Najważniejsze informacje dot. przejazdów w pociągach Spółki „PKP Intercity”

PKP INTERCITY

(stan na dzień 31.01.2023 r.)

„PKP Intercity” Spółka Akcyjna świadczy usługi przewozu osób, bagażu, rowerów i zwierząt zabieranych przez podróżnego do pociągu, w pociągach EuroNight (EN), Pospiesznych Międzynarodowych (MP), Express InterCity Premium (EIP), Express InterCity (EIC), InterCity (IC), Twoje Linie Kolejowe (TLK), a w komunikacji krajowej również usługi przewozu przesyłek konduktorskich.

Nabywanie biletów na przejazdy pociągami Spółki „PKP Intercity”

Zapewniamy dostęp do zakupu biletów poprzez następujące kanały dystrybucji:
1) kasy biletowe, w tym Centra Obsługi Klienta (COK),
2) za pośrednictwem internetu[1] – serwisy Bilkom i e-IC oraz serwisy agentów współpracujących z „PKP Intercity” (warunki i zasady korzystania określone są w odpowiednich regulaminach zamieszczonych na stronie **www.intercity.pl**),
a w komunikacji krajowej także:
3) za pomocą urządzeń mobilnych – aplikacja PKP Intercity oraz aplikacje agentów współpracujących z „PKP Intercity” (warunki i zasady korzystania określone są w odpowiednich regulaminach zamieszczonych na stronie **www.intercity.pl**),
4) w biletomatach (automatach biletowych), na niektórych stacjach (szczegółowy wykaz lokalizacji biletomatów opublikowany jest na stronie internetowej **www.intercity.pl**),
5) w pociągach TLK, IC, EIC.

Sprzedaż biletów jednorazowych bez rezerwacji miejsca do siedzenia na przejazd pociągiem TLK, IC, EIC może być wstrzymana, o czym PKP Intercity każdorazowo informuje na stronie **www.intercity.pl**.
Bilety na przejazd w komunikacji krajowej możesz kupić najwcześniej na 30 dni przed podróżą, a w komunikacji międzynarodowej najwcześniej na 60 dni.
UWAGA! – w wyjątkowych przypadkach, np. w okresie zmiany rozkładu jazdy, a także w ramach niektórych ofert, terminy te możemy skrócić.
W kasie biletowej i w biletomacie, bilety z rezerwacją możesz kupić w godz. 0:30 – 24:00, z wyjątkiem pierwszego dnia każdego miesiąca, kiedy to bilety z rezerwacją miejsca możesz kupić w godz. 1:00 - 24:00.
Bilet drukowany jest w języku polskim, czcionką: Arial, OCR, Times New Roman. Może on zawierać również wypisy w języku angielskim, niemieckim, rosyjskim lub francuskim.

Twoim obowiązkiem jest:
- **bezpośrednio po otrzymaniu biletu z kasy biletowej lub od konduktora – upewnić się, czy został on wystawiony wg Twoich wskazówek,**
- **w trakcie przejazdu pociągiem posiadać ważny bilet i ew. rezerwację miejsca: do siedzenia, sypialnego/do leżenia, a także odpowiedni dokument, który potwierdza prawo do ulgi oraz wręczać je na każde żądanie osobie upoważnionej do kontroli,**
- **stosować się do warunków przewozu określonych przez przewoźnika,**
- **sprawować nadzór nad swoim bagażem, rowerem[2] lub zwierzęciem,**
- **powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, zdrowia lub mienia podróżnych albo mienia przewoźnika.**

Nabywanie biletów u konduktora w pociągu

1. Przed wejściem do pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją musisz zgłosić się do konduktora jeśli chcesz:
   a) kupić dokument przewozu,
   b) uzyskać wpis w zaświadczeniu,
   c) uzyskać poświadczenie dokumentu przewozu o ważności.
   Jeśli konduktor nie może wykonać czynności zaraz po Twoim zgłoszeniu, wyda potwierdzenie a formalności dopełni podczas kontroli.
2. Poświadczenie o ważności dokumentu przewozu na przejazd pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją wydajemy gdy w pociągu są wolne miejsca.
3. Przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji musisz zgłosić się do konduktora jeśli chcesz:
   a) kupić dokument przewozu,
   b) uzyskać wpis w zaświadczeniu,
   c) uzyskać poświadczenie dokumentu przewozu o ważności.
   Jeśli konduktor nie może wykonać czynności zaraz po Twoim zgłoszeniu, wyda potwierdzenie a formalności dopełni podczas kontroli
4. W pociągu EIC nie musisz zgłaszać się do konduktora jeśli chcesz:
   a) kupić dokument przewozu,
   b) uzyskać wpis w zaświadczeniu,
   c) uzyskać poświadczenie dokumentu przewozu o ważności. W pociągu EIC konduktor formalności dopełni podczas kontroli.
5. Bilet na przewóz roweru kupisz w pociągu TLK, IC, EIC, jeśli zgłosisz się do konduktora przed wejściem do pociągu i miejsce dla osoby z rowerem jest wolne.
6. Bilet na przewóz bagażu albo psa kupisz w pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją, jeśli zgłosisz się do konduktora przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu.
7. W pociągu EIP kupisz dokument przewozu, jeśli:
   a) masz dokument przewozu na przejazd tym pociągiem EIP i chcesz zmienić klasę wagonu, jechać poza stację przeznaczenia lub zmienić zakres uprawnień do ulgi,
   b) jesteś osobą z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku i jedziesz z opiekunem albo przewodnikiem, albo bez takiej osoby i zgłosisz się do konduktora przed wejściem do pociągu, a miejsce dla osoby na wózku jest wolne,
   c) chcesz zabrać ze sobą bagaż albo psa i nie masz biletu na ich przewóz – zrobisz to podczas kontroli,
   d) masz bilet międzynarodowy i rezerwację miejsca w tym pociągu, ale nie masz dopłaty do pociągu EIP – zrobisz to podczas kontroli.
8. Jeśli chcesz kupić bilet na przejazd z przesiadką:
   a) na inny nasz pociąg:
      - bilet wydamy na przejazd w całej relacji,
      - z obowiązkową rezerwacją a konduktor nie może wydać biletu z rezerwacją, to wydamy bilet tylko na przejazd pociągiem, w którym jesteś. Dodatkowo konduktor wyda Ci poświadczenie „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc”,
   b) na pociąg innego przewoźnika – otrzymasz bilet tylko na przejazd naszym pociągiem z poświadczeniem „Zmiana przewoźnika” pod warunkiem, że:
      - czas na przesiadkę zgodnie z rozkładem jazdy nie przekracza 30 minut,
      - jedziesz od stacji bez kasy biletowej lub kasa jest nieczynna.
   Przejazd pociągiem innego przewoźnika odbywa się na zasadach określonych przez tego przewoźnika.
9. Bilet z poświadczeniem „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc” musisz pokazać w kasie biletowej albo konduktorowi w pociągu (nie dotyczy EIP), którym chcesz jechać. Jeśli będą wolne miejsca, to na dalszy przejazd musisz kupić dopłatę do biletu wraz z rezerwacją miejsca albo nowy bilet, w zależności co będzie tańsze.
10. Za sprzedaż dokumentu przewozu w pociągu pobieramy opłatę pokładową 20 zł. Opłaty tej nie pobieramy od osób:
    a) z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej (dotyczy także opiekuna, przewodnika, psa przewodnika) pod warunkiem, że:
       - pokażą konduktorowi dokument potwierdzający niepełnosprawność,
       - niepełnosprawność albo ograniczenie sprawności ruchowej są widoczne,
    b) które ukończyły 70 lat pod warunkiem, że pokażą konduktorowi dokument potwierdzający wiek,
    c) które rozpoczynają przejazd ze stacji, na której nie ma kasy biletowej lub jest nieczynna,
    d) które mają:
       - potwierdzenie z kasy biletowej,
       - bilet jednorazowy bez rezerwacji miejsca kupiony w innym pociągu i chcą pobrać rezerwację miejsca do siedzenia,
       - Kartę Intercity i chcą pobrać rezerwację miejsca do siedzenia,
       - bilet jednorazowy z poświadczeniem „Zmiana przewoźnika”,
       - bilet kupiony w biletomacie, u agenta, w aplikacjach SkyCash, IC Navigator, PKP Intercity i chcą kupić bilet dla osoby towarzyszącej z ulgą 95%, 100% lub bilet na przewóz bagażu albo psa,
       - bilet z ulgą 37% dla emeryta, rencisty kupiony w biletomacie, w serwisie e-IC, u agenta, w aplikacjach SkyCash, IC Navigator, Bilkom, PKP Intercity i chcą uzyskać wpis w zaświadczeniu,
       - bilet międzynarodowy z rezerwacją miejsca w pociągu EIP i chcą kupić dopłatę do pociągu EIP,
    e) które kupują dopłatę do posiadanego biletu albo nowy bilet w związku ze zmianą warunków podróży lub zmianą zakresu uprawnień do ulgi,
    f) którym wydajemy bilet jednorazowy z ulgą 100% w związku z wykonywaniem przez nie czynności urzędowych i służbowych zgodnie z przepisami prawa,
    g) którym wydajemy rezerwację miejsca do biletu poświadczonego o jego ważności,
    h) które sprawują mandat posła albo senatora, którym wydajemy rezerwację miejsca.
8. Przejazd poza stację przeznaczenia musisz zgłosić konduktorowi, we wszystkich kategoriach pociągu, najpóźniej przed tą stacją.
9. **Podróżny, który nie zgłosił konduktorowi w pociągu TLK, IC braku biletu na przejazd/przewóz lub potrzeby jego legalizacji, oprócz należności za przejazd/przewóz, zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalenia opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz. 117)**, zwanego dalej rozporządzeniem MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
   W przypadku wystawienia w pociągu biletu wraz z ww. opłatą dodatkową, konduktor nie pobierze opłaty pokładowej.

[1] *w komunikacji międzynarodowej sprzedaż biletów przez internet dostępna jest w ograniczonym zakresie, określonym w Regulaminie e-IC dostępnym na stronie www.intercity.pl*
[2] *UWAGA! – przewóz rowerów możliwy jest tylko na odcinkach i w pociągach wskazanych w rozkładzie jazdy*

Reklamacje, wnioski o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu i skargi lub inne zgłoszenia

Reklamacje i wnioski powinny zawierać:
– nazwę i adres przewoźnika,
– imię i nazwisko (nazwę), i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację/wniosek,
– uzasadnienie roszczenia/żądania,
– w przypadku reklamacji - kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu,
– adres właściwy do wypłaty uznanego roszczenia lub numer konta bankowego (do przelewów międzynarodowych konieczne jest podanie pełnej nazwy i adresu banku, międzynarodowy numer rachunku bankowego w formacie IBAN wraz z numerem SWIFT/BIC); zaleca się podanie numeru konta bankowego,
– podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji w formie pisemnej/do złożenia wniosku,
– reklamacja dot. sporządzonego wezwania do zapłaty dodatkowo powinna zawierać serię oraz numer każdego z wystawionych wezwań.

Do reklamacji musisz dołączyć, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, kopie dokumentów zawarcia umowy przewozu, a ponadto możesz załączyć również kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Kopie dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów załączane do reklamacji muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem. Potwierdzenia tego może dokonać osoba obsługująca Podróżnych w dowolnym punkcie obsługi klienta (tj. w kasie biletowej, COK, informacji PKP Intercity), notariusz lub wystawca dokumentu.
W przypadku, kiedy w trakcie kontroli biletów oświadczyłeś, że posiadasz uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, albo ważny dokument przewozu, ale nie okazałeś go w pociągu, oprócz dokumentów wskazanych powyżej, musisz dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
Do wniosku musisz dołączyć oryginały dokumentów przewozu, potwierdzające zawarcie umowy przewozu oraz oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem, kopie innych dokumentów uzasadniających wniosek (np. poświadczenie o rezygnacji z przejazdu). Potwierdzenia tego może dokonać osoba obsługująca Podróżnych w dowolnym punkcie obsługi klienta, notariusz lub wystawca dokumentu.

Gdzie i w jaki sposób można złożyć reklamację/wniosek?
Reklamacje/wnioski możesz złożyć w formie pisemnej:
1) osobiście w Centrum Obsługi Klienta (COK) lub w każdej innej kasie biletowej upoważnionej do sprzedaży biletów „PKP Intercity” (oznaczonej logotypem „PKP Intercity”),
2) listownie – na adres: „PKP Intercity” S.A., Biuro Rozliczeń, Reklamacji i Windykacji, Al. Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa.
Ponadto reklamacje możesz złożyć w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie www.intercity.pl (w następującej lokalizacji: Dla Pasażera/Informacje/Kontakt/Formularz reklamacyjny).
Reklamacje dotyczące:
1) wezwań do zapłaty – możesz składać w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty;
2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu – możesz składane nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu.
Wnioski możesz składać w przypadku:
1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania dokumentu(-ów) przewozu – nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu;
2) gdy w trakcie kontroli biletów w pociągu nie okazałeś ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego dokumentu przewozu, ale oświadczyłeś, że posiadasz uprawnienia do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub dokument ważny na ten przejazd – wówczas musisz złożyć nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.

Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „PKP Intercity” S.A. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje na stronie internetowej: www.pasazer.gov.pl).

Wszelkie skargi, inne zgłoszenia dotyczące jakości usług świadczonych przez Spółkę „PKP Intercity” oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady lub kierowane pod adresem danego pracownika, niezwiązane z roszczeniami finansowymi możesz złożyć:
1) w formie pisemnej:
   a) osobiście w dowolnym punkcie obsługi klienta PKP Intercity (tj. w kasie biletowej, COK, informacji PKP Intercity),
   b) listownie na adres: „PKP Intercity” S.A., Biuro Rozliczeń, Reklamacji i Windykacji, Al. Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa,
2) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie www.intercity.pl.
W celu prawidłowego odniesienia się do skargi lub innego zgłoszenia zalecane jest ich wnoszenie niezwłocznie po zdarzeniu.

Zagubiony bagaż i rzeczy znalezione

Jeżeli przez przypadek zostawiłeś bagaż albo jakieś rzeczy w naszym pociągu, to jest szansa na ich odzyskanie – na stacji końcowej biegu pociągu drużyna konduktorska sprawdza, czy wszyscy podróżni opuścili pociąg i nic nie pozostawili. Bagaż albo rzeczy znalezione w pociągu – przyjmuje od znalazcy konduktor, który obsługuje ten pociąg, a znalezione w użytkowanych przez nas pomieszczeniach służących do obsługi podróżnych – przyjmuje od znalazcy wyznaczony pracownik, i przekazuje do wyznaczonych punktów. Na każdy znaleziony i przyjęty bagaż albo rzecz wystawiamy pokwitowanie. Informacji o zdeponowanych znalezionych rzeczach albo bagażu można zasięgnąć pod następującymi numerami telefonów:
- Zakład Centralny w Warszawie tel.: 22 474 50 92 lub kom. 697 044 651, punkt czynny w dni robocze w godz. 7:00-15:00,
- Zakład Południowy w Krakowie tel.: 12 393 55 16, adres e-mail: biuro_rzeczy_znalezionych_krk@intercity.pl, punkt czynny codziennie w godz. 9:00-17:00,
- Zakład Północny: Gdynia tel. 786 857 807, Szczecin tel. 697 044 415, Kołobrzeg tel. 695 321 247, Bydgoszcz tel. 697 048 539, Olsztyn tel. 601 435 914, punkty czynne w dni robocze w godz. 7:00-15:00,
- Zakład Zachodni, Wrocław tel.: 786 857 854, punkt czynny od poniedziałku do piątku w godz. 7:00 – 14:00 oprócz świąt i dni wskazanych na www.intercity.pl.

W przypadku odnalezienia swojej własności, w danym punkcie, można ustalić sposób jej odbioru.
Jeżeli pociąg, w którym zostawiłeś bagaż lub inną rzecz nie dojechał jeszcze do stacji docelowej, możesz zgłosić takie pozostawienie telefonicznie (całodobowo) pod numerem: **703 200 200** (opłata za minutę połączenia wynosi 1,29 zł brutto; usługę świadczy „PKP Intercity” S.A.), dla abonentów sieci zagranicznych i dla połączeń zagranicznych: +48 22 391 97 57 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora), a dla osób które zawarły umowę z „PKP Intercity” S.A.: +48 22 473 35 31 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

Zakaz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych

W pociągach „PKP Intercity” S.A. obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych, i palenia papierosów elektronicznych.
Powyższe wynika z ustawy z dnia 9 listopada 1995 r. *o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych* (Dz. U. z 1996 r. Nr 10, poz. 55 z późn. zm.).

Organ nadzorujący przestrzeganie praw pasażera w transporcie kolejowym

Dane kontaktowe do organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. *dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. Urz.UEL.2007. 315.14 z późn. zm. z dnia 3 grudnia 2007 r.):
Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, nr infolinii: 801 044 080 lub 22 460 40 80, adres e-mail: pasazer@utk.gov.pl.

Taryfy i przepisy „PKP Intercity” S.A. obowiązujące w komunikacji krajowej, a także taryfy i przepisy obowiązujące w komunikacji międzynarodowej, dostępne są na stronie: www.intercity.pl.

Szczegółowe informacje niezbędne przy planowaniu podróży w komunikacji krajowej i międzynarodowej uzyskają Państwo dzwoniąc pod nr infolinii[8]: dla abonentów sieci stacjonarnych i komórkowych: **703 200 200** (opłata za minutę połączenia wynosi 1,29 zł brutto; usługę świadczy „PKP Intercity” S.A.), dla abonentów sieci zagranicznych i dla połączeń zagranicznych: +48 22 391 97 57 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora), a dla osób które zawarły umowę z „PKP Intercity” S.A.: +48 22 473 35 31 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) lub na stronie internetowej: **www.intercity.pl**, a w sprawach dotyczących innych przewoźników – na stronach: www.przewozyregionalne.pl, www.mazowieckie.com.pl, www.arriva.pl, www.kolejeslaskie.com, www.kolejedolnoslaskie.eu, www.koleje-wielkopolskie.com.pl, www.wkd.com.pl, www.skm.pkp.pl, www.malopolskiekoleje.pl, www.lka.lodzkie.pl.

[8] *powyższe numery telefonów dostępne są całodobowo przez 7 dni w tygodniu. W sytuacji zablokowanego połączenia na numer 703 200 200, aby go odblokować należy - w przypadku:*
1) własnego numeru (tzn. za który samodzielnie opłacasz abonament) - skontaktować się z infolinią Twojego Operatora w celu odblokowania realizacji połączeń na numery 703. Możesz też skorzystać z aplikacji mobilnych lub strony internetowej Operatora;
2) numeru służbowego (tzn. pracodawca opłaca abonament) - skontaktuj się z osobą odpowiedzialną za telefony w celu odblokowania połączeń z numerami 703

Przewóz bagażu

1. Bagaż, który zabierasz ze sobą do pociągu nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi, utrudniać przejazdu, wyrządzić szkody w mieniu innych podróżnych lub naszym.
2. Bezpłatnie możesz przewieźć:
   1) łatwe do przenoszenia rzeczy, w tym na przykład:
      a) jeden wózek dziecięcy, składany na czas przewozu,
      b) jedną parę nart,
   2) niezłożony wózek dziecięcy, jeśli podróżujesz z dzieckiem,
   3) broń i amunicję – na warunkach szczególnych określonych w odrębnych przepisach,
   4) towary niebezpieczne wymienione w rozdziale 1.1.3.8 załącznika do *Regulaminu dla międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID)*,
   5) sprzęt terapeutyczny używany w czasie podróży, na przykład:
      a) wózek inwalidzki,
      b) balkonik.
3. Bagaż bezpłatny możesz umieścić nad i pod zajmowanym miejscem, albo w innym miejscu do tego przeznaczonym, które oznaczyliśmy następującym piktogramem:
   - wagon z miejscem na duży bagaż.
4. W pociągu możesz przewieźć odpłatnie[3] bagaż (rzeczy łatwe do przenoszenia), który nie mieści się nad i pod zajmowanym miejscem, ani w innym miejscu do tego przeznaczonym, które oznaczyliśmy ww. piktogramem.
5. Jeśli masz bilet na przejazd, który kupiłeś wcześniej albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i chcesz w kasie biletowej albo w pociągu dokupić bilet na przewóz bagażu, musisz pokazać bilet na przejazd albo dokument potwierdzający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu.
6. Jeśli nie możesz znaleźć miejsca wyznaczonego na przewóz bagażu poproś konduktora o pomoc.
7. Bagaż przewozisz pod własnym nadzorem. Jeśli w pociągu dojdzie do uszkodzenia, ubytku lub utraty bagażu, to ponosimy odpowiedzialność gdy szkoda powstała z naszej winy.
8. Jeśli nie spełnisz warunków, które obowiązują przy przewozie bagażu, możemy odmówić Ci prawa do przejazdu. Wtedy poświadczymy o niewykorzystaniu:
   1) bilet na przejazd jednorazowy oraz bilet na przewóz,
   2) tylko bilet na przewóz, jeśli masz bilet na przejazdy wielokrotne.
9. Pieniądze za poświadczony bilet wypłacimy w kasie biletowej. Na zgłoszenie się do kasy masz trzy miesiące od dnia ważności biletu. Od zwracanych pieniędzy nie potrącimy odstępnego.
10. Jeśli przewozisz bagaż niezgodnie z naszymi warunkami i zasadami, to pobierzemy opłatę dodatkową.
11. Jeśli odmówisz zapłaty w pociągu, wystawimy wezwanie do zapłaty.
12. Jeśli konduktor stwierdzi, że przewozisz w bagażu:
    1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – będziemy postępowali według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
    2) broń lub amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu innych podróżnych – powiadomimy o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
13. Twój bagaż może być przeglądany, sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

[3] *w komunikacji międzynarodowej obowiązują w tym zakresie odrębne przepisy dostępne na stronie www.intercity.pl*

Przewóz rowerów[4]

1. Odpłatnie możesz przewieźć jeden rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy i jednoosobowy, który nie jest składany na czas przewozu. Na rowerze może być zamontowany fotelik dla dziecka. Na przewóz takiego roweru musisz kupić bilet.
2. Rower, który nie jest składany na czas przewozu możesz przewieźć w pociągu, w którym dostępna jest ta usługa. W rozkładzie, pociąg wyznaczony do przewozu rowerów jest oznaczony piktogramami:
   - wagon przystosowany do przewozu rowerów – liczba miejsc ograniczona,
   - możliwość przewozu rowerów w wagonie nieprzystosowanym do ich przewozu – liczba miejsc ograniczona.
3. Jeśli pociąg jest wyznaczony do przewozu rowerów, które nie są składane na czas przewozu, to miejsce na przewóz roweru jest w wagonie klasy 2 z miejscami do siedzenia.
4. Bilet na przewóz roweru jest połączony z rezerwacją miejsca dla osoby, która chce go przewieźć. Jeśli w pociągu nie ma wolnych miejsc do siedzenia dla osoby z rowerem, nie możesz jechać takim pociągiem.
5. W wagonie z miejscami sypialnymi, do leżenia nie możesz przewozić roweru, który nie jest składany na czas przewozu.
6. Jeśli masz już bilet na przejazd, a chcesz przewieźć rower, to musisz kupić nowy bilet na przejazd z rezerwacją miejsca do siedzenia dla osoby z rowerem i bilet na przewóz roweru. Za niewykorzystany bilet na przejazd zwrócimy pieniądze z potrąceniem odstępnego.
7. Rower przewozisz w pociągu pod własnym nadzorem. Ponosimy odpowiedzialność za uszkodzenia roweru lub jego kradzież, gdy szkoda powstała z naszej winy.
8. Jeśli nie spełnisz warunków, które obowiązują przy przewozie roweru, możemy odmówić Ci prawa do przejazdu. Wtedy poświadczymy o niewykorzystaniu bilet na przejazd jednorazowy oraz bilet na przewóz albo tylko bilet na przewóz, jeśli masz bilet na przejazdy wielokrotne.
9. Pieniądze za poświadczony bilet wypłacimy w kasie biletowej. Na zgłoszenie się do kasy masz trzy miesiące od dnia ważności biletu. Od zwracanych pieniędzy nie potrącimy odstępnego.
10. Jeśli przewozisz rower niezgodnie z naszymi warunkami i zasadami pobierzemy opłatę dodatkową. Jeśli odmówisz zapłaty w pociągu, wystawimy wezwanie do zapłaty.
11. Rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy, jednoosobowy i składany na czas przewozu traktujemy jak bagaż.

[4] *UWAGA! – przewóz rowerów możliwy jest tylko na odcinkach i w pociągach wskazanych w rozkładzie jazdy;*
w komunikacji międzynarodowej obowiązują w tym zakresie odrębne przepisy dostępne na stronie www.intercity.pl;
w komunikacji międzynarodowej nie dopuszcza się odprawy w pociągu Podróżnych z rowerem

Przewóz psa[5]

1. Małego psa możesz przewieźć bezpłatnie.
2. W czasie podróży mały pies musi być w odpowiednim transporterze (może to być m.in. klatka, kontener lub kosz). Transporter musi skutecznie ograniczyć dostęp psa do otoczenia i zabezpieczać przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pies przewożony w transporterze nie może mieć możliwości wystawiania z niego głowy czy też innej części ciała. W trakcie podróży pies nie może, pod żadnym pozorem, przebywać poza transporterem. Transporter należy umieścić w miejscu przeznaczonym na bagaż lub trzymać na kolanach.
3. Osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej może przewieźć bezpłatnie psa asystującego. Trener psa szkolonego na psa asystującego może przy przewozie takiego psa korzystać z tych samych uprawnień jeśli pokaże zaświadczenie wydane przez podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących.
4. Odpłatnie możesz przewieźć jednego psa, jeśli jesteś osobą pełnoletnią i:
   a) posiadasz bilet na przewóz psa,
   b) trzymasz psa na smyczy,
   c) pies ma założony kaganiec,
   d) masz aktualne świadectwo szczepienia psa przeciwko wściekliźnie.
   Jeśli przewozisz w pociągu psa, musisz mieć świadectwo jego szczepienia przeciwko wściekliźnie. Podczas kontroli w pociągu nie musisz pokazywać tego świadectwa.
   Za zwierzęta domowe uznajemy zwierzęta, które tradycyjnie przebywają z człowiekiem w jego domu i są utrzymywane w charakterze jego towarzysza.
   Podstawa prawna: art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt.
5. Jeśli masz bilet na przejazd, który kupiłeś wcześniej albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i chcesz w kasie biletowej albo w pociągu dokupić bilet na przewóz psa, musisz pokazać bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu.
6. W wagonach przedziałowych z miejscami do siedzenia możesz przewieźć psa, jeśli współpodróżni wyrażą na to zgodę. Nie musisz mieć takiej zgody, jeśli jedziesz z psem przewodnikiem lub psem asystującym[6].
7. Jeśli współpodróżni nie zgodzą się na podróż w przedziale z psem, będziesz musiał zająć inne miejsce, które wskaże konduktor. Może to być miejsce na korytarzu lub w przedsionku wagonu. Gdy konduktor nie będzie mógł wskazać innego miejsca, musisz opuścić pociąg na najbliższej stacji. Jednocześnie otrzymasz poświadczenie o częściowym niewykorzystaniu biletu jednorazowego.
8. Pieniądze za poświadczony bilet wypłacimy w kasie biletowej. Na zgłoszenie się do kasy masz trzy miesiące od dnia ważności biletu. Od zwracanych pieniędzy nie potrącimy odstępnego.
9. Jeśli chcesz przewieźć psa w wagonie z miejscami sypialnymi, do leżenia, to musisz kupić wszystkie miejsca w przedziale.
10. Do strefy gastronomicznej nie możesz zabrać psa, ale nie dotyczy to psów przewodników i psów asystujących.
11. Pies nie może przebywać na miejscu do siedzenia, sypialnym, do leżenia.
12. Jesteś odpowiedzialny za stan sanitarny miejsca, w którym przewozisz psa. Przewożony pies nie może zakłócać spokoju innych podróżnych.
13. Jeśli przewozisz psa niezgodnie z naszymi warunkami i zasadami pobierzemy w pociągu opłatę dodatkową. Jeśli odmówisz zapłaty w pociągu, wystawimy wezwanie do zapłaty.

[5] *w komunikacji międzynarodowej obowiązują w tym zakresie odrębne przepisy dostępne na stronie www.intercity.pl*
[6] *pies asystujący – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca), który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym*

Informacja dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej

1. W pociągach umożliwiamy podróżowanie osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, jeśli pozwala na to dostępność stacji, peronów i tabor obsługujący dane połączenie. Podejmujemy wszelkie racjonalne działania, aby ułatwić tym osobom dostęp do naszych usług, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej osoby utrudnia samodzielne i bezpieczne skorzystanie z nich.
2. Informacje o udogodnieniach, dostępności przewozów, warunkach dostępu do pociągów oraz ograniczeniach dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej zamieszczamy na stronie internetowej oraz udzielamy ich w naszych kasach biletowych lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii pod nr:
   a) **42 205 45 31** (dla abonentów krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych. Koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
   b) **+48 22 3919757** (dla połączeń realizowanych z zagranicznych sieci telekomunikacyjnych. Koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
3. Nasze działania, które ułatwiają podróż osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, polegają przede wszystkim na:
   a) wskazaniu połączenia obsługiwanego przez tabor posiadający udogodnienia dla tych osób,
   b) pomocy przy wsiadaniu do naszego pociągu lub wysiadaniu osoby z niego,
   c) wskazaniu miejsca w pociągu i pomocy osobie w jego zajęciu,
   d) wniesieniu lub wyniesieniu bagażu zabieranego do pociągu (masa bagażu nie może przekraczać 20 kg),
   e) umożliwieniu korzystania z usług gastronomicznych (o ile wagon gastronomiczny jest dostępny w pociągu),
   f) wskazaniu zakresu udogodnień i zasad bezpieczeństwa, pozwalających na sprawne i bezpieczne poruszanie się po pociągu,
   g) udzielaniu, w trakcie przejazdu, informacji o położeniu pociągu,
   h) pomocy osobie w dostaniu się do komunikacji zastępczej przy planowanej lub awaryjnej zmianie organizacji ruchu pociągów, odwołaniu pociągu (przez komunikację zastępczą należy rozumieć inny pociąg lub autobus).
4. Nie zapewniamy specjalistycznej pomocy, np. pomocy opiekuńczo-pielęgniarskiej, możliwości korzystania w trakcie podróży z urządzeń podtrzymujących życie.
5. Na stacjach, na których obecny jest personel stacji możesz skorzystać z nieodpłatnej pomocy w zakresie asystowania osobie z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej podczas przemieszczania się po terenie dworca, peronów, przejść podziemnych, kładek i innych ciągów komunikacyjnych, po których dozwolone jest poruszanie się pieszych. Nie dotyczy to przejść do użytku służbowego.
6. Pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu polega na umożliwieniu dostania się do pociągu lub jego opuszczenia. W przypadku osób poruszających się na wózku pomoc polega na uruchomieniu windy lub rozłożeniu platformy, która jest na wyposażeniu pociągu.
7. **Pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu polega na umożliwieniu dostania się do pociągu lub jego opuszczenia. W przypadku osób poruszających się na wózku pomoc polega na uruchomieniu windy lub rozłożeniu platformy, która jest na wyposażeniu pociągu.**
8. **Pomoc zapewniamy pod warunkiem, że zgłosisz nam potrzebę jej udzielenia przynajmniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem i podasz w zgłoszeniu wymagane informacje. Wystarczy jedno zgłoszenie, jeśli podróż będzie odbywała się pociągami różnych przewoźników, w tym przynajmniej jednym naszym pociągiem oraz jeśli jest Ci potrzebna pomoc podczas przemieszczania się po terenie dworca, peronów, przejść podziemnych, kładek i innych ciągów komunikacyjnych, na po których dozwolone jest poruszanie się pieszych. Zgłoszenie musisz przekazać:**
   1) drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie www.intercity.pl,
   2) telefonicznie całodobowo pod numerem telefonu 42 205 45 31 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora), a dla abonentów sieci zagranicznych i dla połączeń zagranicznych: +48 22 391 97 57 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora), albo
   3) osobiście w godzinach pracy COK.
9. W zgłoszeniu musisz podać:
   a) datę przejazdu,
   b) relację przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się), z określeniem na jakiej stacji potrzebna jest pomoc,
   c) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu,
   d) numer wagonu i miejsca – jeżeli chcesz jechać wagonem z rezerwacją miejsc,
   e) rodzaj niepełnosprawności,
   f) informację, czy będziesz jechać z opiekunem, przewodnikiem, psem asystującym albo inną osob