

Zmiana nr 4
REGULAMINU INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY „PKP Intercity” S.A. (Regulamin e-IC)

Obowiązuje od 23 marca 2018 r.

W REGULAMINU INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY „PKP Intercity” S.A. (Regulamin e-IC), obowiązującym od dnia 29 czerwca 2017 r., wprowadza się następujące zmiany:

1) w Rozdziale II § 2:

a) ust. 4, ust. 10 ostatnie zdanie, ust. 12 pkt 1, ust. 14 - zapis „w Rozdziale IV § 1” zastępuje się zapisem „w Rozdziale IV § 1a”,

b) dodaje się ust. 12a w brzmieniu:

„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.”,

c) dodaje się ust. 17 w brzmieniu:

„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.

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.”;

2) w Rozdziale II § 3 ust. 2, ust. 3 drugie zdanie, ust. 9 drugie zdanie, ust. 10 pierwsze zdanie, ust. 12, ust. 13 pkt 2 lit. a, ust. 14 zdanie pod pkt. 1-3, ust. 15 - zapis „w Rozdziale IV § 1” zastępuje się zapisem „w Rozdziale IV § 1a”;

3) w Rozdziale II dodaje się § 3a w brzmieniu:

„§ 3a. Odstępne

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

4) w Rozdziale II § 5 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 Rozdziale IV § 1.”;

5) w Rozdziale IV § 1 postanowienia otrzymują brzmienie:

§ 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. 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 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.
 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.”;

6) w Rozdziale IV dodaje się § 1a w brzmieniu:

§ 1a. Zasady składania wniosków

- ”
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.

7) w Rozdziale IV § 4 ust. 2 pkt 4 - zapis „w § 1” zastępuje się zapisem” w § 1 i 1a”.