

Tekst ujednolicony obowiązuje od dnia 8 lipca 2018 r.
„PKP Intercity” S.A.

**REGULAMIN INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY
„PKP INTERCITY” S.A.
(Regulamin e-IC)**

Obowiązuje od dnia 29 czerwca 2017 r.

ZMIANY

[illegible]

UWAGA: Przy wprowadzaniu zmiany w tekście regulaminu należy wskazać jej numer porządkowy

Spis treści

Rozdział I. POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
Rozdział II. KOMUNIKACJA KRAJOWA	11
Rozdział III. KOMUNIKACJA MIĘDZYNARODOWA	21
Rozdział IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	25

Rozdział I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 915 z późn. zm.) „PKP Intercity” Spółka Akcyjna ustala niniejszy Regulamin internetowej sprzedaży „PKP Intercity” S.A., zwany dalej Regulaminem e-IC.
2. Regulamin e-IC określa zasady i warunki:
 - 1) zakupu, wymiany i zwrotu dokumentów przewozu w komunikacji krajowej i międzynarodowej;
 - 2) dokonywania transakcji w Serwisie e-IC;
 - 3) zakładania, korzystania, usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych Klientów.
3. Postanowienia Regulaminu e-IC oraz każdą jego zmianę zamieszcza się na stronie internetowej.
4. W celu właściwego korzystania z Serwisu e-IC należy używać przeglądarki internetowej kompatybilnej z włączoną obsługą JavaScript i plikami cookies.
5. W celu dokonania zakupu dokumentu przewozu Klient jest zobowiązany do zaakceptowania postanowień Regulaminu e-IC, przez co wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między Klientem a PKP Intercity.
6. Klient może nabywać za pośrednictwem Serwisu e-IC dokumenty przewozu dla siebie oraz dla osób trzecich. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic. Za zobowiązania finansowe odpowiada Klient.
7. W celu dokonania poprawnego wydruku dokumentu przewozu należy:

2

 - 1) użyć białej kartki papieru w formacie A4,
 - 2) ustawić dokument w orientacji pionowej i użyć drukarki z rozdzielczością min. 300 dpi.
8. Do zapisania dokumentu przewozu na urządzeniu przenośnym wymagane jest urządzenie obsługujące pliki PDF, minimum w specyfikacji 1.4, wyposażone w ekran pozwalający na wyświetlanie obrazów o rozmiarze, co najmniej 25 mm na 25 mm.

2
9. Instrukcja korzystania z Serwisu e-IC dostępna jest na stronie internetowej w zakładce „Instrukcja”.
10. Jeżeli Klient nie akceptuje przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, dokonywanie transakcji w Serwisie e-IC jest niemożliwe.

§ 2. Słownik terminów i znaczeń

Użyte w Regulaminie e-IC określenia oznaczają:

- 1) **PKP Intercity** – „PKP Intercity” Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie (02-305) przy Alejach Jerozolimskich 142A, wpisana do Rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000296032, posiadająca NIP: 526 25 44 258, REGON: 017258024, kapitał zakładowy w wysokości 2 489 033 640,00 zł w całości wpłacony;
- 2) **Agent** – podmiot upoważniony przez PKP Intercity do sprzedaży dokumentów przewozu w imieniu PKP Intercity, wykaz tych podmiotów zamieszczony jest na stronie internetowej;
- 3) **dokument przewozu** – każdy dokument, który można nabyć w Serwisie e-IC uprawniający do przejazdu odpowiednio w komunikacji krajowej albo w komunikacji międzynarodowej, w szczególności bilet internetowy, internetowy bilet dodatkowy, dopłata do pociągu EIP, zgodnie ze wskazaniami na danym dokumencie;
- 4) **bilet internetowy** – bilet imienny zakupiony w Serwisie e-IC uprawniający do przejazdu odpowiednio w komunikacji krajowej albo w komunikacji międzynarodowej, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie;
- 5) **internetowy bilet dodatkowy** – nieodpłatny bilet ze wskazaniem miejsca do siedzenia, dostępny dla posiadaczy biletów internetowych na wielokrotne przejazdy zakupionych za pośrednictwem Serwisu e-IC oraz dla posiadaczy Kart INTERCITY. Na bilecie dodatkowym wskazane są m.in.: data i relacja przejazdu, nr pociągu, nr wagonu, nr miejsca oraz odpowiednio nr biletu internetowego na wielokrotne przejazdy albo Karty INTERCITY, do której został wydany;
- 6) **dopłata do pociągu EIP** – dokument przewozu wydawany na potwierdzenie uiszczenia opłaty dodatkowej wskazanej w Cenniku usług przewozowych Spółki „PKP Intercity” (dalej jako 2 „Cennik usług”), dotyczącej wybranych biletów w komunikacji krajowej. Na dopłacie wskazane są m.in.: data i relacja przejazdu, nr pociągu, nr wagonu, nr miejsca, wysokość dopłaty;
- 7) **Dysponent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zarejestrowana w Serwisie e-IC ;
- 8) **kategorie miejsc w komunikacji krajowej:**
 - a) w wagonach z miejscami do siedzenia:
 - w klasie 1 – wagon bezprzedziałowy albo przedział sześciomiejscowy albo przedział menedżerski (tylko w EIC),
 - w klasie 2 – wagon bezprzedziałowy albo przedział sześciomiejscowy, ośmiomiejscowy, czteromiejscowy (tylko w EIP);
 - b) w wagonach z miejscami sypialnymi:
 - przedział 1–miejscowy (Single – S),
 - przedział 2–miejscowy (Double – D),
 - przedział 3–miejscowy (Triple – T3),
 - c) w wagonach z miejscami do leżenia:
 - przedział 3–miejscowy,
 - przedział 4–miejscowy,
 - przedział 6–miejscowy;
- 9) **kategorie przedziałów/miejsc w komunikacji międzynarodowej:**
 - a) w wagonach z miejscami do siedzenia:
 - w klasie 1 – wagon bezprzedziałowy albo przedział sześciomiejscowy,
 - w klasie 2 – wagon bezprzedziałowy albo przedział sześciomiejscowy, ośmiomiejscowy,
 - b) w wagonach z miejscami sypialnymi:
 - przedział 1–miejscowy (Single – S),
 - przedział 1–miejscowy (Single Deluxe – SD)
 - przedział 2–miejscowy (Double – D),

1

8

- przedział 2–miejscowy (Double Deluxe – DD),
 - przedział 3–miejscowy (Triple – T),
 - przedział 4–miejscowy (Quadruple – T4);
- 10) **Klient** – każda osoba korzystająca z Serwisu e-IC;
- 11) **konto Gość** – konto w Serwisie e-IC umożliwiające nabywanie dokumentów przewozu, bez konieczności rejestracji;
- 12) **oferta specjalna** – oferta obowiązująca na szczególnych warunkach taryfowych:
- a) w komunikacji krajowej – nie ujęta w postanowieniach Taryfy przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC),
 - b) w komunikacji międzynarodowej – typu „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal” oraz „SparNight”;
- 13) **opłata IRT** – opłata w komunikacji międzynarodowej zawierająca należność za przejazd i należność za obowiązkową rezerwację miejsca;
- 14) **Pasażer** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie dokumentu przewozu;
- 15) **Podróżny** – Pasażer, którego imię i nazwisko są zamieszczone na dokumencie przewozu;
- 16) **poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na dokumencie przewozu, mające postać odrębnego dokumentu albo odrębnego zapisu na dokumencie przewozu;
- 17) **Regulamin e-IC** – niniejszy regulamin;
- 18) **Serwis e-IC** – internetowy serwis sprzedaży działający pod adresem www.bilet.intercity.pl;
- 19) **strona internetowa** – www.intercity.pl ;
- 20) **wymiana** – zwrot zakupionego w Serwisie e-IC dokumentu przewozu i jednoczesny zakup nowego.

§ 3. Konto w Serwisie e-IC

1. Klient, który zamierza zostać Dysponentem jest zobowiązany:
 - 1) zarejestrować konto w Serwisie e-IC, wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
 - a) login,
 - b) imię i nazwisko,
 - c) hasło,
 - d) adres e-mail,
 - e) dane do faktury VAT (opcjonalnie);
 - 2) zaakceptować postanowienia Regulaminu e-IC.
2. Konto w Serwisie e-IC usuwane jest na wniosek Dysponenta:
 - 1) niezwłocznie, gdy nie przeprowadzono żadnej transakcji nabycia dokumentu przewozu, tj. nie została zawarta umowa przewozu;
 - 2) po upływie 15 miesięcy – od daty ostatniego przejazdu na podstawie dokumentu przewozu udostępnionego z konta. Do czasu likwidacji konto jest zablokowane.
3. W przypadku korzystania z konta Gość, dane osobowe Klienta usuwane są automatycznie:
 - 1) niezwłocznie, gdy nie przeprowadzono żadnej transakcji nabycia dokumentu przewozu, tj. nie została zawarta umowa przewozu;
 - 2) niezwłocznie, gdy Klient zrezygnował z nabycia dokumentu przewozu po zatwierdzeniu podanych danych;
 - 3) po upływie 15 miesięcy – od daty ostatniego przejazdu na podstawie dokumentu przewozu udostępnionego z konta Gość.
4. Wniosek o usunięcie z Serwisu e-IC konta powinien zawierać:
 - 1) imię, nazwisko Dysponenta,
 - 2) login Dysponenta.

Wniosek należy wysłać na adres e-ic@intercity.pl z adresu e-mail podanego w trakcie rejestracji konta w Serwisie e-IC.

5. Jeśli Klient, który zgłosił sprzeciw do PKP Intercity na komunikację elektroniczną, dokona nabycia dokumentu przewozu, PKP Intercity jest uprawnione do wysyłki Klientowi wyłącznie komunikatów związanych z obsługą transakcji dokonanej przez Klienta z wykorzystaniem środków do komunikacji na odległość, w tym w szczególności wysyłki dokumentu przewozu na podany adres e-mail lub informacji o zmianach Regulaminu e-IC.

§ 4. Nabycie dokumentu przewozu

1. Dokumenty przewozu można nabywać w Serwisie e-IC, z wyłączeniem przerwy technologicznej obowiązującej w godzinach wskazanych na stronie internetowej.
2. Transakcji w Serwisie e-IC można dokonać:
 - 1) po zalogowaniu się na konto oraz akceptacji zmian Regulaminu e-IC, jeżeli w czasie od momentu rejestracji, bądź ostatniego korzystania z konta, nastąpiły jego zmiany;
 - 2) przez konto Gość, w przypadku:
 - a) nabycia dokumentu przewozu – wpisując imię i nazwisko Podróżnego, adres e-mail oraz akceptując postanowienia Regulaminu e-IC,
 - b) wymiany albo zwrotu dokumentów przewozu – wpisując numer transakcji/biletu oraz adres e-mail podany podczas nabycia dokumentu przewozu;
 - 3) za pośrednictwem Agenta.
3. W celu zamówienia dokumentu przewozu należy wybrać rodzaj dokumentu oraz odpowiednio:
 - 1) podać m.in. relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj miejsca (np. miejsce do siedzenia lub do leżenia), rodzaj uprawnienia – w przypadku posiadania uprawnienia do ulgi, klasę, rodzaj wagonu, usytuowanie miejsca; 2
 - 2) wpisać:
 - a) liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej,
 - b) imię i nazwisko Podróżnego,
 - c) inne informacje, np. numer Karty INTERCITY.
4. Złożenie zamówienia stanowi potwierdzenie wyboru dokonanego zgodnie z ust. 3.
5. Płatności za:
 - 1) bilety internetowe na przejazd jednorazowy w wagonie z miejscami: do siedzenia, do leżenia, sypialnymi, 7
 - 2) bilety na przewóz rzeczy, roweru, psa,
 - 3) dopłatę do pociągu EIP- należy dokonać w ciągu 15 minut od zamówienia, nie później niż na 15 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, 1
 - 4) bilety internetowe na przejazdy wielokrotne (tj. bilety odcinkowe imienne, Bilet weekendowy MAX, Bilet weekendowy) – należy dokonać w ciągu 15 minut od zamówienia, nie później jednak niż przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu, 1
 - 5) ~~skreślony~~ 7- z zastrzeżeniem ust. 6. 1
6. Płatności za bilety internetowe w komunikacji międzynarodowej, wydane wg:
 - 1) oferty specjalnej „Berlin-Warszawa/Gdynia Specjal” – należy dokonać w ciągu 15 minut od zamówienia, nie później niż na 3 dni przed planowanym dniem odjazdu pociągu; 1 5
 - 2) opłat IRT na przejazd pociągiem „POLONEZ” – należy dokonać w ciągu 15 minut od zamówienia, nie później niż na 60 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji początkowej; 1
 - 3) oferty specjalnej „SparNight”- należy dokonać w ciągu 15 minut od zamówienia, nie później jednak niż na 3 dni przed planowanym dniem odjazdu pociągu. 8

7. Brak dokonania płatności w terminach, o których mowa w ust. 5 i 6 powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
8. Jeżeli z danego konta wykonanych zostanie pięć niezakończonych płatnością zamówień dokumentów przewozu na przejazd tym samym pociągiem na ten sam termin wyjazdu, wówczas nastąpi automatyczne zablokowanie możliwości dokonania kolejnej próby zamówienia dokumentu przewozu.
9. Z uwagi na rodzaj dokumentu przewozu niektóre etapy nabywania są pomijane.
10. Informacje o zakresie dostępnej oferty dla poszczególnych rodzajów kont oraz o akceptowanych formach płatności, wskazane są na stronie internetowej.

§ 5. Dane na dokumentach przewozu

1. Dane na dokumentach przewozu zapisane są:
 - 1) w komunikacji krajowej – czcionką szeryfową w języku polskim i angielskim; 2
 - 2) w komunikacji międzynarodowej – czcionką bezszeryfową w języku polskim oraz:
 - a) niemieckim – w przypadku biletów na pociągi kursujące na odcinku Warszawa/Gdynia – Berlin i biletów na pociąg „CHOPIN” kursujący na odcinku Warszawa – Wiedeń,, 8
 - b) rosyjskim – w przypadku biletów na pociąg „POLONEZ”.
2. Na dokumentach przewozu zamieszczone są m.in. następujące informacje:
 - 1) nazwa przewoźnika;
 - 2) rodzaj dokumentu przewozu;
 - 3) liczba osób wg taryfy normalnej lub ulgowej wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulg;
 - 4) klasa i rodzaj wagonu;
 - 5) imię i nazwisko Podróżnego;
 - 6) wysokość należności za przejazd wraz z informacją o sposobie zapłaty;
 - 7) kod Aztec;
 - 8) nr transakcji/biletu;
 - 9) relacja przejazdu;
 - 10) nr pociągu, wagonu, miejsca;
 - 11) kategoria pociągu;
 - 12) data i godzina odjazdu/przyjazdu pociągu;
 - 13) inne informacje.
3. Zmiany danych Podróżnego wskazanego na dokumentach przewozu należy dokonać w Serwisie e-IC lub za pośrednictwem Agenta (dotyczy biletów zakupionych u Agenta), przy czym w przypadku biletów:
 - 1) na przejazd jednorazowy – zmiany można dokonać najpóźniej na 15 minut przed odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie;
 - 2) na przejazdy wielokrotne – zmiany można dokonać najpóźniej przed rozpoczęciem terminu ważności danego biletu;
 - 3) na przejazd pociągiem „POLONEZ” – zmiany można dokonać najpóźniej na 60 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji początkowej;
 - 4) na przejazd pociągiem „CHOPIN” – w przypadku miejsc do siedzenia, leżenia oraz sypialnych zmiany można dokonać najpóźniej: 8
 - a) na przejazd „tam” – na 15 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji wskazanej na bilecie,
 - b) na przejazd „tam i powrót” – na 15 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu w kierunku „tam”.

Zmiany tej można dokonać jeden raz, kolejna zmiana wiąże się ze zwrotem posiadanego dokumentu przewozu i nabyciem nowego. Od zwracanych należności potrącane jest odstępne w wysokości i na zasadach wynikających z Regulaminu e-IC.

Rozdział II KOMUNIKACJA KRAJOWA

§ 1. Zawarcie umowy przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest dokument przewozu.
2. Bilet internetowy w komunikacji krajowej można nabyć:
 - 1) na przejazd jednorazowy, na odległość powyżej 20 km, w klasie 1 lub 2 [wg taryfy normalnej lub odpowiednio z ulgą: 30% – Bilet dla Seniora, 30% – Bilet Rodzinny (z wyłączeniem przedziałów menedżerskich), 37%, 50%, 51%, 70%, 78%, 95%, 100% – wyłącznie dla dzieci do lat 4, wg oferty WCZEŚNIEJ lub ofert specjalnych albo z ulgową usługą transportową], bezpośrednim pociągiem albo z przesiadką, tj.:
 - a) pociągiem ekspresowym:
 - Express InterCity Premium (EIP),
 - Express InterCity (EIC)
 - w wagonach z miejscami do siedzenia (w strefach ciszy, w przedziałach menedżerskich),
 - b) pociągiem pospiesznym:
 - Twoje Linie Kolejowe (TLK),
 - InterCity (IC)
 - odpowiednio w wagonach z miejscami do siedzenia, do leżenia/sypialnymi.
 - z zastrzeżeniem ust. 2a;
 - 2) na przejazdy wielokrotne (dotyczące biletów odcinkowych imiennych), na odległość maksymalnie do 240 km, od i do stacji, na których zatrzymują się pociągi TLK, IC w wagonach klasy 1 lub 2 z miejscami do siedzenia. W Serwisie e-IC dostępne są bilety odcinkowe imienne:
 - a) tygodniowe – wg taryfy normalnej, z ulgą: 30%, 50%, wg oferty Bilet Łódzki,
 - b) miesięczne – wg taryfy normalnej, z ulgą: 30%, 37%, 49%, 50%, 51%, 70%, 78%, wg ofert: City Bilet, Łódzki City Bilet oraz z ulgową usługą transportową,
 - c) kwartalne – wg taryfy normalnej, z ulgą: 30%, 50%;
 - 3) wg ofert:
 - a) Bilet weekendowy MAX,
 - b) Bilet weekendowy;
 - 4) na przewóz rzeczy, roweru, psa, z zastrzeżeniem ust. 2b.
- 2a. Bilet internetowy z przesiadką można nabyć pod warunkiem, że przejazd jest realizowany na łączących się ze sobą odcinkach:
 - 1) maksymalnie dwoma pociągami tej samej lub różnych kategorii pociągów,
 - 2) wyłącznie w wagonie z miejscami do siedzenia (z wyłączeniem przedziałów menedżerskich),
 - 3) bez zmiany klasy wagonu,z zastrzeżeniem ust. 2b.
- 2b. Bilet na przewóz rzeczy, roweru lub psa można nabyć tylko łącznie z biletem na przejazd.
3. Dokumenty przewozu są ważne w terminach i zakresie na nich określonych.
4. W przypadku nabycia w Serwisie e-IC biletu na przejazd jednorazowy z ulgą ustawową 37% (dot. emerytów i rencistów oraz ich współmałżonków, na których pobierane są zasiłki rodzinne), Podróżny jest zobowiązany przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu TLK, IC zgłosić się do drużyny konduktorskiej w celu uzyskania odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu, wymaganego w odrębnych przepisach. Podróżny, który nie zgłosił braku wpisu w zaświadczeniu, oprócz należności za przejazd, zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej. W pociągach EIC, EIP Podróżny bez odpowiedniego wpisu

w zaświadczeniu nie ma obowiązku zgłaszania tego faktu drużynie konduktorskiej. Tego wpisu dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów.

5. Bilet internetowy z ulgą:

- 1) 95% na jednorazowy przejazd opiekuna/przewodnika można nabyć łącznie albo do posiadanego ulgowego biletu internetowego dla osoby niepełnosprawnej;
- 2) 100% na jednorazowy przejazd dziecka do lat 4 można nabyć łącznie albo do posiadanego biletu internetowego na jednorazowy przejazd.

6. Podróżny posiadający:

- 1) bilet odcinkowy imienny lub Bilet weekendowy, zakupione w Serwisie e-IC, który chce mieć zagwarantowane miejsce do siedzenia w pociągu TLK, IC, może pobrać za pośrednictwem Serwisu e-IC nieodpłatny internetowy bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia (w miarę wolnych miejsc);
- 2) Bilet weekendowy MAX zakupiony w Serwisie e-IC: 5
 - a) na przejazd pociągiem TLK, IC, EIC, jeśli chce mieć zagwarantowane miejsce do siedzenia może pobrać za pośrednictwem Serwisu e-IC internetowy bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia (w miarę wolnych miejsc),
 - b) na przejazd pociągiem EIP jest zobowiązany nabyć dopłatę do pociągu EIP wraz ze wskazaniem miejsca do siedzenia pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne miejsca do siedzenia;
- 3) Kartę INTERCITY: 5
 - a) na przejazd pociągiem TLK, IC, EIC, jeśli chce mieć zagwarantowane miejsce do siedzenia może pobrać za pośrednictwem Serwisu e-IC internetowy bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia (w miarę wolnych miejsc),
 - b) na przejazd pociągiem EIP jest zobowiązany pobrać za pośrednictwem Serwisu e-IC internetowy bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne miejsca do siedzenia.

7. W Serwisie e-IC można nabyć:

- 1) bilet internetowy na przejazd jednorazowy w wagonie z miejscami do siedzenia najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego, w przypadku biletów:
 - a) ze wskazaniem miejsca do siedzenia – na przejazd maksymalnie 6 osób,
 - b) bez gwarancji miejsca do siedzenia – na przejazd maksymalnie 2 osób, przy czym sprzedaż takich biletów może być wstrzymana na niektóre pociągi, o czym PKP Intercity każdorazowo informuje na stronie internetowej,
 - c) z rezerwacją miejsca w przedziale menedżerskim – na przejazd maksymalnie 4 osób;
- 2) bilet internetowy na przejazd w wagonie z miejscami sypialnymi lub do leżenia – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego, w przypadku biletów na miejsce:
 - a) sypialne – na przejazd maksymalnie 3 osób, 7 5
 - b) do leżenia – na przejazd maksymalnie 3, 4 lub 6 osób 1w zależności od rodzaju wagonu i kategorii przedziału (nie wydaje się biletów bez gwarancji miejsca);
- 3) bilet internetowy na przejazdy wielokrotne (bilety odcinkowe imienne, Bilet weekendowy MAX, Bilet weekendowy) – najwcześniej na 30 dni przed pierwszym dniem ważności biletu a najpóźniej przed rozpoczęciem podróży; bilety te są wydawane wyłącznie dla jednej osoby;
- 4) dopłatę do pociągu EIP – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego; dopłata wydawana jest oddzielnie dla każdej osoby;

- 5) internetowy bilet dodatkowy – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego; bilet ten jest wydawany oddzielnie dla każdej osoby;
- 6) bilet internetowy na przewóz rzeczy, roweru, psa – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego.
8. Jeżeli bilet internetowy, o którym mowa w ust. 7 pkt 1 i 2 jest nabywany na przejazd dwóch lub więcej osób, Podróżnym wskazanym na bilecie powinna być tylko jedna z osób odbywających przejazd na podstawie tego biletu. Jeżeli Klient nabywa więcej niż jeden dokument przewozu na ten sam przejazd, wówczas na każdym z dokumentów musi wskazać imię i nazwisko innego Podróżnego. 2
9. Terminy przedsprzedaży, o których mowa w ust. 7 mogą być skrócone w wyjątkowych przypadkach, np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy albo, gdy zasady korzystania z danej oferty specjalnej przewidują inny termin przedsprzedaży.
10. Postanowienia taryfowe dotyczące przejazdów i opłat obowiązujących w pociągach TLK, IC, EIC i EIP, określone są odpowiednio w:
 - 1) Taryfie przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC);
 - 2) Cenniku usług przewozowych Spółki „PKP Intercity”;
 - 3) warunkach taryfowych ofert specjalnych- które zamieszczone są na stronie internetowej.

§ 2. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiany umowy przewozu dokonuje się poprzez wymianę posiadanego dokumentu przewozu w Serwisie e-IC lub u Agenta za pośrednictwem, którego dokument przewozu został zakupiony, w zakresie:
 - 1) terminu odjazdu;
 - 2) stacji przeznaczenia;
 - 3) kategorii pociągu;
 - 4) klasy wagonu/kategorii miejsca.
 2. Podróżny z biletem internetowym na jednorazowy przejazd, może wymienić posiadany bilet:
 - 1) w Serwisie e-IC, nie później niż:
 - a) na 30 minut – w przypadku biletu na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia (dotyczy również biletów bez gwarancji miejsca do siedzenia),
 - b) na 30 minut – w przypadku biletu z rezerwacją miejsca w przedziale menedżerskim,
 - c) na 135 minut – w przypadku biletu z rezerwacją miejsca do leżenia/sypialnego, z wyjątkiem wybranych pociągów wskazanych na stronie internetowej, dla których bilet internetowy na jednorazowy przejazd w wagonie z miejscami do leżenia, sypialnymi 5 można wymienić nie później niż na 30 minut- przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na wymienianym bilecie;
 - 2) u Agenta za pośrednictwem, którego bilet internetowy został zakupiony, z zachowaniem terminów określonych w pkt 1.
3. W przypadku dopłaty do pociągu EIP postanowienia ust. 2 pkt 1 lit. a, pkt 2, stosuje się odpowiednio.
4. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w ust. 2, Podróżny powinien nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd oraz uzyskać od osoby upoważnionej przez PKP Intercity odpowiednie poświadczenie o rezygnacji z biletu internetowego lub dopłaty do pociągu EIP, na zasadach określonych w § 3 ust. 6. O zwrot należności za niewykorzystany bilet internetowy Podróżny może wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a. 4
5. Podróżny z biletem internetowym odcinkowym imiennym: 4

- 1) według taryfy normalnej, z ulgą: 30%, 50%, 70%, 80%, który – zamierza jednorazowo przejść do wyższej klasy wagonu pociągu TLK, IC, odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, z zastrzeżeniem ust. 15;
 - 2) z ulgą ustawową: 37%, 49%, 51%, 78%, który zamierza jednorazowo odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien:
 - a) w przypadku biletu z ulgą 37%, 51% – w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy, obliczonej odpowiednio z ulgą 37% albo 51%, z zastrzeżeniem ust. 15,
 - b) w przypadku biletu z ulgą 49%, 78% – nabyć bilet jednorazowy na przejazd dalszy (zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami Podróżnego);
 - 3) może dokonać wymiany tego biletu w Serwisie e-IC, najpóźniej przed rozpoczęciem terminu jego ważności.
6. Podróżny z biletem internetowym wydanym wg oferty:
- 1) Bilet weekendowy MAX,
 - 2) Bilet weekendowy
- zamierzający przejść do wagonu wyższej klasy, powinien w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen biletów:
- a) odpowiednio wg oferty:
 - Bilet weekendowy MAX,
 - Bilet weekendowy, albo
 - b) jednorazowych normalnych, za przejazd w danej relacji.
7. Podróżny z biletem internetowym wydanym wg oferty:
- 1) Bilet weekendowy MAX,
 - 2) Bilet weekendowy
- może dokonać wymiany tego biletu w Serwisie e-IC, najpóźniej przed rozpoczęciem terminu jego ważności.
8. Zmiany inne niż w zakresie wskazanym w ust. 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie PKP Intercity.
9. Po rozpoczęciu podróży, zmiana umowy przewozu zawartej na podstawie biletu internetowego na jednorazowy przejazd możliwa jest w pociągu, na przejazd, którym bilet został zakupiony.
10. Jeżeli Podróżny z biletem internetowym na jednorazowy przejazd rozpocznie ten przejazd przed lub w terminie ważności posiadanego biletu innym pociągiem niż na nim wskazany (dotyczy zmiany umowy w zakresie określonym w ust. 1 pkt 1, zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Niewykorzystany, odpowiednio poświadczony bilet podlega zwrotowi na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a, bez potrącania odstępnego.
11. Podróżny, który przed rozpoczęciem podróży nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd:
- 1) w pociągu TLK lub IC – jest zobowiązany zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, obowiązek ten nie dotyczy osób:
 - a) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania konduktorowi dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Warunek ten nie dotyczy osób z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
 - b) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek
- z zastrzeżeniem ust. 15;

- 2) w pociągu EIC – nie ma obowiązku zgłaszania zamiaru zmiany umowy przewozu, drużyna konduktorska dokonuje odprawy w trakcie przeprowadzania kontroli biletów, z zastrzeżeniem ust. 15;
 - 3) w pociągu EIP – jest zobowiązany zgłosić to drużynie konduktorskiej przed wejściem do pociągu. Z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc – obowiązek ten dotyczy wszystkich Podróżnych. Konduktor dokonuje odprawy, pod warunkiem że Podróżny posiada bilet na przejazd danym pociągiem EIP i w pociągu są wolne miejsca. Podróżny, który posiada dopłatę do EIP, w przypadku zmiany umowy przewozu – w ramach tego samego pociągu – nie nabywa nowej dopłaty.
12. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której PKP Intercity przysługuje:
- 1) niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a;
 - 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest:
 - a) dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo
 - b) nabyć nowy bilet, jeżeli cena takiego biletu będzie niższa od należności stanowiącej różnicę opłat albo jeżeli postanowienia taryfowe nie zezwalają na dokonanie dopłaty- bez pobierania opłaty pokładowej, z zastrzeżeniem ust. 13.
- 12a. Jeżeli Pasażer oświadczył że posiada:
- 1) uprawnienie do ulgowych przejazdów, albo
 - 2) ważny dokument przewozu (np. bilet jednorazowy, bilet odcinkowy imienny),
- ale nie może okazać odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego dokumentu przewozu na dany przejazd, wówczas zwrot albo umorzenie zapłaconych w pociągu albo wskazanych w wezwaniu do zapłaty opłat taryfowych lub opłaty dodatkowej wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., po potrąceniu albo uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, może uzyskać pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni od daty przejazdu, uprawnień do ulgowego przejazdu albo posiadania ważnego dokumentu przewozu na dany przejazd, w drodze reklamacji lub wniosku, odpowiednio na zasadach określonych w Rozdziale IV §1 lub §1a.
13. W przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 11 oprócz opłat taryfowych konduktor pobiera również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej.
14. Za bilet niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu, odpowiednio poświadczony, Podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego, który jest dokonywany na jego wniosek, na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a.
15. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich Podróżnych, we wszystkich kategoriach pociągu i należy go dokonać, nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą Podróżny zamierza zmienić. Z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.
16. Od Podróżnego z biletem internetowym wydanym wg oferty „WCZEŚNIEJ”, który zmienia umowę przewozu w pociągu konduktor pobiera różnicę należności pomiędzy ceną biletu za jednorazowy przejazd bez zastosowania oferty „WCZEŚNIEJ” a ceną okazanego biletu.
17. W przypadku zmiany zakresu uprawnień do ulgi postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio. Niewykorzystany odpowiednio poświadczony bilet podlega zwrotowi na zasadach określonych w Rozdziale II § 3, bez potrącania odstępnego.
18. Podróżny, który posiada bilet ze wskazaniem miejsca w danym pociągu EIP, ale z niewłaściwym wymiarem ulgi - nie ma obowiązku zgłaszania zmiany zakresu uprawnień do ulgi pod warunkiem, że

przejazd będzie odbywał na miejscu wskazanym na posiadanym bilecie. Wówczas odprawy podróżnego – bez zmiany wskazanego miejsca – dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych.

§ 3. Zwrot dokumentu przewozu

1. Klient może w Serwisie e-IC dokonać zwrotu:
 - 1) całkowicie niewykorzystanego biletu internetowego:
 - a) na jednorazowy przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia – jeżeli dokona rezygnacji z biletu, nie później niż na 15 minut przed planowym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie,
 - b) na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia/sypialnymi – jeżeli dokona rezygnacji z biletu, nie później niż na 15 minut przed planowym odjazdem pociągu ze stacji wskazanej na bilecie, 5
 - c) na przejazd w przedziale menedżerskim – jeżeli zrezygnuje z biletu, nie później niż na 15 minut przed planowym odjazdem pociągu ze stacji wskazanej na bilecie, 5
 - d) odcinkowego imiennego – jeżeli dokona rezygnacji z biletu najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ważności danego biletu,
 - e) wg oferty Bilet weekendowy MAX, Bilet weekendowy – jeżeli dokona rezygnacji z biletu, nie później niż w ciągu 2 godzin od godziny rozpoczęcia terminu ważności danego biletu;
 - 2) dopłaty do pociągu EIP – jeżeli dokona rezygnacji, nie później niż na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na dopłacie;
 - 3) internetowego biletu dodatkowego – jeżeli dokona rezygnacji, nie później niż na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie dodatkowym.
2. W przypadku niedotrzymania terminów, wskazanych w ust. 1 pkt 1 lit. a i d oraz pkt 2 zwrot za niewykorzystany dokument przewozu, odpowiednio poświadczony, dokonywany jest na wniosek Podróżnego, na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a. Nie podlegają zwrotowi należności za bilety wg ofert: Bilet weekendowy MAX, Bilet weekendowy, przedłożone po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. e, z zastrzeżeniem ust. 11 i 12. 4
3. W przypadku nie dotrzymania terminów, wskazanych w ust. 1 pkt 1 lit. b i c zwrot za niewykorzystany bilet ze wskazaniem miejsca do leżenia/sypialnego, w przedziale menedżerskim, poświadczony przed godziną odjazdu na nim wskazaną, dokonywany jest na wniosek Podróżnego, na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a. Nie podlegają zwrotowi opłaty za miejsca do leżenia/sypialne, w przedziale menedżerskim, jeżeli bilet ze wskazaniem takiego miejsca został poświadczony po godzinie odjazdu wskazanej na bilecie, z zastrzeżeniem ust. 11 i 12, przy czym opłata za przejazd jest zwracana po potrąceniu odstępnego. 4
5
4. W przypadku całkowicie niewykorzystanego dokumentu przewozu nabytego u Agenta, rezygnacji z przejazdu należy dokonać u danego Agenta w terminach, o których mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem ust. 14 i 15.
5. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystane bilety internetowe, o których mowa w ust. 1 – 4, w przypadku, gdy nie wystawiono faktury VAT następuje automatycznie, pod warunkiem, że uprzednio zapłacone należności zostały już zaksięgowane na rachunku bankowym, z którego dokonano płatności a w przypadku zmiany numeru rachunku na rachunek bankowy wskazany przez Dysponenta lub Podróżnego, po potrąceniu odstępnego.
6. Poświadczenie biletu internetowego na jednorazowy przejazd o całkowitym niewykorzystaniu należy uzyskać odpowiednio w przypadku przejazdu:
 - 1) pociągami TLK, IC, EIC – w punkcie obsługi klienta najpóźniej przed terminem przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia wskazanym na bilecie;

- 2) pociągiem EIP – w punkcie obsługi klienta najpóźniej przed upływem 60 minut po terminie odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie, ale przed upływem terminu jego ważności
- z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Poświadczenia, o którym mowa w ust. 6, nie można uzyskać w miejscowościach stacji pośrednich, leżących na drodze przewozu, ani w miejscowości stacji przeznaczenia, wskazanych na bilecie po przyjeździe pociągu na daną stację pośrednią, z zastrzeżeniem ust. 8 lub stację przeznaczenia.
8. Jeżeli stacja wyjazdu wskazana na dokumencie przewozu jest jedną ze stacji w danej miejscowości, wówczas poświadczenie, o którym mowa w ust. 6, można uzyskać w dowolnym punkcie obsługi klienta znajdującym się w tej miejscowości, z zachowaniem warunków określonych w ust. 6.
9. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet internetowy na jednorazowy przejazd jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od drużyny konduktorskiej w pociągu. Poświadczenie to stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, dokonywanego na wniosek Podróżnego, na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a.
10. O zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny należy wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a. Zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim bilet nie mógł być wykorzystany – po potrąceniu odstępnego, nie więcej niż 150 zł – pod warunkiem, że rezygnacji z biletu dokonano w Serwisie e-IC, w przypadku biletu:
- 1) tygodniowego – nie później niż pierwszego dnia ważności;
2) miesięcznego – nie później niż dziesiątego dnia ważności;
3) kwartalnego – nie później niż trzydziestego dnia terminu ważności.
- Nie podlegają zwrotowi należności za częściowo niewykorzystane ww. bilety, jeżeli rezygnacji dokonano po upływie terminów określonych wyżej, z zastrzeżeniem ust. 11 i 12.
11. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu odcinkowego imiennego nastąpiło z przyczyn leżących po stronie PKP Intercity;
2) w przypadku, gdy Podróżny zwróci bilet na wielokrotne przejazdy (dot. biletów odcinkowych imiennych, Biletu weekendowego MAX, Biletu weekendowego) przed rozpoczęciem terminu ważności i jednocześnie zakupi taki sam rodzaj biletu.
12. Jeżeli przekroczenie terminów, o których mowa w ust. 1 i 10 nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego, które Podróżny może udokumentować (np. z powodu niezaplanowanego pobytu w szpitalu), a także w innych uzasadnionych przypadkach (np. zmiana rozkładu jazdy pociągów) zwrot należności za niewykorzystany dokument przewozu może nastąpić na podstawie wniosku Podróżnego, na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a, po potrąceniu odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 11 pkt 1.
13. Jeżeli z przejazdu na podstawie biletu internetowego, wydanego na przejazd więcej niż jednej osoby, rezygnuje Podróżny (osoba wskazana na bilecie) i:
- 1) nie zmienia się liczba osób korzystających z tego biletu – należy w Serwisie e-IC dokonać zmiany danych Podróżnego, na zasadach określonych w Rozdziale I § 5 ust. 3,
2) zmniejsza się liczba osób korzystających z tego biletu należy:
- a) dokonać zmiany danych Podróżnego w Serwisie e-IC, na zasadach określonych w Rozdziale I § 5 ust. 3 i uzyskać w pociągu odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności, na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a,
b) zwrócić bilet na zasadach określonych odpowiednio w ust. 1.
14. W razie całkowitego niewykorzystania biletu internetowego na jednorazowy przejazd:

- 1) z przyczyn zależnych od Podróżnego (np. rezygnacja z przejazdu) – po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 lub gdy biuro Agenta jest nieczynne, ale:
 - a) przed upływem terminu ważności biletu na przejazd pociągami TLK, IC, EIC,
 - b) najpóźniej przed upływem 60 minut po terminie odjazdu pociągu EIP ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie, ale przed upływem terminu ważności biletu,
 - można uzyskać odpowiednie poświadczenie w kasie biletowej lub w punkcie obsługi klienta z zachowaniem warunków określonych w ust. 6, po okazaniu biletu w taki sposób, aby można było odczytać dane na bilecie;
 - 2) z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego, które Podróżny może udokumentować (np. z powodu niespodziewanego pobytu w szpitalu), jeśli rezygnacja z przejazdu nie została dokonana w terminie i sposób określony odpowiednio w ust. 1 – 4 i 10, 2
 - 3) do którego była wystawiona faktura VAT
 - o zwrot należności można wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w Rozdziale IV §1a. 4
15. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, a z dokumentu przewozu nie zrezygnowano w terminie i w sposób określony odpowiednio w ust. 1 – 4 i 10, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany dokument przewozu należy wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1a. 4
- 15a. Podróżny z biletem internetowym na przejazd, który zamierza przewieźć niezłożony i nieopakowany rower, zobowiązany jest nabyć nowy bilet internetowy łącznie z biletem na przewóz roweru. Posiadany bilet podlega zwrotowi na zasadach określonych w §§ 3 i 3a 9
16. W przypadku zwrotu biletu internetowego na przewóz rzeczy, roweru, psa, postanowienia ust. 1 – 9 oraz ust. 14 i 15, stosuje się odpowiednio.

§ 3a. Odstępne

PKP intercity od zwracanych należności za dokumenty przewozu potrąca 15% tytułem odstępnego. 4

§ 4. Przeszkody w przewozie

W przypadku, gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie umowy przewozu zgodnie z jej treścią, postanowienia § 19 Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC) stosuje się odpowiednio.

§ 5. Odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu

W przypadku opóźnienia przyjazdu pociągu do stacji wskazanej na dokumencie przewozu powyżej 60 minut, Pasażer nie tracąc prawa do przewozu może żądać odszkodowania z tego tytułu na warunkach określonych w § 25 Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC). Wnioski o odszkodowanie należy składać w drodze reklamacji na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1. 4

Rozdział III KOMUNIKACJA MIĘDZYNARODOWA

§ 1. Zawarcie umowy przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej jest wydrukowany bilet internetowy w formacie A4, w orientacji pionowej.
2. Bilet internetowy wg opłat IRT można nabyć:
 - 1) na pociągi kursujące na odcinku Warszawa/Gdynia-Berlin w wagonach z miejscami do siedzenia, na przejazd w relacji:
 - a) „tam” z Polski do Niemiec w jedną stronę np. Warszawa – Berlin,
 - b) „tam i z powrotem” z Polski do Niemiec i w kierunku powrotnym, ponieważ przejazd w kierunku „tam” każdorazowo musi rozpocząć się w Polsce. Zakup biletu w Serwisie e-IC na przejazd z Niemiec do Polski lub z Niemiec do Polski i z powrotem, nie jest możliwy. Pierwotna kontrola biletu internetowego (zarówno w relacji „tam”, jak i „tam i z powrotem”) dokonywana jest przez drużynę konduktorską PKP Intercity. Bilet nieposiadający odcisku znakownika drużyny konduktorskiej PKP Intercity, na terenie Niemiec jest nieważny;
 - 2) na pociąg „POLONEZ” kursujący na odcinku Warszawa – Moskwa w wagonach z miejscami sypialnymi, na przejazd w relacji:
 - a) „tam” z Polski do Białorusi lub Rosji w jedną stronę, np. Warszawa – Mińsk lub Warszawa – Moskwa,
 - b) „tam i z powrotem” z Polski do Białorusi lub Rosji i w kierunku powrotnym, ponieważ przejazd w kierunku „tam” każdorazowo musi rozpocząć się w Polsce. Zakup biletu w Serwisie e-IC na przejazd z Rosji lub Białorusi do Polski oraz z Rosji lub Białorusi do Polski i z powrotem, a także w relacji z Białorusi do Rosji lub odwrotnej, nie jest możliwy. Pierwotna kontrola biletu internetowego (zarówno w relacji „tam”, jak i „tam i z powrotem”) dokonywana jest przez drużynę konduktorską PKP Intercity. Bilet internetowy nieposiadający odcisku znakownika drużyny konduktorskiej PKP Intercity na terenie Białorusi i Rosji, jest nieważny;
 - 3) na pociąg „CHOPIN” kursujący na odcinku Warszawa-Wiedeń w wagonach z miejscami do siedzenia, do leżenia oraz sypialnymi na przejazd w relacji:
 - a) „tam” z Polski do Austrii w jedną stronę np. Warszawa-Wiedeń,
 - b) „tam i z powrotem” z Polski do Austrii i w kierunku powrotnym, ponieważ przejazd w kierunku „tam” każdorazowo musi rozpocząć się w Polsce. Zakup biletu w Serwisie e-IC na przejazd z Austrii do Polski oraz z Austrii do Polski i z powrotem, nie jest możliwy. Pierwotna kontrola biletu internetowego (zarówno w relacji „tam”, jak i „tam i z powrotem”) dokonywana jest przez drużynę konduktorską PKP Intercity. Bilet internetowy nieposiadający odcisku znakownika drużyny konduktorskiej PKP Intercity na terenie Republiki Czeskiej i Austrii jest nieważny.
3. Bilety internetowe wg opłat IRT ważne są tylko w dniu, w pociągu i na miejscach, na które zostały wydane. Zakupu można dokonać najwcześniej na 60 dni przed odjazdem:
 - 1) na pociągi kursujące na odcinku Warszawa/Gdynia-Berlin, nie później niż:
 - a) na 15 minut przed godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego, na przejazd maksymalnie 5 osób (wg taryfy Opłata podstawowa lub Młodzież);

- b) na 3 dni przed planowanym dniem wyjazdu – w przypadku biletu wg oferty specjalnej, na przejazd maksymalnie 3 osób;
- 2) na pociąg „POLONEZ”, nie później niż na 60 minut przed odjazdem pociągu ze stacji początkowej (rozpoczęcia biegu pociągu), na przejazd maksymalnie 4 osób (wg taryfy Dorosły lub Dziecko);
- 3) na pociąg „CHOPIN”, nie później niż:
- a) na miejsca do siedzenia – na 15 minut przed godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego, na przejazd maksymalnie 5 osób (wg taryfy Opłata podstawowa lub Dziecko),
- b) na miejsca do leżenia lub sypialne – na 2 godziny przed odjazdem pociągu ze stacji początkowej, na przejazd maksymalnie 5 osób (wg taryfy Opłata podstawowa lub Dziecko),
- c) na 3 dni przed planowanym dniem wyjazdu – w przypadku biletu wg oferty specjalnej „SparNight”, na przejazd maksymalnie 3 osób.
4. Jeżeli bilet internetowy wg opłat IRT jest nabywany na przejazd dwóch lub więcej osób, Podróżnym wskazanym na bilecie powinna być tylko jedna z osób odbywających przejazd na podstawie tego biletu.
5. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 3 może być skrócony w wyjątkowych przypadkach, np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy albo, gdy zasady korzystania z danej oferty specjalnej przewidują inny termin przedsprzedaży.
6. Postanowienia taryfowe dotyczące przejazdów oraz opłat dla pociągów kursujących w relacjach:
- 1) Warszawa – Berlin – Warszawa,
- 2) Gdynia – Berlin – Gdynia
- są określone w *Warunkach taryfowych i zasadach sprzedaży dokumentów przewozu na pociągi kursujące na odcinku Warszawa/Gdynia – Berlin*;
- 3) Warszawa – Moskwa – Warszawa, są określone w *Warunkach taryfowych i zasadach sprzedaży dokumentów przewozu na pociągi 9/10 „POLONEZ”*;
- 4) Warszawa-Wiedeń-Warszawa – są określone w *Warunkach taryfowych i zasadach sprzedaży dokumentów przewozu na pociągi 407/406 „CHOPIN”*,
- które zamieszczone są na stronie internetowej.
7. PKP Intercity nie ponosi odpowiedzialności za niedopełnienie przez Podróżnego formalności celnych i paszportowych, które podróżny jest zobowiązany ustalić we własnym zakresie.

§ 2. Wymiana biletu internetowego wg opłat IRT

1. Zmiany umowy przewozu (o ile dana taryfa to przewiduje) dokonuje się:
- 1) dla pociągów kursujących na odcinku Warszawa/Gdynia – Berlin, w zakresie:
- a) terminu wyjazdu,
- b) miejsca w wagonie tej samej klasy,
- c) klasy wagonu na wyższą
- najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień odjazdu;
- 2) dla pociągu „POLONEZ”, w zakresie :
- a) terminu wyjazdu,
- b) miejsca w wagonie tego samego rodzaju np. z kategorii Quadruple (T4) na Double
- nie później niż na 6 godzin przed godziną odjazdu pociągu wskazaną na bilecie internetowym, ale nie później niż na 60 minut przed odjazdem pociągu ze stacji początkowej (rozpoczęcia biegu pociągu);
- 3) dla pociągu „CHOPIN”, w zakresie:
- a) terminu wyjazdu,

- b) miejsca w wagonie tego samego rodzaju z kategorii niższej na wyższą, np. Triple na Double
- najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień odjazdu.

2. Zmiany umowy przewozu dokonuje się tylko jeden raz, bez potrąceń:
 - 1) w Serwisie e-IC,
 - 2) u Agenta za pośrednictwem, którego bilet internetowy został zakupiony- z zachowaniem terminów określonych w ust 1.
3. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w ust 1, Podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na faktyczny przejazd.
4. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1 mogą być dokonane na zasadzie odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstepnego, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. Podróżny z biletem internetowym wg opłat IRT wydany na przejazd pociągiem kursującym na odcinku Warszawa – Berlin, w dniu wskazanym na tym bilecie może odbyć przejazd innym bezpośrednim pociągiem, pod warunkiem nabycia odpowiednio:
 - 1) biletu wg taryfy „Bord Pass” (w kasie biletowej), lub
 - 2) nieodpłatnego biletu dodatkowego (u drużyny konduktorskiej w pociągu)- z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu wg oferty specjalnej „Berlin-Warszawa/Gdynia – Special”, jest niedozwolona.
7. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu wg oferty specjalnej „SparNight” obowiązującej w pociągu „CHOPIN”, jest niedozwolona.

8

§ 3. Zwrot biletu internetowego wg opłat IRT

1. Klient może w Serwisie e-IC dokonać zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu internetowego, z potrąceniem odstepnego. Wysokość potrącenia podana jest w warunkach taryfowych, o których mowa w § 1 ust. 6.
2. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystane bilety internetowe można uzyskać w terminach:
 - 1) dla pociągów kursujących na odcinku Warszawa/Gdynia – Berlin, nie później niż na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie, z zastrzeżeniem ust. 8. Bilet internetowy na przejazd „tam i z powrotem” można zwrócić, nie później niż na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu w kierunku „tam”;
 - 2) dla pociągu „POLONEZ”, nie później niż na 6 godzin przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie, ale nie później niż na 60 minut przed odjazdem pociągu ze stacji początkowej (biegu pociągu);
 - 3) dla pociągu „CHOPIN”, nie później niż na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie, z zastrzeżeniem ust. 9. Bilet internetowy na przejazd „tam i z powrotem” można zwrócić, nie później niż na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu w kierunku „tam”, z zastrzeżeniem ust. 9.
3. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych w ust. 2, nie dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet.
4. W przypadku całkowicie niewykorzystanego biletu internetowego zakupionego u Agenta, rezygnacji z przejazdu należy dokonać w terminach, wskazanych w ust. 2 u danego Agenta, z zastrzeżeniem ust. 8 i 9.
5. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystane bilety internetowe, gdy nie wystawiono faktury VAT następuje automatycznie, pod warunkiem, że uprzednio zapłacone należności zostały już zaksięgowane na rachunku bankowym, z którego dokonano płatności a w przypadku zmiany numeru

8

8

rachunku na rachunek bankowy wskazany przez Dysponenta lub Podróżnego, po potrąceniu odstępnego.

6. Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet internetowy, do którego była wystawiona faktura VAT dokonuje się na wniosek, na zasadach określonych w Rozdziale IV § 1.
7. Częściowe odstąpienie od umowy przewozu jest możliwe tylko w przypadku biletów na przejazd „tam i z powrotem”, w zakresie rezygnacji z przejazdu powrotnego, z zastrzeżeniem ust. 8 i 9. 8
8. Bilety internetowe wg oferty specjalnej „Berlin-Warszawa/Gdynia – Special”, nie podlegają zwrotowi.
9. Bilety internetowe wg oferty specjalnej „SparNight” obowiązującej w pociągu „CHOPIN”, nie podlegają zwrotowi. 8

§ 4. Przeszkody w przewozie, odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu

W przypadku, gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej zgodnie z jej treścią lub w przypadku opóźnienia przyjazdu pociągu do stacji wskazanej na bilecie internetowym wg opłat IRT, kwestie dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie zwrotu należności za bilet, wypłaty odszkodowania oraz pomocy w związku z odwołaniem i opóźnieniem pociągu, uregulowane są odpowiednio:

- 1) dla pociągów kursujących na odcinku Warszawa/Gdynia – Berlin – w *Ogólnych warunkach przewozu osób kolejami (GCC-CIV/PRR)*,
- 2) dla pociągu „POLONEZ” – w *Warunkach taryfowych i zasadach sprzedaży dokumentów przewozu na pociągi 9/10 „POLONEZ”* oraz w *Międzynarodowych Szczególnych Warunkach Przewozu Taryfy Wschód – Zachód (SCIC-TWZ)*,
- 3) dla pociągu „CHOPIN” - w *Ogólnych warunkach przewozu osób kolejami (GCC-CIV/PRR)* oraz w *Międzynarodowych Szczególnych Warunkach Przewozu dla pociągów nocnych (SCIC-NT)*. 8

Rozdział IV POSTANOWIENIA KOŃCOWE

4

§ 1. Zasady składania reklamacji

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację (uprawniony jest Pasażer):
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - 2) dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty,
 - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
2. Reklamacje można składać:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w dowolnym punkcie obsługi klienta PKP Intercity;
 - b) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1481) – na adres:
„PKP Intercity” S.A.
Aleje Jerozolimskie 142 A
02 – 305 Warszawa;
 - 2) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej.
3. PKP Intercity niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji złożonej w formie, o której mowa w ust. 2 pkt 1 lit. a oraz w pkt 2.
4. Reklamacje dotyczące:
 - 1) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu – mogą być składane nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu;
 - 2) wezwań do zapłaty – mogą być składane nie później niż w terminie trzech miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty;
 - 3) przejazdu pociągiem kursującym na odcinku Warszawa/Gdynia – Berlin mogą być składane, nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia upływu terminu ważności biletu,
 - 4) przejazdu pociągiem „POLONEZ” mogą być składane, nie później niż w terminie 9 miesięcy, licząc od daty odjazdu pociągu wskazanej na bilecie internetowym według opłat IRT;
 - 5) pociągu „CHOPIN” dotyczące:
 - a) odpowiedzialności przewoźnika za uszkodzenia ciała – w ciągu 12 miesięcy od chwili powzięcia wiadomości o stracie lub szkodzie,
 - b) innych reklamacji i skarg – w ciągu trzech miesięcy od zakończenia przejazdu.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
 - 3) uzasadnienie roszczenia;
 - 4) kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu;
 - 5) 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;
 - 6) numer dokumentu przewozu na podstawie, którego został zrealizowany przejazd, chyba, że w celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji niezbędne jest załączenie wydruku biletu ze znakami kontroli lub na którym zostało naniesione przez osobę upoważnioną przez PKP

8

- Intercity poświadczenie. W przypadku biletu okresowego lub braku biletu dodatkowego do wniosku o odszkodowanie należy dołączyć inne dokumenty potwierdzające przejazd opóźnionym pociągiem, np. poświadczenie o opóźnieniu pociągu uzyskane u konduktora tego pociągu;
- 7) podpis osoby uprawnionej wnoszącej reklamację w formie pisemnej;
 - 8) odpowiednio do przedmiotu roszczenia:
 - a) kopie dokumentów przewozu wydanych w pociągu lub serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty,
 - b) kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczające uprawnienie do ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 6;
 - c) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
6. Kopie dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów załączane do reklamacji muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem. Potwierdzenia tego może dokonać osoba obsługująca podróżnych w dowolnym *punkcie obsługi klienta*, notariusz lub wystawca dokumentu.
7. Jeżeli reklamacja:
- 1) nie odpowiada warunkom określonym w ust. 5 i 6, *PKP Intercity* wzywa reklamującego nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, aby usunął braki w wyznaczonym terminie (termin ten nie może być krótszy niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania); niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania;
 - 2) zostanie uzupełniona w terminie określonym w pkt. 1, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
8. W celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, *PKP Intercity* może nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać wnoszącego reklamację, wyznaczając termin nie krótszy niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających posiadanie – w dniu przejazdu – uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
9. Nieprzekazanie dokumentów, o których mowa w ust. 8, w wyznaczonym terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.
10. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 8. *PKP Intercity* zwraca reklamującemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację, przesyłką rejestrowaną w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1481).
11. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona, w przypadku:
- 1) w komunikacji krajowej – niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia,
 - 2) w komunikacji międzynarodowej:
 - a) dla pociągów kursujących na odcinku Warszawa/Gdynia – Berlin, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia przyjęcia reklamacji (w usprawiedliwionych przypadkach *PKP Intercity* informuje o wydłużeniu terminu maksymalnie do trzech miesięcy od daty złożenia reklamacji),
 - b) dla pociągu „POLONEZ”, nie później niż w terminie 180 dni od dnia przyjęcia reklamacji,
 - c) dla pociągu „CHOPIN”, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia przyjęcia reklamacji (w usprawiedliwionych przypadkach *PKP Intercity* informuje o wydłużeniu terminu maksymalnie do trzech miesięcy od daty złożenia reklamacji).

12. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.
13. Jeżeli Podróżny nie zgadza się z udzieloną odpowiedzią na reklamację, lub w sprawie zaistnieją nowe okoliczności, które mogą mieć wpływ na jej rozstrzygnięcie, może złożyć odwołanie w formach, o których mowa w ust. 2, z powołaniem się na numer otrzymanej odpowiedzi.
14. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez PKP Intercity usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).
15. Po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji Podróżny może dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego.

§ 1a. Zasady składania wniosków

4

1. Osoba uprawniona może złożyć wniosek dotyczący:
 - 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania dokumentu przewozu (uprawniony jest Dysponent lub Podróżny),
 - 2) przypadku, gdy w trakcie kontroli biletów w pociągu nie okazała ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego *dokumentu przewozu*, ale oświadczyła, że posiada uprawnienia do bezpłatnego/ ulgowego przejazdu lub dokument ważny na ten przejazd (RPO-IC §22 ust. 2a); uprawniony jest Pasażer,
 - 3) usunięcia konta w Serwisie e-IC (uprawniony jest wyłącznie Dysponent).
2. Wnioski można składać:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w dowolnym punkcie obsługi klienta PKP Intercity;
 - b) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1481) – na adres:
„PKP Intercity” S.A.
Aleje Jerozolimskie 142 A
02 – 305 Warszawa;
 - 2) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej).
3. Do wniosku o zwrot należności:
 - 1) za całkowicie niewykorzystany dokument przewozu odpowiednio należy:
 - a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu,
 - b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania dokumentu z przyczyn całkowicie niezależnych od Pasażera,
 - c) wpisać numer nowego dokumentu przewozu, który został nabyty:
 - w ramach wymiany,
 - w przypadku, o którym mowa w Rozdziale II § 3 ust. 11 pkt 2,
 - d) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z danego dokumentu przewozu wraz z kserokopią nowego dokumentu, poświadczonego za zgodność z oryginałem przez upoważnionego pracownika PKP Intercity,
 - e) wpisać nr biletu internetowego na przejazd, do którego został wydany bilet na przewóz;
 - 2) za częściowo niewykorzystany bilet internetowy (dotyczy komunikacji krajowej):
 - a) na przejazd jednorazowy – należy dołączyć poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu,
 - b) na przejazdy wielokrotne (dot. biletów odcinkowych imiennych) – należy wpisać datę rezygnacji z biletu, o której mowa w Rozdziale II § 3 ust. 10;

3) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z dalszego przejazdu – w razie opóźnienia pociągu. Ponadto we wniosku należy podać nr transakcji/biletu oraz odpowiednio:

- a) w przypadku biletu internetowego zakupionego w serwisie e-IC – w razie zmiany rachunku bankowego (w czasie między dokonaniem zapłaty a złożeniem wniosku) – również numer rachunku, z którego dokonano zapłaty za bilet internetowy oraz numer nowego rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu należności,
- b) w przypadku biletu internetowego zakupionego za pośrednictwem Agenta – numer rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu należności.

Jeżeli do biletu internetowego została wystawiona faktura VAT we wniosku należy wpisać jej numer.

4. Pozytywne rozpatrzenie wniosku:

- 1) o zwrot należności, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 – jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu internetowego, którego wniosek dotyczy;
- 2) o zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny – jest uzależnione od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu po terminie dokonanej rezygnacji z biletu, o której mowa w Rozdziale II § 3 ust. 10.

5. Wnioski dotyczące:

- 1) pociągów kursujących w komunikacji krajowej:
 - a) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 mogą być składane nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu,
 - b) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 należy składać nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu,
- 2) pociągów kursujących na odcinku Warszawa/Gdynia – Berlin mogą być składane, nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia upływu terminu ważności biletu,
- 3) pociągu „POLONEZ” mogą być składane, nie później niż w terminie 9 miesięcy, licząc od daty odjazdu pociągu wskazanej na bilecie internetowym wg opłat IRT.

6. Wniosek powinien zawierać:

- 1) nazwę i adres przewoźnika;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej wniosek;
- 3) uzasadnienie żądania;
- 4) numer dokumentu przewozu;
- 5) 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, z zastrzeżeniem ust. 11;
- 6) podpis osoby uprawnionej do złożenia wniosku.

7. Do wniosku powinny być dołączone 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.

8. Jeżeli wniosek nie odpowiada wymogom określonym w ust. 6 i 7, PKP Intercity wzywa wnioskodawcę aby usunął braki w wyznaczonym terminie; niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie wniosku bez rozpoznania.

9. Jeżeli wniosek zostanie uzupełniony w wyznaczonym terminie, za datę jego wpływu przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia

10. Wnioski są rozpatrywane w kolejności ich wpływu do PKP Intercity, bez zbędnej zwłoki.

11. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek bankowy, z którego dokonano zapłaty, a w przypadku zmiany numeru rachunku albo w razie biletu internetowego zakupionego za pośrednictwem Agenta

– na rachunek bankowy wskazany przez Dysponenta lub Podróżnego. Zwrot należności za bilet, do którego była wystawiona faktura VAT następuje niezwłocznie po przesłaniu do PKP Intercity potwierdzenia otrzymania faktury korygującej.

§ 2. Wystawianie faktur VAT

1. Dokument przewozu nie jest fakturą VAT.
2. Faktura VAT jest wystawiana w formie elektronicznej.
3. Faktura VAT może być wygenerowana w Serwisie e-IC do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę przewozu.
4. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 3 PKP Intercity wystawia fakturę VAT na wniosek złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu.
Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres:
„PKP Intercity” S.A.
Aleje Jerozolimskie 142 A
02 - 305 Warszawa
lub przesłać na adres e-mail: fakturye-ic@intercity.pl.
5. Faktury VAT za dokumenty przewozu zakupione za pośrednictwem Agenta wystawia Agent.

§ 3. Prawa i obowiązki Klienta, Dysponenta, Podróżnego

1. Klient ma prawo do:
 - 1) rejestracji konta w Serwisie e-IC;
 - 2) zakupu dokumentów przewozu za pośrednictwem konta Gość;
 - 3) składania wniosków, dotyczących dokumentów przewozu nabytych za pośrednictwem konta Gość;
 - 4) zmiany danych Podróżnego na nabytych dokumentach przewozu.
2. Dysponent ma prawo do:
 - 1) wglądu do danych podanych w trakcie rejestracji i uaktualniania ich;
 - 2) składania wniosków;
 - 3) likwidacji konta;
 - 4) zmiany danych Podróżnego na nabytych dokumentach przewozu.
3. Klient/Dysponent zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z Serwisu e-IC prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu e-IC na każde żądanie Serwisu e-IC;
 - 3) w przypadku wniosku przesłanego za pośrednictwem poczty – ponosić wszelkie koszty z tym związane (np. znaczków pocztowych);
 - 4) potwierdzić datą i podpisem odbiór faktury korygującej;
 - 5) w przypadku zakupu biletu dla innej osoby/osób zapoznać ją/je z postanowieniami Regulaminu e-IC i ewentualnie warunkami oferty specjalnej;
 - 6) korzystać z Serwisu e-IC zgodnie z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu e-IC;
 - 7) wydrukować czytelnie na papierze formatu A4 (w orientacji pionowej) bilet internetowy wg opłat IRT, ponosząc koszty wydruku albo udostępnić bilet Podróżnemu w celu zapisania na przenośnym urządzeniu elektronicznym w formacie PDF; bilet na przejazd jednorazowy można zapisać najpóźniej do odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego, natomiast bilet odcinkowy należy zapisać przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu a najpóźniej przed upływem pierwszego dnia ważności;
 - 8) nie przenosić praw, wynikających z zawartej umowy na osoby trzecie, z wyjątkiem prawa do dysponowania biletem przez Podróżnego.
4. Podróżny zobowiązany jest:

- 1) w komunikacji krajowej na przejazd w wagonach z miejscami do siedzenia – osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - a) wręczyć ważny, czytelnie wydrukowany bilet albo okazać bilet na ekranie przenośnego urządzenia elektronicznego w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować kod Aztec (należy tak ustawić kod Aztec na ekranie urządzenia aby był on w całości widoczny i miał wymiary co najmniej 25 mm na 25 mm),
 - b) okazać dokument potwierdzający jego tożsamość,
 - c) okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego;
- 2) w komunikacji krajowej na przejazd w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia oraz w komunikacji międzynarodowej – osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - a) wręczyć ważny, czytelnie wydrukowany bilet internetowy,
 - b) okazać dokument potwierdzający jego tożsamość,
 - c) okazać i wręczyć ważny dokument, poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego.
5. W przypadku biletu wystawionego na przejazd więcej niż jednej osoby każdy z Pasażerów, który korzysta z ulgowego biletu, zobowiązany jest okazać i wręczyć ważny dokument, poświadczający uprawnienie do danej ulgi.
6. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 4, Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.
7. Jeżeli Pasażer, odbywający przejazd w komunikacji krajowej oświadczy, że posiada ważny bilet lub ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi i okaże tylko dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać na podstawie wniosku, na zasadach określonych w § 1.
8. Akceptując Regulamin e-IC Klient oświadcza, że:
 - 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu e-IC są prawdziwe i aktualne zgodnie z jego najlepszą wiedzą;
 - 2) zapoznał Pasażera, dla którego nabył dokument przewozu z postanowieniami Regulaminu e-IC.

§ 4. Prawa i obowiązki PKP Intercity

1. PKP Intercity ma prawo:
 - 1) odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu Serwisu e-IC w przypadku naruszenia przez Klienta lub Podróżnego niniejszego Regulaminu e-IC;
 - 2) anulować transakcję i zablokować/usunąć konto, w przypadku pozyskania informacji, że płatność dokonywana jest przez osobę nieuprawnioną;
 - 3) zablokowania konta lub dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przed sądem, w przypadku nadużyć w Serwisie e-IC np. działań niezgodnych z przeznaczeniem serwisu albo prowadzących do nieprawidłowego działania serwisu lub strat finansowych.
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem Serwisu e-IC, PKP Intercity jest zobowiązane do:
 - 1) ponoszenia kosztów transakcji dokonywanych przy pomocy płatności on-line;
 - 2) przesłania Klientowi faktur VAT oraz faktur korygujących, z wyjątkiem faktur wystawionych przez Agentą;
 - 3) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową;
 - 4) rozpatrzenia złożonych wniosków, reklamacji, o których mowa w § 1a.
3. Administratorem danych osobowych podanych w związku z dobrowolnym zarejestrowaniem w systemie internetowej sprzedaży biletów jest „PKP Intercity” S.A. z siedzibą w Warszawie przy

Alejach Jerozolimskich 142A. W razie pytań związanych z przetwarzaniem danych osobowych zachęcamy do kontaktu z powołanym przez administratora danych, inspektorem ochrony danych tel. +48 22 4742115, adres e-mail: iod@intercity.pl. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów, zapewnienia ciągłego dostępu do historii dokonanych transakcji, marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług oraz po wyrażeniu odrębnych zgód w celu: przesyłania informacji handlowych i marketingowych na podany adres e-mail i profilowania. Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a - c i lit. f 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. Okres przetwarzania (z wyłączeniem przypadków opisanych w § 3 ust. 2 i 3) bez ograniczeń czasowych. Przysługuje Pani/Panu prawo żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, ich przenoszenia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz cofnięcia zgody na ich przetwarzanie. Jeżeli Pan/Pani uzna, że przetwarzanie jej/jego danych osobowych przez PKP Intercity narusza przepisy prawa, wówczas można wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie właściwym dla kontroli przetwarzania danych osobowych.

4. Skreślony.

§ 5 Podstawa prawna

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie e-IC, zastosowanie mają przepisy:

- 1) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe;
- 2) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- 3) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC),
- 4) Taryfy przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC);
- 5) Zasad odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej oraz do ulgi 70%;
- 6) rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej;
- 7) Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z 1999 r.;
- 8) Ogólnych warunków przewozu osób kolejami (GCC–CIV/PRR);
- 9) Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR), w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów;
- 10) Warunki taryfowe i zasady sprzedaży dokumentów przewozu na pociągi kursujące na odcinku Warszawa/Gdynia-Berlin;
- 11) Warunki taryfowe i zasady sprzedaży dokumentów przewozu na pociągi 9/10 „POLONEZ”;
- 12) Międzynarodowe Szczególne Warunki Przewozu Taryfy Wschód-Zachód (SCIC-TWZ);
- 13) Międzynarodowe szczególne warunki przewozu stosowane do przejazdów na podstawie biletów nie zawierających obowiązkowej rezerwacji miejsca (SCIC-NRT);
- 14) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 15) Warunki taryfowe i zasady sprzedaży dokumentów przewozu na pociągi 407/406 „CHOPIN”;
- 16) Międzynarodowe Szczególne Warunki Przewozu dla pociągów nocnych (SCIC-NT).