



Najważniejsze informacje dot. praw i obowiązków pasażera przy przejazdach pociągami Spółki „PKP Intercity”



Stan 14.10.2024 r.

	W naszych pociągach przewożymy: - osoby, - bagaż, rowery i zwierzęta, które podróżni zabierają do pociągu, - przesyłki konduktorskie, na zasadach określonych w <i>Regulaminie przewozu pociągami PKP Intercity</i> (dalej „w regulaminie”).
Jakie są Twoje obowiązki?	
	W trakcie przejazdu pociągiem musisz: - okazać i wręczyć do kontroli na każde żądanie: - ważny bilet, - rezerwację miejsca w pociągu z obowiązkową rezerwacją (w rozkładzie jazdy oznaczony piktogramem R), - ważny dokument, który potwierdza prawo do ulgi, jeśli z niej korzystasz, - okazać przy kontroli dokument potwierdzający tożsamość, jeśli masz bilet imienny, - sprawować nadzór nad przewożonym bagażem, rowerem, zwierzęciem, - stosować się do obowiązujących przepisów porządkowych.
Gdzie możesz kupić bilet?	
	- w kasach biletowych, - w Internecie, - w aplikacjach mobilnych, - w biletomatach, - w pociągach – u konduktora. Przy zakupie sprawdź, czy dane na bilecie są zgodne z Twoim zamówieniem. Zwróć uwagę, że <i>wspólnym biletem</i> są dokumenty przewozu, kupione w jednej transakcji handlowej na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami z przesiadką minimum 10 minut i łącznym czasem przejazdu, który zgodnie z rozkładem jazdy nie przekracza 24 godzin.
Jak możesz kupić bilet u konduktora?	
	Jeżeli nie masz ważnego biletu lub rezerwacji miejsca, a chcesz jechać pociągiem z obowiązkową rezerwacją (w rozkładzie jazdy oznaczonym piktogramem R), zgłoś się do konduktora przed wejściem do pociągu. Dokument przewozu możesz kupić tylko jeśli w pociągu są wolne miejsca. Jeżeli chcesz jechać pociągiem bez obowiązkowej rezerwacji (w rozkładzie jazdy oznaczonym piktogramem R), zgłoś się do konduktora przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu. Za sprzedaż biletu oraz innych dokumentów w pociągu pobieramy opłatę pokładową. Opłaty tej nie pobieramy od osób wymienionych w regulaminie. Jeżeli podczas kontroli w pociągu okaże się, że nie masz ważnego biletu lub rezerwacji miejsca w pociągu z obowiązkową rezerwacją, poza opłatą za przejazd musisz zapłacić opłatę dodatkową*).
Co przysługuje Ci w przypadku odwołania lub opóźnienia pociągu?	
	- Gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie umowy przewozu zgodnie z jej treścią (np. odwołanie lub opóźnienie pociągu): - w przypadku biletu jednorazowego masz prawo do: - przejazdu do stacji przeznaczenia w najbliższym dostępnym terminie, - przejazdu lub zmiany trasy podróży do stacji przeznaczenia w późniejszym dogodnym dla Ciebie terminie, - zwrotu pełnej ceny za przejazd i przejazdu powrotnego do stacji wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, - na podstawie biletu okresowego do przejazdu do stacji przeznaczenia albo do przejazdu powrotnego do stacji wyjazdu, w najbliższym dostępnym terminie. O swoim wyborze musisz nas poinformować i uzyskać poświadczenie. Możesz skorzystać z przejazdu każdym naszym pociągiem, nawet wyższej kategorii, przy porównywalnych warunkach przewozu, bez konieczności dopłacania. Poświadczenie możesz otrzymać w kasie biletowej albo w pociągu, którym chcesz jechać. Przejazd pociągiem z obowiązkową rezerwacją miejsc (w rozkładzie jazdy oznaczonym piktogramem R) jest możliwy tylko po uzyskaniu rezerwacji miejsca w najbliższym dostępnym terminie. - Jeżeli wracasz do miejsca wyjazdu, to dokument przewozu (nie dotyczy biletów okresowych) możesz zwrócić w kasie biletowej po przyjeździe do pierwotnej stacji wyjazdu. Do kasy musisz się zgłosić w terminie trzech miesięcy od dnia ważności biletu. - Jeżeli pociąg którym jechałeś opóźnił się, to możesz wystąpić do nas o odszkodowanie, na zasadach określonych w regulaminie, a szczegóły znajdziesz na www.intercity.pl.
Jak możesz przewieźć bagaż?	
	- Bagaż możesz umieścić nad i pod zajmowanym miejscem lub w miejscach do tego przeznaczonych. Nie wszystkie przedmioty możesz przewieźć bezpłatnie. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w regulaminie. - Jeżeli przewożysz bagaż niezgodnie z naszymi warunkami, to pobierzemy opłatę dodatkową*) i ewentualnie opłatę za bilet na przewóz bagażu.
Co możesz zrobić jak znajdziesz lub zgubisz rzecz w pociągu?	
	Jeżeli znalazłeś rzeczy w pociągu przekaż je albo zgłoś to konduktorowi. Jeżeli zostawiłeś rzeczy w naszym pociągu, to informację o rzeczach znalezionych możesz uzyskać pod numerami telefonów podanymi na www.intercity.pl oraz pod całodobowym numerem infolinii.
Jak możesz przewieźć psa?	
	- Bezpłatnie możesz przewieźć: - małego psa w odpowiednim transporterze; - psa asystującego, psa szkolonego na psa asystującego; - psa przewodnika. - Odpłatnie możesz przewieźć jednego psa, jeśli jesteś osobą pełnoletnią i spełniasz warunki określone w regulaminie. - Jeżeli przewożysz psa niezgodnie z naszymi warunkami pobierzemy w pociągu opłatę dodatkową*) i ewentualnie opłatę za bilet na przewóz psa.

*) wysokość opłat dodatkowych wskazana jest w Cenniku usług, dostępnym na www.intercity.pl.

Jak możesz przewieźć rower?	
	- Rower możesz przewieźć w wyznaczonych pociągach oznaczonych w rozkładzie jazdy odpowiednimi piktogramem: lub . - Liczba miejsc do przewozu rowerów jest ograniczona. Jeżeli nie ma wolnego miejsca, nie możesz zabrać roweru do pociągu. - Przewóz rowerów odbywa się na zasadach określonych w regulaminie. - Jeśli przewożysz rower niezgodnie z naszymi warunkami pobierzemy opłatę dodatkową*) i ewentualnie opłatę za bilet na przewóz roweru.
Jak możesz złożyć reklamację albo skargę?	
	- osobiście w każdej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów na przejazd naszymi pociągami, - listownie – na adres: „PKP Intercity” S.A., „Reklamacje”, Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa, - elektronicznie przez formularz reklamacyjny dostępny na www.intercity.pl. Skargę możesz złożyć w ciągu trzech miesięcy od zdarzenia, którego ona dotyczy. Reklamacje dotyczące: - wezwań do zapłaty – możesz składać w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty, - niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu – możesz złożyć nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu, - udokumentowania, że masz dokument przewozu lub prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu – możesz złożyć w ciągu 7 dni od daty przejazdu. Wniosek o zwrot pieniędzy możesz składać w przypadku: - całkowitego lub częściowego niewykorzystania dokumentu(-ów) przewozu – nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu, - 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 www.pasazer.gov.pl).
Informacja dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się	
	Jeśli potrzebujesz naszego wsparcia: - wypełnij elektroniczny formularz zgłoszeniowy na www.intercity.pl/formularz-ozn i wyślij zgłoszenie, albo - zgłoś się do Centrum Obsługi Klienta, albo - zadzwoń na Infolinię PKP Intercity pod numer +48 22 205 45 31. Po otrzymaniu zgłoszenia wyślemy Ci jego numer. Później skontaktujemy się z Tobą, aby poinformować Cię, w jakim zakresie możemy Cię wesprzeć. Jeśli planujesz podróż z przesiadką, spróbuj wybrać połączenie z czasem na przesiadkę wynoszącym co najmniej 30 minut. Abyśmy mogli Ci pomóc zgłoś się do nas co najmniej 24 godziny przed planowanym wyjazdem i powiadom nas, jakiej formy wsparcia potrzebujesz. - Możemy pomóc Ci: - wybrać pociąg przystosowany do Twoich potrzeb, w tym dla osób poruszających się na wózku, - wsiąść do naszego pociągu i zająć w nim miejsce, - wysiąść z pociągu, - wnieść lub wynieść bagaż zabierany do pociągu (masa jednej sztuki bagażu nie może przekraczać 12 kg), - w dostaniu się do komunikacji zastępczej w miarę naszych możliwości (przez komunikację zastępczą należy rozumieć inny pociąg lub autobus). Jeśli poruszasz się na wózku, nasza drużyna konduktorska uruchomi windę lub rozłoży platformę, o ile takie urządzenia znajdują się w pociągu i perony na stacji są przystosowane do korzystania z nich. Jeżeli oprócz pomocy w naszym pociągu potrzebujesz wsparcia: - w pociągu innego przewoźnika, - na terenie dworca, powiadomimy o tym odpowiednio tego przewoźnika lub zarządcę dworca - nie ponosimy jednak odpowiedzialności za udzielanie pomocy przez te podmioty. - Informacje o naszych pociągach przystosowanych do przewozu osób poruszających się na wózku, dostępne są: - na rozkładach jazdy (oznaczone piktogramem), - w internetowych wyszukiwarkach połączeń kolejowych, - na Infolinii PKP Intercity pod numerem +48 22 205 45 31. - W naszych pociągach nie zapewniamy m.in.: pomocy opiekuńczo-pielęgniarskiej, wnoszenia i wynoszenia osób do/z pociągu.
Taryfy, regulaminy i inne informacje	
	Taryfę, cenniki, regulaminy, przepisy i informacje o odwołaniach oraz o prawach pasażera, itp. uzyskasz: - na www.intercity.pl, - pod całodobowym numerem infolinii przez 7 dni w tygodniu.
Infolinia PKP Intercity	
	Całodobowy numer infolinii dostępny jest przez 7 dni w tygodniu dla abonentów krajowych i zagranicznych: +48 22 322 22 22 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
Organ nadzorujący przestrzeganie praw pasażera w transporcie kolejowym	
	Dane kontaktowe do organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. <i>dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym</i> (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021, str. 1): 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.