć bilet do stacji przesiadania z adnotacją: „Zmiana przewoźnika" – w przypadku, gdy podróżny rozpoczyna przejazd na stacji, na której nie ma punktu odprawy lub jest on nieczynny i od stacji przesiadania ma zamiar odbyć przejazd pociągiem innego przewoźnika, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min.
4. W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd w tej samej relacji, którym w pociągu nie można wydać jednego biletu na przejazd, wydaje się odpowiednią liczbę biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu.
5. Podróżny bez ważnego 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/przewóz bagażu ręcznego albo psa 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 (patrz: § 12 ust. 7) oraz osób wymienionych w ust. 6 oraz w ust. 7 w pkt 1-5, którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróżnych bez ważnego dokumentu przewozu i wówczas stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 14 – 15. 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 lub brak jest możliwości zakupu biletu w automacie (np.: brak możliwości wydania reszty, brak możliwości zapłaty kartą płatniczą), podróżny zobowiązany

jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu bez opłaty dodatkowej za wydanie biletu w pociągu.

6. Podróżny:
   1) posiadający ważny bilet na przejazd podróżujący z rowerem, bez uiszczenia opłaty za jego przewóz, nie musi zgłaszać się do obsługi pociągu. Osobie takiej podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu wydaje się bilet na przewóz roweru, bez pobierania opłaty za jego wydanie,
   2) nieposiadający biletu na przejazd oraz biletu na przewóz roweru, nie musi zgłaszać się do obsługi pociągu. Osobie takiej wydaje się bilet na przejazd, bilet na przewóz roweru oraz pobiera się jedną opłatę za wydanie biletu na przejazd,

   z zastrzeżeniem ust. 7.
7. W pociągu oprócz opłaty za przejazd/przewóz pobiera się opłatę za wydanie biletu w pociągu, wskazaną w Taryfie przewozowej przewoźnika. W przypadku jednoczesnego wydania biletu na przejazd i biletu na przewóz, pobiera się jedną opłatę za wydanie biletu na przejazd.

   Opłaty za wydanie biletu nie pobiera się od:
   1) osoby niepełnosprawnej i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, a także od opiekuna/przewodnika tej osoby – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową);
   2) osoby która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego wiek;
   3) osoby odbywającej przejazd z dzieckiem w wieku do lat 4 – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, na żądanie obsługi pociągu, dokumentu stwierdzającego wiek dziecka;
   4) kobiet w ciąży – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, na żądanie obsługi pociągu, dokumentu potwierdzającego ciążę;
   5) podróżnych wymienionych w § 13 ust. 6;
   6) osób, które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust. 5, oraz:
      a) rozpoczynają przejazd w czasie, gdy na stacji wsiadania punkt odprawy jest nieczynny, nie ma punktu odprawy (nawet w przypadku czynnego automatu) lub nie sprzedaje się biletów danego rodzaju,
      b) posiadają:
         – poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu, wydane przez punkt odprawy,
         – bilet z adnotacją *„Dalej w poc. PR”/„Dalej”* (w postaci nadruku, zapisu odręcznego lub stempla), wydany przez punkt odprawy albo w innym pociągu,
         – bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika w sytuacji, o której mowa w ust. 3 pkt 7,
         – niezalegalizowany REGIOkarnet,
         – zażądają wydania biletu z ulgą 100%;
   7) osób, które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w § 16 ust. 4 – z ważnym biletem w celu zmiany umowy przewozu w zakresie:
      a) terminu wyjazdu,
      b) stacji przeznaczenia,
      c) rodzaju pociągu,
      d) drogi przewozu,
      e) uprawnień do ulgi, tj. posiadających bilet jednorazowy:
         – z innym wymiarem ulgi niż im przysługuje – w tym przypadku wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego; zasada ta obowiązuje również w przypadku, gdy podróżny nie zgłosi się do obsługi pociągu na warunkach określonych w § 16 ust. 4 a bilet z niższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje, okaże dopiero podczas kontroli,
         – ulgowy bez ważnego dokumentu poświadczającego prawo do ulgowego przejazdu (podróżny oświadcza, że takie uprawnienie posiada).”,
8. Nabywca biletu na przejazd wskazuje:
   1) datę wyjazdu, albo datę i godzinę rozpoczęcia ważności biletu, albo pierwszy dzień ważności biletu (z zastrzeżeniem ust. 3);
   2) relację przejazdu (od stacji ….. do stacji ……);
   3) rodzaj pociągu;
   4) rodzaj biletu (np. bilet jednorazowy);
   5) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową – wymiar ulgi).

   Ponadto podróżny może wskazać ofertę, z której zamierza skorzystać.

   Na żądanie podróżnego udziela się informacji o warunkach odbycia najszybszej podróży oraz warunkach najniższych opłat za przejazd/przewóz.

9. Przy nabywaniu biletu jednorazowego na przewóz:
   1) bagażu ręcznego albo psa – należy określić rodzaj i datę przewozu zawierającą się w ramach terminu ważności biletu na przejazd, a w przypadku biletu „tam i z powrotem" – również relację przewozu;
   2) roweru – należy określić datę przewozu oraz relację i pociąg (pociągi), którym podróżny zamierza odbyć przejazd.
10. Przy zakupie biletu ulgowego w punkcie odprawy należy złożyć ustne oświadczenie o rodzaju przysługującej ulgi, natomiast przy zakupie biletu ulgowego w pociągu podróżny jest zobowiązany okazać ważny dokument poświadczający prawo do ulgi.
11. Bilety na przejazd/przewóz w określonej relacji są wydawane od i do stacji, na których zatrzymują się pociągi danego rodzaju.
12. Bilet „tam i z powrotem" jest wydawany, jeżeli przejazd w obie strony odbywa się tą samą drogą przewozu, od i do tych samych stacji oraz w tym samym dniu; w przypadku, jeżeli przejazd powrotny odbywa się inną drogą przewozu lub do innej stacji, wydaje się dwa oddzielne bilety na przejazd w jedną stronę.
13. W przypadku braku możliwości odprawy podróżnemu wydaje się poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu. Na poświadczeniu wydanym:
   1) w punkcie odprawy (wyłącznie w przypadku awarii kasy/czytnika kart płatniczych lub braku możliwości wydania reszty) – zamieszcza się odcisk datownika oraz informuje pasażera o obowiązku zgłoszenia, na warunkach określonych w ust. 5, obsłudze pociągu braku ważnego biletu;
   2) w pociągu – zamieszcza się nazwę stacji, datę wyjazdu i nr pociągu, a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.
14. W razie braku możliwości odprawy podróżnego w pociągu do wskazanej przez niego stacji, wydaje się bilet do stacji, do której istnieje możliwość odprawy, zamieszczając odręcznie lub za pomocą stempla adnotację: „*Dalej w poc. PR/KW*". Podróżny, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia, zobowiązany jest zgłosić się do punktu odprawy lub do obsługi pociągu najpóźniej na stacji, do której posiada bilet.
15. W automatach można nabyć bilety, zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie, podaną na stronie internetowej przewoźnika.
16. W niektórych punktach odprawy oraz w automatach sprzedaż biletów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać m.in. na sprzedaży określonych rodzajów biletów.
17. Za pośrednictwem internetowych systemów sprzedaży biletów albo systemu aplikacji mobilnych podróżny może nabyć bilety na przejazd lub przewóz od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi danego rodzaju; warunki korzystania z tych biletów określają odpowiednio regulaminy tych systemów.
18. Bilet zakupiony za pośrednictwem:
   1) systemu internetowego jest biletem imiennym i może mieć formę wydruku papierowego, albo może być okazywany na wyświetlaczu tabletu, laptopa, notebooka, smartfona lub telefonu komórkowego;
   2) systemu aplikacji mobilnej (np. SkyCash) jest biletem imiennym lub bezimiennym i jest okazywany na wyświetlaczu urządzenia mobilnego wyposażonego w odpowiedni system operacyjny.
19. W punkcie odprawy, za pośrednictwem systemu internetowego oraz w automacie stacjonarnym można nabyć bilety w przedsprzedaży do 30 dni naprzód.
    Przedsprzedaż biletów w systemach aplikacji mobilnej (np. SkyCash) określona jest w Regulaminach sprzedaży tych systemów.
    W przypadku wznowienia lub uruchomienia nowych połączeń na danej linii/odcinku, termin przedsprzedaży może być ograniczony do dnia, w którym rozpoczyna się kursowanie pociągów na tej linii/odcinku.
20. Zasady sprzedaży biletów wydanych wg ofert pozataryfowych (specjalnych) i warunki taryfowe tych ofert zamieszczane są na stronie internetowej przewoźnika.
21. Legalizacji biletów REGIOkarnet można dokonać:
   1) w punkcie odprawy – do 30 dni naprzód, poprzez zamieszczenie we właściwym polu karnetu odpowiednio odcisku datownika, albo odcisku datownika i stempla o treści „*Wyjazd w dniu ……..…*";
   2) w pociągu (na warunkach określonych w ust. 5) – wyłącznie w dniu wyjazdu, poprzez wpisanie przez obsługę pociągu we właściwym polu karnetu daty przejazdu i numeru pociągu, potwierdzonych podpisem i pieczątką identyfikacyjną; opłata za legalizację biletu w pociągu nie jest pobierana.
22. Legalizacji zleceń-biletów można dokonać:
   1) w punkcie odprawy – do 30 dni naprzód;
   2) w pociągu (na warunkach określonych w ust. 5) – wyłącznie w dniu wyjazdu poprzez wpisanie przez obsługę pociągu daty przejazdu i numeru pociągu, potwierdzonych podpisem i pieczątką identyfikacyjną. Na potwierdzenie dokonania legalizacji w pociągach PR wydaje się paragon, którego numer obsługa/kontrola pociągu wpisuje w miejscu przeznaczonym na znaczek kontrolny.

    Zlecenie-bilet odpowiednio zalegalizowane i poświadczone podpisem osoby upoważnionej przez przewoźnika zwraca się podróżnemu.
23. Potwierdzenia ważności przejazdu na zaświadczeniu na przejazdy ulgowe emerytów, rencistów i ich współmałżonków można dokonać przy nabywaniu albo po okazaniu biletu na przejazd z ulgą 37%:

1) w punkcie odprawy;
2) w pociągu (na warunkach określonych w ust. 5) - z jednoczesnym okazaniem dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości osoby uprawnionej.

24. W przypadku przejazdu na odcinku krajowym w pociągu międzynarodowym – bilet na przejazd można wydać do/od punktu granicznego – pod warunkiem, że podróżny posiada ważny bilet na przejazd w relacji od/do punktu granicznego do/od miejscowości położonej poza terytorium Polski.
25. Należności za przejazd/przewóz oraz inne należności wynikające z umowy przewozu, są przyjmowane w walucie PLN – w złotych:
    1) w punkcie odprawy/automacie – gotówką albo kartą płatniczą, zgodnie z oznaczeniem;
    2) w pociągu u obsługi pociągu lub kontroli pociągu – gotówką lub kartą płatniczą;
    3) przelewem na wskazany numer rachunku bankowego – po uprzednim uzgodnieniu z przewoźnikiem.
26. Przy nabywaniu biletu stosuje się opłaty obowiązujące w dniu zawarcia umowy przewozu.
27. Podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT z wyjątkiem faktur do biletów, o których mowa w ust. 31, w:
    1) punkcie odprawy, który wydał bilet;
    2) dowolnym punkcie odprawy przewoźnika – w przypadku biletów zakupionych w pociągu lub innym punkcie odprawy przewoźnika lub automacie biletowym (wyłącznie na pociągi uruchamiane przez 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.
28. Na żądanie zgłoszone po upływie 3 miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę, fakturę VAT podróżny może otrzymać wyłącznie na pisemny wniosek skierowany do przewoźnika, pod warunkiem dołączenia do wniosku oryginału biletu.
29. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.
30. Zasady wydawania faktury VAT za bilet wydany za pośrednictwem:
    1) systemów internetowej sprzedaży biletów;
    2) systemów aplikacji mobilnych;

    określają regulaminy tych systemów.
31. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe, które zawierają następujące dane:
    1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP);
    2) numer i datę wystawienia biletu;
    3) rodzaj usługi;
    4) odległość taryfową nie mniejszą niż 50 km;
    5) kwotę należności wraz z podatkiem;
    6) kwotę podatku.

    Do biletów jednorazowych uznanych za fakturę VAT, faktur na życzenie podróżnego się nie wystawia.
32. Dokument przewozu zafoliowany, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie przez osobę upoważnioną do kontroli (w szczególności podarty i sklejony), z niepoświadczonymi adnotacjami, a także co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie ze strony osoby upoważnionej do kontroli, że jest podrobiony albo przerobiony uważa się za nieważny.
33. Za dokument przewozu zagubiony, zniszczony, zafoliowany lub skradziony przewoźnik nie zwraca uiszczonych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania lub wskazania daty i miejsca zakupu, numeru dokumentu itp.

§ 11. Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób można zamawiać dla min. 10 osób, nie wliczając przewodników. Warunki korzystania z oferty „Grupowy przewóz osób” zawarte są w Taryfie przewozowej przewoźnika. Informacje dotyczące grupowego przewozu osób można uzyskać korzystając z danych kontaktowych podanych na stronie internetowej przewoźnika.
2. Sposób zamówienia grupowego przewozu osób może być inny u poszczególnych przewoźników. Szczegółowe informacje, o sposobie złożenia zamówienia grupowego przewozu osób, wskazane są na stronie internetowej przewoźnika.
3. W zamówieniu należy podać co najmniej:
    1) nazwę i adres organizatora grupowego przewozu osób;
    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.: liczba osób niepełnosprawnych, liczba rowerów itp.

4. Zamówienie powinno wpłynąć najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy. Zamówienie, które wpłynie w terminie krótszym, może nie zostać rozpatrzone. Jeżeli grupa zamierza odbyć przejazd w dwie strony, należy złożyć dwa oddzielne zamówienia.
5. O przyjęciu zamówienia na grupowy przewóz osób, zawiadamia się organizatora grupowego przewozu osób. Zawiadomienia dokonuje się telefonicznie lub e-mailem. Organizatora grupowego przewozu osób zawiadamia się również w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówienia.
6. Zakupu biletów na zamówiony przejazd dokonuje się, po otrzymaniu i przedstawieniu potwierdzenia pozytywnego rozpatrzenia zamówienia, w:
   1) dowolnym punkcie odprawy danego przewoźnika,
   2) na przejazd pociągiem przewoźnika PR – również w wyznaczonym punkcie odprawy „PKP Intercity" S.A. wykaz punktów odprawy „PKP Intercity" S.A. prowadzących taką odprawę dostępny jest na stronie internetowej przewoźnika PR,
   3) pociągu (w przypadku, gdy przejazd rozpoczyna się na stacji, na której nie jest prowadzona sprzedaż biletów grupowych na przejazd pociągiem przewoźnika PR lub KW),
   4) poprzez system mPOLREGIO (wyłącznie na przejazd pociągiem przewoźnika PR).

   Wraz z biletami lub z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia na przejazd grupy wydawane jest „Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy".
   W punkcie odprawy lub w pociągu przewoźnika wydaje się bilety na przejazd grupy zgodnie z:
   - potwierdzonym wnioskiem na przejazd grupowy oraz
   - oświadczeniem organizatora przejazdu grupowego,

   o liczbie uczestników grupowego przewozu osób i wymiarach ulg ustawowych przysługujących zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.
   W celu wydania biletu na przejazd grupy w punkcie odprawy/pociągu przewoźnika PR wymagane jest podanie numeru zamówienia i kodu PIN, które organizator grupowego przewozu osób otrzymuje wraz z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia.
   Przewoźnik PR, w uzasadnionych przypadkach (np. awaria systemu, gdy nie można wydać „Potwierdzenia zgłoszenia przejazdu grupy"), na odwrotnej stronie biletu/biletów zamieszcza poświadczenie w brzmieniu *„Awaria systemu"* oraz numer zamówienia i kod PIN, odpowiednio potwierdzone.
7. W trakcie kontroli w pociągu, osoba odpowiedzialna za grupę jest zobowiązana okazać bilet/bilety na przejazd grupy i „Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy" lub odpowiednio poświadczone bilety – zgodnie z ust. 6. Bilety na przejazd grupy bez okazania „Potwierdzenia zgłoszenia przejazdu grupy" (lub poświadczenia, o którym mowa w ust. 6) są nieważne, a uczestnicy przejazdu traktowani jak podróżni bez ważnego dokumentu przewozu.
8. Organizator grupowego przewozu osób zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przejazdu obowiązujących przepisów porządkowych.
9. W przypadku, gdy organizator grupowego przewozu osób zamierza zmienić termin przejazdu, rodzaj pociągu, relację, drogę przewozu albo liczbę uczestników, powinien złożyć nowe zamówienie na przejazd grupy na zasadach określonych w ust. 2 – 4.
   Wymiany biletów można dokonać w punkcie odprawy biletowej danego przewoźnika, lub w wyznaczonym punkcie odprawy „PKP Intercity" S.A. (dotyczy przejazdów realizowanych w pociągach przewoźnika PR), bez potrącania odstępnego.
10. Jeżeli nie zostało złożone nowe zamówienie zgodnie z ust. 9, a z biletu/biletów na przejazd grupowy będzie korzystała mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:
    1) pozostała liczba uczestników spełnia warunki grupowego przewozu osób (z przejazdu korzysta minimum 10 osób):
       a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy przewoźnika,
       b) po rozpoczęciu przejazdu – obsługa/kontrola pociągu,

       zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób; zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 23;
    2) pozostała liczba uczestników nie spełnia warunków grupowego przewozu osób (z przejazdu korzysta mniej niż 10 osób):
       a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy przewoźnika,
       b) po rozpoczęciu przejazdu (pod warunkiem zgłoszenia się na zasadach określonych w § 10 ust. 5) – obsługa/kontrola pociągu,

zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu, a osoby odbywające przejazd odprawia się zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami; zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 23.

11. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
12. Zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu na przejazd grupy, przed rozpoczęciem terminu jego ważności – jest możliwy w punkcie odprawy danego przewoźnika lub wyznaczonym punkcie odprawy „PKP Intercity" S.A. (dotyczy przejazdów realizowanych w pociągach przewoźnika PR), pod warunkiem jednoczesnego zwrotu „Potwierdzenia zgłoszenia przejazdu grupy", po potrąceniu 10% odstępnego.
13. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystany, odpowiednio poświadczony bilet po rozpoczęciu terminu ważności (w przypadkach innych niż wskazane w ust.10), zwrotu należności można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 23.
14. Przewoźnik może odmówić wydania zgody na grupowy przewóz osób w:
    1) pociągach o frekwencji zbliżonej do 100% (np. w okresie ferii), lub
    2) pociągu, na przejazd którym wydano wcześniej zgodę innym grupom,
    3) innych uzasadnionych przypadkach.

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

1. Osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przewoźnik zapewnia możliwość podróżowania swoimi pociągami, o ile dostępność stacji, peronów i taboru kolejowego na to pozwala. Personel przewoźnika jest zobowiązany do podejmowania wszelkich możliwych działań, aby ułatwić tym osobom dostęp do swoich usług – w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej danej osoby utrudnia samodzielne i bezpieczne korzystanie z nich.
2. Informacje o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów przewoźnika oraz zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej można uzyskać/dokonać wysyłając zapytanie/zgłoszenie na adresy e-mail lub dzwoniąc pod numery telefonów wskazanych na stronie internetowej przewoźnika oraz w punktach odprawy. Na stronie internetowej przewoźnika PR asystę dla osób o ograniczonej sprawności zamówić można również przy użyciu e-Formularza dostępnego w zakładce Obsługa Klienta, Podróż bez barier.
3. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy powinno zawierać następujące informacje:
    1) datę przejazdu;
    2) relację przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się) z określeniem stacji, na której potrzebna jest pomoc;
    3) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu;
    4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego;
    5) czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun) lub pies asystujący;
    6) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (w przypadku wózka z napędem należy podać wagę wózka i łączną wagę wózka z osobą) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiających poruszanie się (chodzik, kule itp.);
    7) informację o przewożonym bagażu;
    8) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu (np. proponowane miejsce spotkania);
    9) nr telefonu lub e-mail osoby zgłaszającej przejazd.
4. Jeżeli z uwagi na istniejące bariery architektoniczne, przyczyny techniczne lub organizacyjne udzielenie pomocy na danej stacji jest niemożliwe, przewoźnik informuje o najbliższej stacji, na której jest możliwe udzielenie pomocy.
5. Przewoźnik, z zastrzeżeniem ust. 4 zapewnia nieodpłatnie pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy przynajmniej na 48 godzin, przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji. Jeżeli powiadomienia dokonano w czasie krótszym, podejmowane są wszelkie możliwe działania, aby zapewnić pomoc w odbyciu przejazdu.
   Jeżeli przejazd osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej będzie realizowany więcej niż jednym pociągiem, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej informacji na temat terminu kolejnych przejazdów.
6. Osoba zgłaszająca jest informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić w celu udzielenia pomocy. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 min. przed godziną odjazdu pociągu. Jeżeli nie został określony konkretny termin przybycia osoby niepełnosprawnej lub

osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, osoba ta powinna stawić się w wyznaczonym miejscu nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.

7. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego dokumentu przewozu i/lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu oraz zamiaru zmiany umowy przewozu. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przewozu, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu.
   W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednie postanowienia §15 i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Uchwały SWW Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r.

§ 13. Kontrola dokumentów przewozu

1. Podróżny w pociągu zobowiązany jest posiadać ważny dokument przewozu i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie.
   Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego albo imiennego zobowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub dokument ze zdjęciem umożliwiający stwierdzenie tożsamości albo potwierdzać swoje dane przy użyciu usługi mTożsamość.
   Obowiązek wręczania legitymacji służbowych, poświadczających uprawnienie do ulgi, nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji. Osoby te zobowiązane są okazywać ww. legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych.
2. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu dokonują osoby upoważnione przez Organizatora i przewoźnika legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Na identyfikatorze powinny być zawarte następujące informacje:
   1) nazwa Organizatora lub przewoźnika,
   2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu,
   3) zdjęcie kontrolującego,
   4) zakres upoważnienia,
   5) okres ważności,
   6) pieczęć i podpis wystawcy.
3. Osoby upoważnione do kontroli dokumentów przewozu, legitymujące się identyfikatorem, nie są zobowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.
4. Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozu poświadcza jej przeprowadzenie poprzez zamieszczenie odcisku znakownika na bilecie lub odręcznego zapisu zawierającego: nr pociągu, datę kontroli, nr identyfikacyjny (z wyjątkiem biletu okazanego na nośniku elektronicznym lub zakodowanego na karcie elektronicznej):
   1) jednorazowym – każdorazowo;
   2) REGIOkarnet – przy pierwszej kontroli, a na załączonym karnecie – przy pierwszej kontroli na zalegalizowanym polu na przejazdy w danym dniu;
   3) na przejazdy wielokrotne – przy pierwszej kontroli.
5. Przewoźnik zastrzega sobie prawo zatrzymania do celów kontrolnych biletu jednorazowego i wydania w zamian biletu zastępczego.
6. Jeżeli w trakcie kontroli podróżny okaże:
   1) bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługuje,
   2) bilet normalny wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgowych przejazdów,

   wówczas wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie; okazany bilet poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, na zasadach określonych w § 17, bez potrącania odstępnego.
   W przypadku, gdy podróżny nie może uregulować należności w pociągu, wówczas wystawia się wezwanie na zasadach określonych w § 15 ust. 14 – 15.
7. Dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem. Zatrzymane dokumenty przesyła się prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy.

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

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który w trakcie ich kontroli w pociągu:
   1) nie okazał i nie wręczył ważnego:
      a) biletu na przejazd/przewóz,
      b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu (w tym REGIOkarty lub Karty Wielkopolskiej),
      c) dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu;
   2) okazał:
      a) niezalegalizowany REGIOkarnet lub zlecenie – bilet,
      b) dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, uznany za nieważny,
      c) poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd, wydane przez punkt odprawy,
      d) bilet imienny:
         – ale nie okazał dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu usługi mTożsamość,
         – którego nie jest właścicielem,
         – bez wypełnionych rubryk w części obowiązującej podróżnego (imię i nazwisko), chyba że brakujące dane uzupełni w trakcie kontroli,
      e) bilet ulgowy z wyższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje wraz z dokumentem poświadczającym prawo do ulgi o niższym wymiarze;
   3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
      a) odbywa przejazd:
         – w pociągu o taryfie wyższej,
         – dłuższą drogą,
         – poza stację przeznaczenia,
         a należność za faktyczny przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,
      b) rozpoczął przejazd przed terminem lub po upływie terminu ważności biletu lub nie zakończył przejazdu przed upływem terminu ważności biletu, bez uzyskania odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem § 9 ust. 7 – 8;
   4) przewozi ze sobą w pociągu – bez odpowiedniego biletu na przewóz – bagaż ręczny albo zwierzęta, za przewóz, których taryfa przewiduje opłaty.
2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1 może w pociągu:
   1) nabyć bilet zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami na zasadach określonych w ust. 3;
   2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 16.
3. Przy ustalaniu należności za przejazd/przewóz bez ważnego dokumentu przewozu, pobiera się:
   1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz;
   2) opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie Uchwały SWW nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r.

   W takim przypadku nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu i nie stosuje się ofert specjalnych.
4. Od podróżnego, który oświadcza, że posiada:
   1) uprawnienie do ulgi, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie (w tym REGIOkarty i Karty Wielkopolskiej),
   2) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
   3) ważny bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, albo nie potwierdzi swoich danych przy użyciu usługi mTożsamość,

   pobiera się należności wskazane w ust. 3; na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie; zwrotu należności pobranych w pociągu dokonuje się po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu, podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego i złoży reklamację na warunkach określonych w § 23. Wysokość opłaty manipulacyjnej jest określona w Taryfie przewozowej danego przewoźnika.
5. Odprawy podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu dokonuje się:
   1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego,
   2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,

   do stacji wskazanej przez podróżnego.
6. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 15.

§ 15. Postępowanie w razie nieuregulowania należności w pociągu

1. Podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu, osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie.
2. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę:
   1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego,
   2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,

   do stacji wskazanej przez podróżnego pod warunkiem, że przejazd do tej stacji będzie odbywał się pociągiem (pociągami) tego samego przewoźnika.
3. Wezwanie wystawia się dla każdego podróżnego na oddzielnym druku, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w ust. 4.
4. W przypadku przejazdu:
   1) osoby niepełnoletniej do 18 roku życia wraz z opiekunem – wezwanie wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu zamieszcza się adnotację: „Za przejazd osoby małoletniej …….. *(imię i nazwisko)”*;
   2) osoby niepełnosprawnej uprawnionej do przejazdu z opiekunem/przewodnikiem – wezwanie sporządza się na osobę uprawnioną lub opiekuna/przewodnika;
   3) grupy – wezwanie wystawia się na opiekuna/przewodnika grupy;

   Wezwanie wystawia się na jednym druku, zamieszczając odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi sporządzającego wezwanie” (np. „za przejazd osoby małoletniej…… *imię i nazwisko*”); należność wykazana w wezwaniu stanowi sumę opłat taryfowych i opłat dodatkowych, zgodnie z Uchwałą SWW Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r. – za faktyczną liczbę osób.
5. W celu wystawienia wezwania osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości (z wyłączeniem możliwości potwierdzania danych przy użyciu usługi mTożsamość), a w razie braku takiego dokumentu, albo odmowy jego okazania – zwrócić się o podjęcie tych czynności do Policji lub innych organów porządkowych, które zgodnie z prawem są uprawnione do ustalenia tożsamości.
   Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji albo innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli, albo w innym miejscu wskazanym przez osobę dokonującą kontroli.
6. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli dokumentów przewozu są przetwarzane zgodnie z postanowieniami § 27.
7. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku ważnego biletu, odmawia zapłacenia należności albo okazania dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny w trybie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
8. W przypadku:
   1) określonym w ust. 5,
   2) określonym w ust. 7,
   3) okazania przez podróżnego dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, *z jednoczesną odmową podania aktualnego adresu zamieszkania,*
   4) gdy przewoźnik posiada dokumenty potwierdzające, że adres podany przez podróżnego jest nieaktualny;

   osoba upoważniona do kontroli ma obowiązek poinformowania podróżnego o obciążeniu kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ, i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku, zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. *o opłacie skarbowej* (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1546 ze zm.).
9. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się m.in.:
   1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego:
      a) datę przejazdu,
      b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
      c) rodzaj i numer pociągu,
      d) klasę wagonu,
      e) odległość taryfową przejazdu,
      f) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi;
   2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
      a) opłatę taryfową za przejazd albo przewóz bagażu ręcznego, psa, roweru,
      b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Uchwały SWW nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r.

3) cenę okazanego biletu;
4) kwotę należności do zapłaty;
5) w rubryce „ujawniono" – stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu, będącą stacją rozkładowego zatrzymania pociągu);
6) uwagi osoby dokonującej kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym;

8) informację o obciążeniu kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ, i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku, zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. *o opłacie skarbowej* (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1546 ze zm.).

10. Podróżny:
    1) ma prawo wniesienia uwag do wezwania;
    2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania własnoręcznym podpisem w odpowiedniej rubryce.

    Jeżeli podróżny odmówi przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli dokonuje w wezwaniu stosownej adnotacji. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
11. Wystawione wezwanie upoważnia do przejazdu wyłącznie w zakresie na nim wskazanym.
12. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania – nie wliczając tego dnia – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie, lub w punkcie odprawy przewoźnika. Za dzień wpłaty uważa się dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień dokonania zapłaty w punkcie odprawy przewoźnika. Nieuregulowanie należności we wskazanym wyżej terminie skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych.
13. Jeżeli ww. należności zostaną zapłacone w ciągu 7 dni od dnia przewozu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – opłata dodatkowa wynikająca z Uchwały SWW nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r. ulega odpowiednio obniżeniu (patrz Taryfa przewozowa przewoźnika).
14. Wezwanie wystawia się również w przypadku, gdy podróżny zgłosi obsłudze pociągu brak ważnego dokumentu przewozu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 i chce uregulować należności przewozowe:
    1) *gotówką, a obsługa pociągu nie może wydać reszty;*
    2) *kartą płatniczą, a z uwagi np. na problemy techniczne nie ma możliwości przyjęcia opłaty.*

    W wezwaniu, w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się adnotację: „Brak możliwości wydania reszty/przyjęcia opłaty kartą płatniczą; – termin płatności 2 dni".
15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, należność wykazana w wezwaniu do zapłaty stanowi sumę opłaty taryfowej za przejazd (z zastosowaniem ofert taryfowych lub pozataryfowych) i opłaty za wydanie biletu w pociągu za wyjątkiem przypadków określonych w § 10 ust. 7 i § 13 ust. 6. Podróżny jest zobowiązany opłacić wykazane w wezwaniu należności w terminie 2 dni od dnia przejazdu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania. Brak wpłaty w wymaganym terminie spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu, wynikającej z Uchwały SWW Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r. oraz odsetek ustawowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Postanowienia ust. 16 stosuje się odpowiednio.
16. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 12, przewoźnik ma prawo do:
    1) przekazania, po upływie 30 dni od daty wymagalności, informacji dotyczących zaległego zadłużenia i danych osobowych dłużnika do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA;
    2) dochodzenia, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty, wykazanych w wezwaniu należności wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego;
    3) dokonania, po bezskutecznej windykacji polubownej, cesji wierzytelności (art. 509 Kodeksu cywilnego).
17. W razie wystawienia wezwania podróżnemu, który oświadcza, że posiada:
    1) uprawnienie do ulgi, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie (w tym REGIOkarty i Karty Wielkopolskiej),
    2) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
    3) ważny bilet, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu usługi mTożsamość,

    wykazuje się należności wskazane w § 14 ust. 3; należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu, podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego i złoży reklamację na warunkach określonych w § 23.
    Wysokość opłaty manipulacyjnej jest określona w Taryfie przewozowej danego przewoźnika.
18. Jeżeli podróżny, z powodu kradzieży, nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, a także dokumentu ze zdjęciem stwierdzającego tożsamość – wezwanie wystawia się na ogólnych zasadach. Podróżny ma możliwość złożenia reklamacji na

warunkach określonych w § 23 na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia, pod warunkiem dołączenia zaświadczenia – wydanego przez uprawniony organ – o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.

ROZDZIAŁ 3
ZMIANA I ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU

§ 16. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
   1) terminu wyjazdu;
   2) stacji przeznaczenia;
   3) rodzaju pociągu;
   4) drogi przewozu;
   5) zakresu uprawnień do ulgi.
2. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem przejazdu albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
3. Zmiany można dokonać odpowiednio w punkcie odprawy lub w pociągu przed upływem terminu ważności biletu na całej lub na części drogi przewozu na zasadach określonych w ust. 6.
4. W pociągu zmiana jest możliwa pod warunkiem jej zgłoszenia w zakresie:
   1) terminu wyjazdu i uprawnień do ulgi – na zasadach określonych w § 10 ust. 5;
   2) stacji przeznaczenia – nie później niż przed stacją przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie;
   3) rodzaju pociągu i drogi przewozu – nie później niż przed stacją, od której ma nastąpić zmiana.
5. W przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu w pociągu zgodnie z ust. 4, stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 14 – 15.
6. W przypadku zmiany umowy przewozu z tytułu, której przewoźnikowi przysługuje:
   1) niższa należność – podróżny powinien:
      a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 8,
      b) w pociągu lub w punkcie odprawy na stacji pośredniej – uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności;
   2) wyższa należność – podróżny powinien:
      a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 8,
      b) w pociągu lub w punkcie odprawy na stacji pośredniej – dopłacić różnicę należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo nabyć nowy bilet; na okazanym bilecie dokonuje się odpowiedniego poświadczenia o niewykorzystaniu, stanowiącego podstawę do otrzymania zwrotu należności.
7. Podróżnemu posiadającemu bilet na przewóz roweru w pociągach przewoźnika PR w przypadku, o którym mowa w ust. 6:
   1) pkt. 1 lit. a i pkt. 2 lit. a – należy dokonać wymiany biletu na przewóz roweru, na zasadach określonych w ust. 7, pod warunkiem, że w danym pociągu/pociągach są dostępne miejsca na przewóz roweru;
   2) pkt. 1 lit. b – bilet na przewóz roweru jest ważny zgodnie z poświadczeniem uzyskanym na bilecie na przejazd;
   3) pkt. 2 lit. b, gdy:
      a) pobiera się różnicę należności, bilet na przewóz roweru jest ważny w zakresie wynikającym z dopłaty,
      b) wydaje się nowy bilet na przejazd, bilet na przewóz roweru podlega wymianie na zasadach określonych w ust. 8, pod warunkiem, że w danym pociągu/ pociągach są dostępne miejsca na przewóz roweru.
8. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd/przewóz, na zasadach określonych w §§ 17 i 19 z tym, że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego oraz wydaje nowy bilet, zgodnie z żądaniem podróżnego.
   Wymiany biletu dokonuje się w przypadku:

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

Wymiany biletów na przejazd pociągami przewoźnika PR można dokonać tylko jeden raz, każda następna wymiana jest traktowana, jako zwrot. Na nowym bilecie wydanym na przejazd pociągiem PR w ramach wymiany zamieszcza adnotację lub stempel o treści „WYMIANA".

9. Podróżny z biletem jednorazowym (na przejazd w jedną stronę albo na przejazd „tam i z powrotem") może zmienić termin wyjazdu:
   1) przed rozpoczęciem terminu ważności biletu – w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż danego rodzaju biletów,
   2) po rozpoczęciu terminu ważności biletu – w dowolnym punkcie odprawy w miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu (wyłącznie na termin późniejszy),

   poprzez wymianę posiadanego biletu,
   3) w pociągu – zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 (przed rozpoczęciem terminu ważności biletu) w celu uzyskania odpowiedniego poświadczenia o nowym terminie wyjazdu; zmiany można dokonać wyłącznie na termin wcześniejszy.
10. Podróżny z zalegalizowanym biletem REGIOkarnet może zmienić termin wyjazdu:
    1) przed rozpoczęciem zalegalizowanego terminu – w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż danego rodzaju biletów, poprzez unieważnienie posiadanej i uzyskanie nowej legalizacji;
    2) w pociągu – zgłosić się na zasadach określonych w §10 ust. 5 w celu unieważnienia posiadanej i uzyskania nowej legalizacji.

    W przypadkach określonych w pkt. 1 – 2 uprzednio zalegalizowane pole przekreśla się potwierdzając w sposób określony w § 1 pkt. 28 i dokonuje nowej legalizacji (w wolnym polu karnetu), a w razie braku wolnego pola – na odwrotnej stronie biletu.
11. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu.
12. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu.
    Wybranie przez podróżnego innej stacji przeznaczenia i jednocześnie innej drogi przewozu od stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu, tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Okazany bilet jednorazowy poświadcza się o częściowym niewykorzystaniu, zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 17 – bez potrącania odstępnego.
13. Jeżeli zmiana drogi przewozu na dłuższą lub przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie:
    1) do 50 km spowoduje, że łączna odległość przewozu przekroczy odpowiednio 50 km lub 100 km, albo
    2) od 51 km do 100 km spowoduje, że łączna odległość przewozu przekroczy 100 km,

    wówczas obowiązuje termin ważności wskazany na bilecie, na podstawie którego pobrano dopłatę należności w związku ze zmianą umowy przewozu.
14. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na przewóz bagażu ręcznego albo psa, wydany do tego biletu, jest ważny w zakresie wynikającym z tej zmiany.
15. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem" może dotyczyć przejazdu w jedną lub w dwie strony.
16. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu, na zasadach określonych w § 10 ust. 5, z biletem ulgowym i oświadcza, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas – o ile postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych na to zezwalają – zobowiązany jest dopłacić różnicę należności pomiędzy ceną biletu normalnego a okazanego – z zastrzeżeniem ust. 5.
    Na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie w brzmieniu: *„Podróżny – ……..... (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgi ….. % z tytułu ……"*.
    Uiszczona opłata zostanie zwrócona po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od dnia przewozu, na warunkach określonych w § 23.
    W punkcie odprawy powyższą zasadę stosuje się odpowiednio.
17. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 i oświadcza, że posiada uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas wydaje się bilet na przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego; w przypadku niezgłoszenia się do obsługi pociągu osobę tę traktuje się jak podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu i stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 14 – 15.
    Na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie w brzmieniu: *„Podróżny – ……..... (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego prze-*

jazdu". Uiszczona opłata zostanie zwrócona po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od dnia przewozu, na warunkach określonych w § 23. W punkcie odprawy powyższą zasadę stosuje się odpowiednio.

18. Jeżeli podróżny posiada bilet z innym wymiarem ulgi ustawowej niż ulga mu przysługuje:
    1) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – powinien dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 8;
    2) w pociągu – wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie, pod warunkiem zgłoszenia się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5. Okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 17 – bez potrącania odstępnego.
19. Podróżny z biletem komunikacji międzynarodowej, który w pociągu przewoźnika PR na odcinku krajowym zamierza odbyć przejazd:
    1) poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien nabyć (w punkcie odprawy lub w pociągu) nowy bilet od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia;
    2) inną drogą:
        a) krótszą lub równą – powinien w punkcie odprawy lub w pociągu uzyskać odpowiednie poświadczenie o ważności biletu na tej drodze,
        b) dłuższą – nabyć (w punkcie odprawy lub w pociągu) nowy bilet na faktyczny przejazd, a na posiadanym bilecie uzyskać odpowiednie poświadczenie o niewykorzystaniu na określonym odcinku.

    W pociągu nie pobiera się opłaty za wydanie biletu. W przypadku niezgłoszenia się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust. 4 podróżny jest traktowany jak osoba bez ważnego dokumentu przewozu i stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 14 – 15.
    W pociągach przewoźnika KW bilety międzynarodowe nie są honorowane.
20. Zmiany umowy przewozu w zakresie wskazanym w ust. 1 pkt. 2 – 5 można dokonać na warunkach określonych w Taryfie przewozowej przewoźnika.
21. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem systemów internetowej sprzedaży biletów oraz w systemach aplikacji mobilnych określone są w regulaminach tych systemów sprzedaży.

§ 17. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem przejazdu, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Przed rozpoczęciem terminu ważności, zwrotu należności za bilet całkowicie niewykorzystany, dokonuje dowolny punkt odprawy prowadzący sprzedaż biletów danego rodzaju.
3. Po rozpoczęciu terminu ważności, zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet, jest dokonywany po uzyskaniu przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia biletu. Poświadczenia dokonuje osoba upoważniona przez przewoźnika przed upływem terminu ważności biletu, potwierdzając w sposób określony w § 1 pkt. 28:
    1) w dowolnym punkcie odprawy miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu – z zastrzeżeniem postanowień ust. 12:
        a) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu na podstawie biletu na przejazd w jedną stronę albo na przejazd „tam i z powrotem",
        b) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu „tam" na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem";
    2) w punkcie odprawy miejscowości wyjazdu powrotnego na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem" – w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu w kierunku „z powrotem";
    3) w pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie.
4. Jeżeli podróżny zgłosi w punkcie odprawy:
    1) na innej stacji niż wskazana w ust. 3 pkt. 1 i 2 – całkowitą rezygnację z przejazdu,
    2) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, z zastrzeżeniem pkt. 3 – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia,

    wówczas na bilecie dokonuje się poświadczenia o rezygnacji z przejazdu odpowiednio w brzmieniu: *„W dniu …… o godz. …… zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji …….. do stacji przeznaczenia. Dochodzenie zwrotu należności na podstawie wniosku."*
    W takim przypadku zwrotu należności można dochodzić na podstawie wniosku, na warunkach określonych w § 23;

3) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, nie później niż przed upływem 60 minut od przyjazdu do tej stacji pociągu, z którego wysiadł – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia, wówczas na bilecie dokonuje się poświadczenia o częściowym niewykorzystaniu biletu. Zwrotu należności w tym przypadku dokonuje się na zasadach określonych w ust. 8.

5. Poświadczenia o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu biletu „tam i z powrotem" należy dokonywać odrębnie dla każdego kierunku.
6. Osoba dokonująca poświadczenia biletu o:
   1) całkowitym niewykorzystaniu – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami;
   2) częściowym niewykorzystaniu – w przypadku biletu w jedną stronę lub biletu „tam i z powrotem" (w kierunku powrotnym lub w obu kierunkach) – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej po przekątnej jedną ukośną linią;
   3) częściowym niewykorzystaniu – w przypadku biletu "tam i z powrotem" w kierunku „tam" – nie dokonuje się żadnych przekreśleń biletu.

   Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
7. Nie wymagają poświadczenia bilety:
   1) całkowicie niewykorzystane – zwrócone przed rozpoczęciem terminu ważności zgodnie z ust. 2,
   2) zwrócone w terminie ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 16 ust. 8,

   w dowolnym punkcie odprawy prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju.
8. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane (odpowiednio poświadczone) bilety można uzyskać w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, w terminie do 3 miesięcy, licząc od dnia ważności biletu – pod warunkiem zwrócenia przez podróżnego oryginału poświadczonego biletu.
9. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny przejazd. Od zwracanych należności potrąca się 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 15.
10. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet „tam i z powrotem" dokonuje się na takich samych zasadach, jak w przypadku biletów na przejazd w jedną stronę.
11. Zwrotu należności za bilety na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem ust. 15. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.
12. Jeżeli w miejscowości wyjazdu nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny (albo w miejscowości nabycia punkt odprawy jest nieczynny), zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić po złożeniu wniosku, na warunkach określonych w § 23.
13. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 i ust. 14 pkt 2.
14. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany:
   1) odpowiednio poświadczony bilet po upływie terminu, o którym mowa w ust. 8,
   2) bilet bez odpowiedniego poświadczenia:
      a) pod warunkiem udokumentowania, że niedotrzymanie terminu nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu),
      b) z przyczyn leżących po stronie przewoźnika,

   podróżny może dochodzić po złożeniu wniosku, na warunkach określonych w § 23.
15. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli:
   1) niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie przewoźnika;
   2) dokonano wymiany biletu na zasadach określonych w § 16 ust. 8;
   3) podróżny korzysta z przejazdu w pociągu o niższej taryfie i uzyskał w pociągu stosowne poświadczenie;
   4) niewykorzystanie biletu nastąpiło w związku z przejściem podróżnego do pociągu innego przewoźnika – na zasadach określonych w Taryfie przewozowej przewoźnika;
   5) podróżny rezygnuje na części drogi przewozu z przejazdu pociągiem przewoźnika KW i uzyskał odpowiednie poświadczenie biletu o częściowym niewykorzystaniu.
16. Gdy z biletu na przejazd korzysta mniejsza liczba osób niż na nim wskazana:
   1) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – należy nabyć nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego;
   2) w pociągu – należy, na zasadach określonych w § 10 ust. 5, uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu. Po zakończeniu przejazdu zwrotu należności przypadającej za te osoby dokonuje punkt odprawy po potrąceniu 10% odstępnego; powyższa zasada dotyczy również przypadku, gdy podróżny zgłosi

w pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 całkowite niewykorzystanie kilku biletów przez osoby, które zrezygnowały z przejazdu.

17. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie punkt odprawy wyposażony w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.
    W razie nieprzedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej, zwrotu należności można dochodzić po złożeniu wniosku, na warunkach określonych w § 23.
18. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono w punkcie odprawy fakturę VAT może być dokonany w terminie do 3 miesięcy w dowolnym punkcie odprawy przewoźnika prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku punkt odprawy wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach – zwrotu należności można dochodzić po złożeniu wniosku, na warunkach określonych w § 23.
19. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet zakupiony w automacie na przejazd w pociągach przewoźnika, dokonuje dowolny punkt odprawy przewoźnika, prowadzący sprzedaż biletów danego rodzaju. Poświadczenia o całkowitym niewykorzystaniu biletu dokonuje punkt odprawy w miejscowości wyjazdu podróżnego, a w przypadku, gdy w tej miejscowości brak jest punktu odprawy lub jest on nieczynny, zwrotu należności można dochodzić po złożeniu wniosku, na warunkach określonych w § 23.
20. Zasady zwrotów biletów zakupionych za pośrednictwem systemów internetowej sprzedaży biletów oraz w systemach aplikacji mobilnych określone są w regulaminach tych systemów sprzedaży.
21. Zasady zwrotu należności za całkowicie i częściowo niewykorzystane bilety wydane na przejazd grupy, określają postanowienia § 11.

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

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, przewoźnik jest obowiązany niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do stacji przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy).
2. W razie przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu, chyba, że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
3. W przypadku, gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 min. w stosunku do umowy przewozu, podróżny ma prawo do:
   1) kontynuacji lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego:
      a) w najbliższym dostępnym terminie, albo
      b) w późniejszym terminie dogodnym dla podróżnego, albo
   2) zwrotu pełnej należności za bilet – za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, tj.:
      a) za całą podróż, jeżeli podróżny zrezygnował z niej na stacji wyjazdu albo
      b) za część podróży, która nie została zrealizowana, jeżeli podróżny w trakcie rezygnuje z jej kontynuowania albo
      c) za całą podróż, o ile okazała się ona dla podróżnego bezcelowa i podróżny wrócił do pierwotnej stacji wyjazdu pierwszym dostępnym pociągiem.
4. Warunkiem kontynuacji przejazdu do stacji przeznaczenia, w tym w pociągu o taryfie wyższej, dłuższą/inną drogą i/lub w terminie późniejszym, albo powrotu do stacji wyjazdu – bez uiszczania dodatkowych opłat – jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie jednorazowym o przerwie w ruchu, utracie połączenia/odwołaniu/opóźnieniu pociągu powyżej 60 min.
5. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany odpowiednio poświadczony bilet w przypadkach określonych w ust. 2 i ust. 3 pkt. 2 dokonuje się bez potrącania odstępnego, przy czym w przypadku określonym w:
   1) ust. 2:
      a) gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji przerwy w podróży i nie będzie korzystał z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu – zwrotu należności za cały przerwany przejazd dokonuje się w punkcie odprawy na stacji przerwy w podróży,

b) gdy podróżny korzysta z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu, zwrot należności jest dokonywany po przyjeździe do stacji wyjazdu;
2) ust. 3 pkt. 2 lit. a – gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji wyjazdu – zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet dokonuje się w punkcie odprawy na stacji wyjazdu;
3) ust. 3 pkt. 2 lit. b – gdy podróżny rezygnuje z kontynuowania przejazdu – zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się w punkcie odprawy na stacji pośredniej;
4) w ust. 3 pkt. 2 lit. c:
   a) gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji pośredniej i korzysta z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu, zwrot należności jest dokonywany po przyjeździe do stacji wyjazdu,
   b) gdy podróżny dojechał do stacji przeznaczenia wskazanej na posiadanym bilecie – zwrotu należności za bilet wykorzystany oraz za bilet powrotny do stacji wyjazdu można dochodzić po złożeniu wniosku i na warunkach określonych w § 23, wykazując bezcelowość odbytej podróży.

W przypadkach określonych w pkt. 1 – 3 i 4 lit. a zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet można dokonać również w dowolnym punkcie odprawy (w przypadkach określonych w pkt. 1 lit. b i pkt. 4 lit. a – po powrocie do stacji wyjazdu) – na zasadach określonych w § 17 lub po złożeniu wniosku – na warunkach określonych w § 23.

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

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne:
   1) odcinkowy,
   2) sieciowy,
   3) sieciowy miesięczny na przewóz roweru,

   zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności,
   4) turystyczny, zwrócony nie później niż przed upływem drugiej godziny jego ważności,

   dokonuje się zwrotu zapłaconych należności po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 4 – 5.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania:
   1) odcinkowy:
      a) tygodniowy – zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
      b) miesięczny – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności,
      c) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 30-go dnia ważności,

      potrąca się 10% odstępnego,
   2) sieciowy:
      a) miesięczny – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności,
      b) miesięczny na przewóz roweru – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności,

      potrąca się 10% odstępnego,

   z zastrzeżeniem ust. 5.
3. Za REGIOkarnet wraz z wydanym do niego karnetem:
   1) całkowicie niewykorzystany, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności lub w terminie jego ważności – zwraca się zapłaconą należność,
   2) częściowo niewykorzystany, zwrócony najpóźniej w ostatnim dniu ważności – zwraca się należność przypadającą za opłacone a niewykorzystane dni podróżowania,

   po potrąceniu odstępnego w wysokości 10%, z zastrzeżeniem ust. 5. W przypadku rezygnacji podróżnego z przejazdu po rozpoczęciu terminu ważności zalegalizowanego pola karnetu – zwrot należności za opłacony dzień podróżowania nie przysługuje.
4. Potrącana kwota odstępnego nie może być wyższa niż 120,00 zł.
5. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
   1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie przewoźnika;
   2) dokonano wymiany biletu na zasadach określonych w § 16 ust. 8.
6. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:
   1) odcinkowy tygodniowy, miesięczny i kwartalny,
   2) sieciowy miesięczny,
   3) sieciowy miesięczny na przewóz roweru,
   4) REGIOkarnet,

   dokonuje punkt odprawy, prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów,
7. Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet turystyczny (na zasadach określonych w ust. 1, pkt. 4) dokonuje punkt odprawy, prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów.

8. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje się na warunkach określonych w § 17 ust. 17.
9. Warunkiem zwrotu należności jest zwrócenie przez podróżnego oryginału biletu.
10. Po upływie terminów, o których mowa w ust. 1 – 3 podróżny może – po złożeniu wniosku na warunkach określonych w § 23 – dochodzić zwrotu należności pod warunkiem udokumentowania, że ich niedotrzymanie nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu) lub z przyczyn występujących po stronie przewoźnika (np. zmiana rozkładu jazdy).
11. Zasady zwrotów biletów zakupionych za pośrednictwem systemów internetowej sprzedaży biletów oraz w systemach aplikacji mobilnych określone są w regulaminach tych systemów sprzedaży.
12. Właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia, przewidzianego w rozkładzie jazdy.

ROZDZIAŁ 4
PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERÓW I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO

§ 20. Przewóz bagażu ręcznego

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie oraz umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Do rozmieszczenia bagażu ręcznego w pociągu służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami, wyznaczone przedziały na przedmioty o większych rozmiarach (pod warunkiem, że dany przedział nie jest zajęty dla potrzeb służbowych i oznakowany, jako „przedział służbowy”) lub inne miejsca, oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.
3. Bagaż zabierany przez podróżnego nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, przeszkadzać innym podróżnym, ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu.
4. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym bagażem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za bagaż ręczny przewożony pod nadzorem podróżnego tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
5. Podróżny może przewieźć bezpłatnie, jako bagaż ręczny:
   1) łatwo przenośne przedmioty w liczbie do 3 sztuk (np. walizka, plecak, torba podróżna, neseser, narty, paczka, karton, drobny sprzęt gospodarstwa domowego, złożona hulajnoga w pokrowcu);
   2) wózek inwalidzki lub inny, z którego podczas przejazdu korzysta osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej;
   3) wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą razem z dzieckiem;
   4) instrumenty muzyczne, sztalugi i duże teczki rysunkowe, jeżeli nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym;
   5) rzeczy określone w § 21 ust. 3 i § 22 ust. 2.
6. Podróżny może przewieźć odpłatnie w ramach bagażu ręcznego:
   1) każdą następną łatwo przenośną rzecz powyżej 3 sztuk przewożonych bezpłatnie;
   2) wózek inwalidzki – gdy w trakcie przejazdu nie korzysta z niego osoba niepełnosprawna;
   3) wózek dziecięcy – gdy podróżny odbywa przejazd bez dziecka;
   4) przedmioty przestrzenne (np. przyczepa do roweru, składany kajak, rower treningowy, lodówka, pralka, niezłożona hulajnoga) – pod warunkiem, że ich rozmiary umożliwiają sprawny załadunek i wyładunek z pociągu oraz przemieszczanie się z nimi wewnątrz pociągu oraz, o ile ze względu na swoje gabaryty nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym; przewóz tych przedmiotów jest możliwy wyłącznie w wyznaczonych przedziałach na przedmioty o większych rozmiarach lub innych miejscach, oznaczonych odpowiednimi piktogramami. Jeden podróżny może w ramach bagażu ręcznego przewieźć tylko jeden przedmiot przestrzenny.
7. W przypadku przewozu przedmiotów określonych w ust. 6 podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz bagażu ręcznego.
8. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu dla Międzynarodowego Przewozu Kolejami Towarów Niebezpiecznych (RID),

który dostępny jest na stronie internetowej https://www.gov.pl/web/infrastruktura/przewoz-towarow-niebezpiecznych

9. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego bagażu ręcznego, zobowiązany jest stosować się do zaleceń obsługi pociągu.
10. Wyłączone z przewozu są:
    1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
    2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu ze względu na swoją konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. cuchnące, żrące, toksyczne substancje, materiały łatwopalne, wybuchowe);
    3) pojazdy z silnikiem spalinowym.
11. Jeżeli przewóz bagażu ręcznego zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie (w tym, jeśli jego liczba lub gabaryty mogą utrudnić podróż innym osobom lub spowodować opóźnienie pociągu w związku z wydłużonym załadunkiem i wyładunkiem), obsługa/kontrola pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
12. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie rzeczy, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu rzeczy:
    1) których przewóz podlega opłacie – bez odpowiedniego dokumentu przewozu – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, ustaloną na podstawie Uchwały SWW Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie;
    2) wyłączonych z przewozu, albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – bez zachowania tych warunków – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, ustaloną na podstawie Uchwały SWW Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie; okazany bilet jednorazowy na przejazd odpowiednio poświadcza. Podróżnego na najbliższej stacji zatrzymania usuwa się z pociągu; częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi po potrąceniu odstępnego.
13. Ponadto w razie stwierdzenia, że podróżny przewozi:
    1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, przewoźnik postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;
    2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – przewoźnik niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
14. W uzasadnionych przypadkach bagaż ręczny przewożony przez podróżnego może być sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

§ 21. Przewóz rowerów

1. Przewoźnik umożliwia przewóz rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor. Informacja o możliwości przewozu rowerów w danym pociągu jest zamieszczona w rozkładzie jazdy oraz w postaci piktogramów w pociągu.
2. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć go odpłatnie.
3. Nie podlegają opłacie i są przewożone w ramach bagażu ręcznego (patrz: § 20):
    1) złożony rower w pokrowcu;
    2) rowerek dziecięcy (dwu- lub trójkołowy);
    3) rower trójkołowy rehabilitacyjny, przewożony przez osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej.
4. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym.
5. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
6. Rower można przewozić w:
    1) wagonie przystosowanym do przewozu rowerów,
    2) pierwszym przedsionku pierwszego wagonu lub ostatnim przedsionku ostatniego wagonu w składzie pociągu,
    3) wyznaczonym miejscu lub w przedziale, oznaczonym odpowiednim piktogramem – pod warunkiem, że dany przedział nie jest zajęty dla potrzeb służbowych i oznakowany jako „przedział służbowy”,

o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych).

7. Jeżeli przewóz roweru zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa/kontrola pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie zamieszcza stosowne poświadczenie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
8. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu roweru bez odpowiedniego dokumentu przewozu, obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, ustaloną na podstawie Uchwały SWW Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie.

§ 22. Przewóz zwierząt

1. Podróżny może pod swoim nadzorem przewozić zwierzęta, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia nawet, gdy podróżny zabezpieczy miejsce, np. kocem. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzęta.
2. Bezpłatnie, w ramach bagażu ręcznego, można przewozić małe żywe zwierzęta (w tym psy), umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach, skrzynkach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pojemniki, w których przewożone są zwierzęta umieszcza się na miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu ręcznego (patrz: § 20 ust. 2).
3. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika) – nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
   1) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa;
   2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do środków transportu kolejowego. Powyższe uprawnienie nie zwalnia osoby niepełnosprawnej z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
5. W przypadkach wskazanych w ust. 3 – 4 podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz psa (z wyłączeniem psa – przewodnika osoby niewidomej, który jest odprawiany na warunkach wskazanych w Taryfie przewozowej przewoźnika oraz psa asystującego, którego przejazd odbywa się bezpłatnie).
6. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę/kontrolę pociągu (np. w innym wagonie, przedsionku lub w przedziale na przedmioty o większych rozmiarach), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu zamieszcza na bilecie na przejazd i przewóz stosowne poświadczenie, na podstawie którego przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy, bez potrącania odstępnego.
7. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
   1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
   2) psów asystentów osób niepełnosprawnych;
   3) psów służbowych z opiekunami;
   4) zwierząt w wagonach bezprzedziałowych.
8. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa/kontrola pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
9. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu zwierząt, których przewóz podlega opłacie, bez odpowiedniego dokumentu przewozu, obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o ich przewozie, ustaloną na podstawie Uchwały SWW Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r., a w razie odmowy zapłacenia należności, wystawia wezwanie.

ROZDZIAŁ 5
INNE POSTANOWIENIA

§ 23. Reklamacje

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 24.02.2006 r. oraz Rozporządzeniu (WE) 1371/2007.
2. Przewoźnik rozpatruje reklamacje z tytułu świadczonych usług, które dotyczą:
   1) odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego, spowodowane w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powstałego podczas przebywania podróżnego w pociągu, albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pociągu oraz odpowiedzialności za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będący ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiózł ze sobą jako bagaż ręczny (dotyczy to również roweru i zwierząt, które podróżny miał ze sobą);
   2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
   3) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów);
   4) przypadku, gdy podróżny może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, w związku z brakiem których w pociągu wystawiono mu bilet za pobraniem stosownych opłat;
   5) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z pobraniem opłaty dodatkowej w innych przypadkach niż wskazane w pkt 4;
   6) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny w dniu przejazdu bilet imienny lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
   7) wezwań do zapłaty z tytułu przewozu osób i rzeczy, w przypadkach innych niż wskazane w pkt 6;
3. Podróżny lub osoba przez niego upoważniona może złożyć reklamację w formie:
   1) pisemnej:
      a) osobiście w siedzibie Przewoźnika, których dane kontaktowe wskazane są na stronie internetowej Przewoźnika, a także w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami Przewoźnika,
      b) przesyłką pocztową, na adresy wskazane na stronie internetowej Przewoźnika;
   2) dokumentowej, tj. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (poczta mailowa) wysłanej na właściwe adresy wskazane na stronie internetowej Przewoźnika lub punktach odprawy Przewoźnika.
4. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi a Przewoźnikiem jest język polski.
5. Wpływ reklamacji złożonych w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 1 potwierdza się niezwłocznie podróżnemu lub osobie przez niego upoważnionej, odpowiednio w:
   1) Siedzibie Przewoźnika – na sporządzonej kopii zgłoszenia/pisma reklamacyjnego, potwierdzonej datownikiem lub stemplem z zamieszczeniem daty i godziny oraz podpisem pracownika przyjmującego;
   2) punkcie odprawy – na wydanym potwierdzeniu wpływu reklamacji (wpisując imię i nazwisko osoby reklamującej), potwierdzonym datownikiem, stemplem kasy oraz podpisem pracownika przyjmującego.
6. Wpływ reklamacji złożonych w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 1 potwierdza przewoźnik w terminie 7 dni od dnia jej wpływu. Reklamacje złożone w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 2 potwierdza autoresponder.
7. Reklamacje powinny zawierać:
   1) datę sporządzenia, nazwę i adres przewoźnika;
   2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację;
   3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu;
   4) uzasadnienie reklamacji, a w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt 6 i 7 – również serię i numer każdego z wystawionych wezwań;
   5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
   6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
   7) podpis składającego reklamację – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

   Do reklamacji mogą zostać załączone kopie, skany lub zdjęcia innych dokumentów związanych z ro-

dzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 8 pkt 1.
Do reklamacji składanej przy użyciu środków komunikacji elektronicznej załącza się dokumenty w postaci elektronicznej.

8. Do reklamacji, o których mowa w:
   1) ust. 2 pkt 4 i 6 należy dołączyć potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów poświadczających posiadanie w dniu przejazdu uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu; potwierdzenia za zgodność z oryginałem może dokonać np. wystawca dokumentu, osoba obsługująca podróżnych w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami Przewoźnika lub upoważniony pracownik w siedzibie lub zakładzie Przewoźnika;
   2) ust. 2 pkt 6 należy dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.

   Stosowne pouczenie, dotyczące zasad składania reklamacji w odniesieniu do wezwań do zapłaty znajduje się na odwrotnej stronie wezwania lub jest wydawane wraz z wezwaniem do zapłaty.
9. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Przewoźnik nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wzywa podróżnego lub osobę przez niego upoważnioną, aby w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przekazał oryginały lub poświadczone kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Poświadczenia kopii dokumentów za zgodność z oryginałem mogą dokonać podmioty, o którym mowa w ust. 8 pkt 1).
10. Załączone do reklamacji oryginały biletów i innych dokumentów, o których mowa w ust. 9, są zwracane podróżnemu lub osobie przez niego upoważnionej najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację listem poleconym.
11. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 7 i 8, Przewoźnik wzywa podróżnego lub osobę przez niego upoważnioną, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, aby w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania usunąć braki z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin na rozpatrzenie reklamacji biegnie od dnia otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
12. Do wezwań, o których mowa w ust. 9 i 11 przepisy ust. 21 stosuje się odpowiednio.
13. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji podróżny lub osoba przez niego upoważniona nie powiadomi Przewoźnika o zmianie adresu zamieszkania (siedziby), adresu poczty elektronicznej, doręczenie wezwania, o którym mowa w ust. 9 i 11, na adres wskazany w reklamacji lub adres e-mail wykorzystany do jej złożenia uznaje się za skuteczne. Termin wskazany w wezwaniu uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem odpowiedź pasażera na wezwanie została nadana przesyłką pocztową albo wysłana drogą elektroniczną.
14. Reklamacje, o których mowa w:
   1) ust. 2 pkt 1 – składa się w ciągu 12 miesięcy, licząc od chwili uzyskania przez osobę uprawnioną wiadomości o wypadku;
   2) ust. 2 pkt 2 – składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
   3) ust. 2 pkt 3 – składa się nie później niż przed upływem jednego roku od pierwszego dnia ważności biletu;
   4) ust. 2 pkt 4 i 5 – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia wydania biletu w pociągu, nie wliczając dnia wydania biletu;
   5) ust. 2 pkt 6 – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, nie wliczając dnia otrzymania wezwania;
   6) ust. 2 pkt 7 – składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania, nie wliczając dnia otrzymania wezwania;

   Po upływie terminów wskazanych w pkt 1-6 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
15. Za dzień złożenia reklamacji uważa się datę:
   1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą;
   2) wpływu listu/przesyłki przez kuriera;
   3) złożenia bezpośrednio w siedzibie Przewoźnika lub w dowolnym punkcie prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi Przewoźnika;
   4) wysłania pocztą elektroniczną na adresy wskazane na stronie internetowej Przewoźnika.
16. Za dzień wpływu reklamacji przez Przewoźnika, uważa się datę wpływu reklamacji do siedziby Przewoźnika lub punktu odprawy Przewoźnika – w godzinach urzędowania biura/punktu odprawy.

17. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie należy do kompetencji Przewoźnika, wówczas jest ona przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
18. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamacje wskazane w ust. 2 – nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu;
19. Termin rozpatrzenia reklamacji liczy się od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu wpłynięcia reklamacji.
20. Przy obliczaniu terminu udzielenia odpowiedzi nie uwzględnia się dnia wpływu reklamacji przez Przewoźnika.
21. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie drogą elektroniczną.
22. Odpowiedzi udziela się w formie, w jakiej złożona została reklamacja, o ile w jej treści nie umieszczono dyspozycji udzielenia odpowiedzi lub doręczenia wezwania w innej formie.
23. Nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
24. Odpowiedź na reklamację przesłana przesyłką pocztową lub drogą elektroniczną powinna zawierać:
    1) nazwę i siedzibę przewoźnika;
    2) informację o uznaniu albo nieuznaniu reklamacji w całości albo w części;
    3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości albo w części);
    4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz termin i sposób jego wypłaty;
    5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
    6) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
    7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
    8) podpis osoby upoważnionej.
25. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, Przewoźnik w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
26. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.
27. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez Przewoźnika usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei: www.pasazer.gov.pl).

§ 24. Skargi i wnioski

1. Podmiotem właściwym do przyjmowania skarg jest Przewoźnik.
2. 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.
3. Skargi/wnioski można składać w jeden z następujących sposobów:
    1) w drodze korespondencji papierowej – przesyłką pocztową kierowaną na adres siedziby Przewoźnika, podany na stronie internetowej Przewoźnika,
    2) osobiście – w siedzibie Przewoźnika, a także w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami Przewoźnika,
    3) w drodze korespondencji elektronicznej (e-mail) na adresy wskazane na stronie internetowej Przewoźnika.
4. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi a Przewoźnikiem jest język polski.
5. Skargi składa się w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia.
6. Skargi/wnioski powinny zawierać:
    1) nazwę i adres przewoźnika;
    2) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres do korespondencji składającego skargę lub wniosek;
    3) treść skargi/wniosku (datę, miejsce, opis zdarzenia);
    4) podpis osoby składającej skargę/wniosek – w przypadku formy papierowej.

7. Przewoźnik nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu do korespondencji wnoszącego, lub jeśli zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe. Takie zgłoszenia będą traktowane jako uwagi przekazane do wiadomości Przewoźnika, którymi podróżni chcą się podzielić z przewoźnikiem.
8. Za dzień złożenia skargi/wniosku uważa się datę:
   1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą;
   2) wpływu listu/przesyłki przez kuriera;
   3) złożenia bezpośrednio w Siedzibie Przewoźnika lub w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi Przewoźnika;
   4) wysłania pocztą elektroniczną.
9. Za dzień wpływu skargi/wniosku przez Przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi uważa się datę wpływu skargi/wniosku do siedziby Przewoźnika, punktów odprawy Przewoźnika, a w przypadku korespondencji elektronicznej – datę wpływu do siedziby Przewoźnika w godzinach urzędowania biura. W przypadku, gdy skarga/wniosek złożono poza godzinami urzędowania biura, jako datę wpływu skargi/wniosku uważa się pierwszy kolejny dzień roboczy następujący po dniu złożenia skargi/wniosku.
10. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku liczy się od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu wpływu skargi/wniosku do Przewoźnika.
11. Nie później niż w terminie 20 dni od dnia wpływu skargi/wniosku, Przewoźnik udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. W usprawiedliwionych przypadkach informuje wnoszącego o terminie, krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku, w jakim może spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedzi na skargę/wniosek przekazywane są taką samą drogą, jaką wpłynęły, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.
12. Przy obliczaniu terminu udzielenia odpowiedzi nie uwzględnia się dnia wpływu skargi/wniosku przez Przewoźnika.
13. Jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku nie należy do kompetencji Przewoźnika, sprawa jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

§ 25. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione w pociągu przewoźnika, obsługa pociągu przyjmuje od znalazcy za pokwitowaniem. Obsługa pociągu zobowiązana jest przed przyjęciem, w obecności znalazcy lub świadka sprawdzić zawartość rzeczy znalezionej.
2. Pokwitowanie przyjęcia rzeczy, które wystawia się w dwóch egzemplarzach zawiera:
   1) wskazane przez znalazcę: jego imię i nazwisko oraz dane kontaktowe (adres, numer telefonu);
   2) dane z identyfikatora pracownika obsługi pociągu, który przyjął rzecz od znalazcy i wystawił pokwitowanie;
   3) datę, numer pociągu i miejsce (nazwę stacji/przystanku osobowego) wystawienia pokwitowania;
   4) czas i miejsce znalezienia rzeczy (np. rzecz pozostawiona na siedzeniu i ujawniona po odjeździe z przystanku…..), jej opis (np. zniszczona brązowa walizka), w tym wykaz zawartości i jego opis;
   5) zastrzeżenie znalazcy o żądaniu znaleźnego;
   6) podpis znalazcy i wystawcy pokwitowania.

   Jeden egzemplarz pokwitowania otrzymuje znalazca.
3. W przypadku, gdy przewoźnik zna osobę uprawnioną do odbioru rzeczy przyjętej od znalazcy (np. gdy rzecz znaleziona zawiera imię i nazwisko osoby fizycznej/nazwę osoby prawnej oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie), z zastrzeżeniem ust. 4, niezwłocznie zawiadamia tę osobę o znalezieniu rzeczy i wzywa do jej odbioru podając termin odbioru, miejsce i godziny, w których jest możliwość odbioru.
4. Z wyjątkiem przyjętych w pociągu od znalazcy:
   1) rzeczy, której cechy zewnętrzne lub umieszczone na niej znaki szczególne, wskazują, że stanowi ona sprzęt lub ekwipunek wojskowy oraz dokumentów wojskowych, a w szczególności legitymacji, książeczki lub zaświadczenia wojskowego albo karty powołania, które to rzeczy i dokumenty przewoźnik niezwłocznie przekazuje właściwemu staroście,
   2) rzeczy, której posiadanie wymaga pozwolenia, a w szczególności broni, amunicji, materiałów wybuchowych oraz dowodu osobistego lub paszportu, które to rzeczy i dokumenty przewoźnik niezwłocznie przekazuje najbliższej jednostce organizacyjnej policji,
   3) rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, które przewoźnik niezwłocznie sprzedaje,

odbiór od przewoźnika przez osobę uprawnioną jest możliwy najpóźniej 3 dnia od dnia przyjęcia rzeczy przez przewoźnika od znalazcy. Przewoźnik po upływie 3 dni od dnia przyjęcia rzeczy od znalazcy, przekazuje ją właściwemu staroście.

5. W przypadku, gdy przewoźnik sprzeda rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu, suma uzyskana ze sprzedaży wchodzi w miejsce rzeczy sprzedanej po potrąceniu kosztów sprzedaży.
6. Rzecz znalezioną przewoźnik wydaje osobie uprawnionej za pokwitowaniem odbioru. Pokwitowanie odbioru rzeczy, które wystawia się w dwóch egzemplarzach zawiera:
   1) imię i nazwisko odbiorcy oraz numer okazanego dokumentu tożsamości;
   2) imię i nazwisko oraz nazwę i adres pracodawcy pracownika, który wydał rzecz odbiorcy i wystawił pokwitowanie;
   3) datę i miejsce wydania rzeczy;
   4) nazwę wydawanej rzeczy wraz z opisem lub wykazem zawartości oraz z uwagami, co do jej stanu lub sumę uzyskaną ze sprzedaży rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, pomniejszonej o koszty sprzedaży (albo informację o przelaniu tej kwoty na wskazany rachunek);
   5) informację, że znalazca zastrzegł żądanie znaleźnego i zostanie powiadomiony o personaliach/nazwie odbiorcy i jego adresie/siedzibie;
   6) podpis odbiorcy oraz wydawcy rzeczy.
7. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od przewoźnika odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji.
8. Wykaz punktów przechowywania rzeczy znalezionych, terminy i godziny ich otwarcia oraz numery telefonów wskazane są na stronie internetowej przewoźnika.
9. Postanowienia ust. 1 – 8 stosuję się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

§ 26. Przejazdy na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach przewoźnika PR

1. Przewoźnik PR na wniosek osoby fizycznej lub prawnej może uruchomić pociąg dla potrzeb zamawiającego, albo przydzielić oddzielny wagon do wyłącznej dyspozycji zamawiającego.
2. Przejazdy w oddzielnych wagonach dotyczą pociągów PR ujętych w rozkładzie jazdy.
3. Wniosek o uruchomienie pociągu albo przydzielenie wagonu zamawiający składa na piśmie w zakładzie PR właściwym dla stacji wyjazdu lub w centrali PR, najpóźniej na 21 dni roboczych przed dniem wyjazdu pociągu/wagonu ze stacji początkowej.
4. PR uwzględnia złożone wnioski w miarę możliwości eksploatacyjnych.
5. Terminy, warunki realizacji oraz koszty uruchomienia pociągu albo przydzielenia wagonu są ustalane indywidualnie z zamawiającym na podstawie odrębnej umowy.
6. Warunkiem uruchomienia pociągu/przydzielenia oddzielnego wagonu jest dokonanie przez zamawiającego opłaty za zamówioną usługę na podane konto PR najpóźniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem pociągu/wagonu ze stacji początkowej.
7. Przejazdy na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach odbywają się na warunkach i zasadach określonych w umowie, o której mowa w ust. 5.

§ 27. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych osób korzystających z usług Przewoźnika jest Przewoźnik realizujący tę usługę przewozu:
   1) w pociągach Spółki Koleje Wielkopolskie Administratorem danych osobowych jest Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Składowa 5, 61-897 Poznań.
   2) w pociągach Spółki POLREGIO Administratorem danych osobowych jest POLREGIO sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Kolejowa 1, 01-217 Warszawa.
2. Administrator przetwarza dane osobowe zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. *w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne Rozporządzenie o ochronie danych)* (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej: ogólne Rozporządzenie o ochronie danych, oraz innych aktów prawnych podejmując wszelkie działania i dokładając wszelkich starań celem wprowadzenia odpowiednich procedur, instrukcji i podjęcia wszelkich działań organizacyjnych w celu zapewnienia zgodności z ogólnym Rozporządzeniem o ochronie danych, w tym bezpieczeństwa danych.
3. Dane będą przetwarzane w celu:

1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu;
2) realizacji obowiązków i uprawnień podróżnego związanych z zawartą umową przewozu;
3) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty;
5) rozpatrywania złożonych reklamacji;
6) udzielania odpowiedzi na skargi, wnioski i inne pisma;
7) prowadzenia windykacji, spraw sądowych;
8) sprzedaży REGIOkart;
9) realizacji operacji księgowych i rozliczeniowych;
10) prowadzenia czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;
11) zapewnienia bezpieczeństwa podróżnym, pracownikom i innym osobom oraz mieniu podróżnych, pracowników i innych osób;
12) przechowywania i archiwizowania dokumentów zgodnie z przepisami, w tym Ustawy z dnia 14 lipca 1983 o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 164).

4. Osoba korzystająca z usług Przewoźnika przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji zawarcia i wykonania umowy, w przypadku:
   1) zakupu biletów okresowych – w zakresie imienia i nazwiska;
   2) konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach – w zakresie informacji o stanie zdrowia;
   3) zakupu biletu za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży – w zakresie imienia i nazwiska oraz adresu poczty elektronicznej;
   4) zakupu REGIOkarty – w zakresie danych: imię, nazwisko i adres korespondencyjny, a w przypadku składania zamówienia za pośrednictwem poczty elektronicznej, również adresu e-mail;
   5) świadczenia usługi przewozu – w zakresie wizerunku w ramach monitoringu w pociągach (na zewnątrz i wewnątrz), o ile jest stosowany, z uwagi na bezpieczeństwo podróżnych, pracowników i innych osób, a także mienia podróżnych, pracowników i innych osób;
   6) składanych skarg, wniosków, reklamacji i innych pism – w zakresie danych identyfikacyjnych, takich jak: imię i nazwisko oraz danych umożliwiających udzielenie odpowiedzi (adres korespondencyjny, adres e-mail).
5. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne (na podstawie art. 6 ust 1 pkt. a, b, c, e, f ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych) do wykonania umowy, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze, na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona, a także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń, do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi.
6. Osoba, której dane dotyczą, a są przetwarzane, przechowywane bądź archiwizowane ma prawo:
   1) dostępu do treści swoich danych;
   2) sprostowania/uzupełnienia danych;
   3) żądania usunięcia danych;
   4) żądania ograniczenia przetwarzania danych;
   5) do przenoszenia danych;
   6) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych;
   7) do cofnięcia zgody w dowolnym momencie.
7. Osoba, której dane dotyczą, a są przetwarzane, przechowywane bądź archiwizowane, ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych.