

Zmiana nr 1
REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW Bilkom2 - „PKP Intercity” S.A.
(Regulamin Bilkom2 – IC)

Obowiązuje od 23 marca 2018 r.

W REGULAMINIE SPRZEDAŻY BILETÓW Bilkom2 - „PKP Intercity” S.A. (Regulamin Bilkom2 – IC), obowiązującym od dnia 15 stycznia 2018 r., wprowadza się następujące zmiany:

1) w Spisie treści:

- a) tytuł § 11 otrzymuje brzmienie: „Zasady składania reklamacji”,
- b) dodaje się pod § 11 wiersz w brzmieniu:
„§ 11a.
Zasady składania wniosków”

2) w § 7:

- a) ust. 10 drugie zdanie, ust. 13 pkt 1, ust. 14 - zapis „w § 11” zastępuje się zapisem „w § 11a”,
- b) dodaje się ust. 13a w brzmieniu:

„13a. Jeżeli Pasażer oświadczył że posiada:

- 1) uprawnienie do ulgowych przejazdów, albo
- 2) ważny Bilet,

ale nie może okazać odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego Biletu 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 wniosku, odpowiednio na zasadach określonych w § 11 lub §11a.”;

3) w § 8 ust. 4, ust. 5 drugie zdanie, ust. 11, ust. 12 pkt 2 lit. a, ust. 13 - zapis „w § 11” zastępuje się zapisem „w § 11a”;

4) § 10 otrzymuje brzmienie:

„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 § 11.”;

5) tytuł §11 i jego postanowienia otrzymują brzmienie:

„§11. Zasady składania reklamacji

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację:
 - 1) w terminie jednego roku od daty zdarzenia, reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Przewozu;
 - 2) w terminie trzech miesięcy od daty otrzymania wezwania, reklamację:
 - a) dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty,
 - b) 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
 - a) „Formularza Kontaktowego” dostępnego w Serwisie, wypełnionego zgodnie ze wskazaniami określonymi w Serwisie oraz zgodnie z Regulaminem Serwisu, z wyjątkiem przypadków, które wymagają doręczenia oryginałów dokumentów (np. Poświadczenia),
 - b) 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 lit. b.
4. Osoba uprawniona może złożyć reklamację, która powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres Przewoźnika – PKP Intercity,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej reklamację,
 - 3) uzasadnienie roszczenia,
 - 4) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Biletu),
 - 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 Biletu lub Biletów, objętych reklamacją,
 - 7) podpis osoby uprawnionej wnoszącej reklamację w formie pisemnej,oraz dołączyć odpowiednio do przedmiotu roszczenia:

- 8) kopie dokumentów przewozu wydanych w pociągu lub serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty, a ponadto mogą zostać dołączone również kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczające uprawnienie do ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 5.,
 - 9) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
5. Kopie dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów załączane do reklamacji muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem.
 6. Jeżeli reklamacja:
 - 1) nie odpowiada warunkom określonym w ust. 4 i 5, 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.
 7. 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.
 8. Nieprzekazanie dokumentów, o których mowa w ust. 7, w wyznaczonym terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.
 9. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 6c. PKP Intercity zwraca reklamującemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację, przesyłką rejestrowaną w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 1481).
 10. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej przyjęcia.
 11. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.
 12. 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.
 13. 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).
 14. Po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji Podróżny może dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego.
 15. Reklamacje i zgłoszenia dotyczące usług świadczonych przez Właściciela Serwisu, w tym działania Serwisu są rozpatrywane przez Właściciela Serwisu; szczegółowe zasady

składania reklamacji i zgłoszeń dotyczących usług świadczonych przez Właściciela Serwisu, w tym działania Serwisu, określone są w Regulaminie Serwisu.

16. Poświadczenia za zgodność z oryginałem, o którym mowa w tym paragrafie, może dokonać osoba upoważniona przez PKP Intercity, wyłącznie w Punkcie Obsługi Klienta, notariusz lub wystawca dokumentu, albo inna osoba lub podmiot upoważniony do tego zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.”;

6) dodaje się §11a w brzmieniu”

„

§11a. Zasady składania wniosków

1. Osoba uprawniona może złożyć wniosek:
 - 1) dotyczący zwrotu opłaty za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Bilet – w terminie roku od daty przejazdu,
 - 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) – nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
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:
 - a) „Formularza Kontaktowego” dostępnego w Serwisie, wypełnionego zgodnie ze wskazaniem określonymi w Serwisie oraz zgodnie z Regulaminem Serwisu, z wyjątkiem przypadków, które wymagają doręczenia oryginałów dokumentów (np. Poświadczenia),
 - b) formularza reklamacyjnego dostępnego na Stronie Internetowej.
3. Do wniosków o zwrot opłaty:
 - 1) za całkowicie niewykorzystany Bilet odpowiednio należy:
 - a) dołączyć Poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu,
 - b) dołączyć potwierdzone kopie innych dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania Biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Pasażera oraz dokumentów dokumentujących zaistnienie tych przyczyn,

- c) wpisać numer nowego Biletu, który został nabyty w ramach wymiany Biletu lub w innym przypadku określonym w Regulaminie,
 - d) dołączyć Poświadczenie o rezygnacji z danego Biletu (z przejazdu) wraz z kserokopią nowego biletu, poświadczoną za zgodność z oryginałem,
 - e) wpisać numer Biletu, którego dotyczy zwrot opłaty;
- 2) za częściowo niewykorzystany Bilet – należy dołączyć odpowiednie Poświadczenie;
 - 3) w razie opóźnienia pociągu – należy dołączyć odpowiednie Poświadczenie o rezygnacji z przejazdu;
 - 4) w każdym przypadku – należy podać numer transakcji/numer Biletu oraz 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), w przypadku uznania żądania; zaleca się podanie numeru konta bankowego, z zastrzeżeniem ust. 5;
 - 5) w każdym przypadku – wpisać numer faktury, jeżeli przy zakupie Biletu została wystawiona faktura.
- 4. Pozytywne rozpatrzenie wniosku o zwrot opłaty, o którym mowa w ust. 3 pkt 1) jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion Kontroli Biletu, którego wniosek dotyczy (dotyczy Biletu jednorazowego).
 - 5. Zwrotu opłaty dokonuje się na rachunek bankowy podany przy dokonaniu Płatności on-line, a w przypadku zmiany tego rachunku bankowego – na rachunek bankowy wskazany przez Klienta we wniosku. Zwrot opłaty za Bilet, do którego była wystawiona faktura następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez PKP Intercity potwierdzonej przez Klienta kopii faktury korygującej.
 - 6. Wniosek powinien zawierać:
 - 1) nazwę i adres Przewoźnika – PKP Intercity,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) wnioskodawcy,
 - 3) uzasadnienie żądania,
 - 4) numer Biletu lub Biletów objętych wnioskiem,
 - 5) 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).
 - 8. Jeżeli wniosek nie odpowiada wymogom określonym w ust. 3, 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. Poświadczenia za zgodność z oryginałem, o którym mowa w tym paragrafie, może dokonać osoba upoważniona przez PKP Intercity, wyłącznie w Punkcie Obsługi Klienta, notariusz lub

wystawca dokumentu, albo inna osoba lub podmiot upoważniony do tego zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.”;

7) w §13:

a) ust. 5 zapis po myślniku „*może uzyskać na podstawie wniosku, złożonego na zasadach określonych w § 11 Regulaminu*” następuje się zapisem w brzmieniu: „– może uzyskać na podstawie reklamacji/wniosku, złożonego na zasadach określonych odpowiednio w § 11 lub § 11a Regulaminu”,

b) ust. 8 pkt 2 zapis „w §11” zastępuje się zapisem „w §11 i §11a”;

8) w §15 pkt 2 zapis w nawiasie otrzymuje brzmienie: „tekst jednolity: Dz. U. Nr 38 poz. 266 z późn. zm.”.