

Tekst jednolity obowiązujący od 15 grudnia 2024 r.

Ogólne warunki przewozu osób kolejami (GCC-CIV/PRR)

Przyjęte Uchwałą Zarządu „PKP Intercity” S.A. nr 901/2024 z 4 grudnia 2024 r. do stosowania w komunikacji międzynarodowej.

W Ogólnych warunkach przewozu zastosowano następujące skróty:

GCC-CIV/PRR – dla oznaczenia „Ogólnych warunków przewozu osób kolejami”, pochodzący od angielskojęzycznej nazwy tych przepisów („General Conditions of Carriage for Rail Passengers”).

PRR – dla oznaczenia „Rozporządzenia (UE) Nr 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym”, pochodzący od angielskojęzycznej nazwy Rozporządzenia (Regulation (EU) 2021/782 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2021 on rail passengers’ rights and obligation).

Spis treści

Preambuła	3
1. Uczestnictwo	3
2. Warunki przewozu	3
3. Podstawa prawna	4
4. Umowa przewozu	4
5. Bilety i rezerwacje	5
6. Obowiązki podróżnego	7
7. Bagaż podręczny	9
8. Zwierzęta	9
9. Przesyłki bagażowe i pojazdy	10
10. Opóźnienia pociągów	10
11. Pomoc w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu	13
12. Uszkodzenia ciała	13
13. Uszkodzenie lub utrata rzeczy	13
14. Osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się ..	14
15. Reklamacje i skargi	15
16. Spory	16
17. Przepisy przejściowe i końcowe	17

Preambuła

Celem Ogólnych Warunków Przewozu Osób Kolejami (GCC-CIV/PRR) jest stosowanie ujednoliconych warunków umowy przewozu w [...] międzynarodowym przewozie osób kolejami [...]. GCC-CIV/PRR zostały opracowane przez Międzynarodowy Komitet Transportu Kolejowego (CIT) i będą stosowane przez jego członków [...].

Tekst GCC-CIV/PRR oraz wykaz przewoźników, stosujących odstępstwa od nich, są dostępne na stronach internetowych:

- CIT (www.cit-rail.org),
- poszczególnych przewoźników.

Punkty sprzedaży biletów międzynarodowych zapewniają podróżnym nieodpłatny wgląd do GCC-CIV/PRR.

1. Uczestnictwo

- 1.1 Każdy przewoźnik będący członkiem CIT jest stroną GCC-CIV/PRR pod warunkiem, że nie wycofa się z nich ani nie złożył wobec nich zastrzeżenia.
- 1.2 Przewoźnik niebędący członkiem CIT może przystąpić do GCC-CIV/PRR w dowolnym momencie poprzez przesłanie pisemnej deklaracji do Sekretariatu Generalnego ds. CIT. GCC-CIV/PRR obowiązuje ze skutkiem od pierwszego dnia następnego miesiąca po powiadomieniu o tym innych uczestników.
- 1.3 Rezygnacja ze stosowania GCC-CIV/PRR może nastąpić z zachowaniem sześciomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem od 1 stycznia następnego roku. Zastrzeżenia dotyczące stosowania poszczególnych rozdziałów GCC-CIV/PRR można złożyć zachowując sześciomiesięczny okres wypowiedzenia ze skutkiem od 1 stycznia następnego roku. Rezygnacja lub zastrzeżenia dotyczące stosowania zapisów GCC-CIV/PRR należy kierować do Sekretariatu Generalnego CIT w formie pisemnej.
- 1.4 Rezygnacja i zastrzeżenie mogą być wycofane w dowolnym momencie poprzez przesłanie pisemnego oświadczenia na adres Sekretariatu Generalnego CIT. Zapisy GCC-CIV/PRR lub jego rozdział wchodzi w życie, w odniesieniu do danego przedsiębiorstwa, pierwszego dnia następnego miesiąca po powiadomieniu o tym pozostałych uczestników.

2. Warunki przewozu

- 2.1 GCC-CIV/PRR w sposób ogólny określają relacje pomiędzy podróżnymi a przewoźnikami, wynikające z zawartej umowy przewozu. Warunki, które nie są uregulowane w GCC-CIV/PRR (patrz także ust. 2.2) lub mające zastosowanie tylko w odniesieniu do określonych połączeń, kategorii pociągów lub ofert, są określone w tzw. «szczególnych warunkach przewozu».
- 2.2 Szczególne warunki przewozu mogą zawierać odstępstwa od GCC-CIV/PRR. Jeżeli szczególne warunki przewozu zawierają takie odstępstwa, powinny one w sposób jednoznaczny wskazywać ustępy i punkty GCC-CIV/PRR, od których odstępstwa te są zastosowane. Regulacje odmienne od określonych w ust. 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14, 15 GCC-CIV/PRR, mogą być tylko bardziej od nich korzystne dla podróżnego, chyba że nie mają zastosowania przepisy PRR (tj. w krajach nie

należących do UE lub w odniesieniu do usług kolejowych świadczonych na terytorium UE, które zostały zwolnione ze stosowania przepisów PRR).

- 2.3 W momencie zawarcia umowy przewozu GCC-CIV/PRR oraz szczególne warunki przewozu stają się integralną częścią tej umowy (patrz ust. 4.2).

3. Podstawa prawna

- 3.1 Przewóz osób kolejami podlega następującym przepisom, w zakresie, w jakim poniższe przepisy mają zastosowanie albo zostały przyjęte do stosowania na zasadach umownych:

- a) przepisom ujednoliconym o umowie międzynarodowego przewozu osób kolejami CIV (PU CIV), stanowiącym załącznik A do Konwencji COTIF oraz Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID), stanowiącym Załącznik C do Konwencji COTIF i/albo
- b) przepisom Rozporządzenia (UE) Nr 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, zwanego dalej PRR i/albo
- c) przepisom prawa krajowego,

- 3.2 Z zastrzeżeniem art. 1 i 31 CIV, jeżeli przewóz podróżnych będący przedmiotem jednej umowy obejmuje - w uzupełnieniu przewozu koleją - przewóz lotniczy, drogowy, morski albo środkami żeglugi śródlądowej, w odniesieniu do przejazdu każdym z ww. środków transportu zastosowanie mają przepisy odnoszące się do tych środków transportu, w zakresie, w jakim mają zastosowanie albo zostały przyjęte do stosowania na zasadach umownych.

4. Umowa przewozu

- 4.1 Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik (przewoźnicy) uczestniczący w jej wykonaniu zobowiązuje/-ją się do przewiezienia podróżnego z miejsca wyjazdu do miejsca przeznaczenia.

- 4.2 Umowę przewozu regulują:

- a) GCC-CIV/PRR,
- b) szczególne warunki przewozu przewoźnika lub przewoźników,
- c) wskazania na bilecie (patrz ust. 5.1.3).

W przypadku sprzeczności pomiędzy GCC-CIV/PRR i szczególnymi warunkami przewozu, pierwszeństwo mają te ostatnie. Jeżeli między różnymi postanowieniami szczególnych warunków przewozu, którym podlega dany przewóz, występują rozbieżności, zastosowanie mają warunki bardziej korzystne dla podróżnego.

- 4.3 Umowę przewozu potwierdza się biletem na przejazd wystawionym w tradycyjnej formie papierowej lub elektronicznej (e-bilet). Z zastrzeżeniem dowodu przeciwnego, bilet jest dowodem zawarcia umowy przewozu.

- 4.4 Jeden bilet potwierdza jedną umowę przewozu, z wyjątkiem przypadków określonych w ust. 4.5, 4.6 i 4.7.

- 4.5 Bilet lub bilety zakupione w ramach jednej transakcji handlowej od przedsiębiorstwa kolejowego stanowią wspólny bilet, z wyjątkiem sytuacji, gdy na biletach lub na innym dokumencie lub w formie elektronicznej w sposób, który pozwala pasażerowi na odtworzenie tej informacji w przyszłości, wskazane jest, że bilety te stanowią odrębne umowy przewozu, i pasażer został o tym poinformowany przed zakupem.
- 4.6 Jedna transakcja handlowa oznacza zakup jednego lub więcej biletów w tym samym czasie i za pośrednictwem tego samego kanału sprzedaży, zgodnie z rozkładem jazdy poszczególnych przewoźników, prowadząc do jednej, pojedynczej płatności.
- Jednej transakcji handlowej nie stanowi sytuacja, w której pomimo obowiązku przestrzegania dokonania jednej płatności, klient:
- samodzielnie dzieli całą zamierzoną do odbycia podróż na odrębne odcinki podróży i/lub
 - nie zachowuje czasu potrzebnego na przesiadkę pomiędzy poszczególnymi odcinkami podróży, które wynikają z rozkładu jazdy.
- 4.7 Transfer podróżnego pomiędzy dwiema stacjami kolejowymi w obrębie tej samej aglomeracji, przy wykorzystaniu środków transportu innych niż kolej (autobus, tramwaj, metro, taksówka, rower) lub przejście na piechotę, nie stanowi umowy przewozu kolejną w rozumieniu niniejszych przepisów i odbywa się zgodnie z przepisami mającymi zastosowanie dla danego środka transportu.
- 4.8 Przewóz innym środkiem transportu poprzedzający, następujący po lub mający miejsce pomiędzy etapami przewozu kolejną wchodzi w skład jednej umowy przewozu tylko w przypadku, jeżeli na całą podróż został wystawiony jeden bilet, z zastrzeżeniem ust. 4.5 oraz 4.6 albo jeśli jest to przewidziane w szczególnych warunkach przewozu danego przewoźnika/przewoźników.

5. Bilety i rezerwacje

5.1 Zasady ogólne

- 5.1.1 Przewoźnicy lub reprezentujące ich stowarzyszenia określają formę i treść biletów, a także języki i czcionki, jakie należy zastosować przy ich druku i wypełnianiu.
- 5.1.2 E-bilety podlegają przewidzianym dla nich szczególnym warunkom przewozu. Dane zawarte w e-bilecie mogą być przekształcane w czytelną formę pisemną.
- 5.1.3 Zasadniczo bilety powinny zawierać dane dotyczące przewoźnika (przewoźników) uczestniczącego w wykonaniu umowy przewozu, wystawcy biletu, trasy przewozu, ceny i terminu ważności biletu, warunków przewozu mających zastosowanie do danej umowy przewozu, a także – gdzie jest to właściwe – nazwisko podróżnego, datę przejazdu, numer pociągu i numer zarezerwowanego miejsca. Wystawcy biletów i przewoźnicy na ogół są oznaczeni przy pomocy kodów, których wykaz dostępny jest na stronie internetowej www.cit-rail.org, a także na stronach internetowych przewoźników, którzy realizują postanowienia GCC w Polsce.

5.1.4 Zasady dobrowolnej lub obowiązkowej rezerwacji miejsc są określone w szczególnych warunkach przewozu.

5.1.5 Zasady przyznawania ulg (np. dla dzieci, grup, itd.) są określone w szczególnych warunkach przewozu.

5.1.6 Pasażerowie są uprawnieni do zabrania rowerów do pociągu, w stosownych przypadkach za rozsądną opłatą, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z przyczyn bezpieczeństwa lub eksploatacyjnych, w szczególności wynikających z przepełnienia pociągów w godzinach szczytu, lub gdy tabor kolejowy na to nie pozwala, a także gdy przewoźnik sam zdecyduje o ograniczeniu przewozu rowerów w oparciu o ich wagę i wymiary.

5.2 Zakup biletu

5.2.1 Bilety sprzedawane są albo bezpośrednio w punktach sprzedaży przewoźnika albo za pośrednictwem innych uprawnionych punktów sprzedaży. Jeżeli bilet sprzedaje przewoźnik, który nie bierze udziału w wykonaniu umowy przewozu lub osoba trzecia (np. biuro podróży), występują oni jedynie w charakterze agenta i nie ponoszą odpowiedzialności wynikającej z umowy przewozu.

5.2.2 W przypadku braku kasy biletowej lub dostępnego biletomatu na stacji początkowej oraz braku innych możliwości na wcześniejszy zakup biletu, pasażerom z niepełnosprawnościami zezwala się na zakup biletów w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat. Przewoźnicy mogą jednak z uzasadnionych powodów, związanych z bezpieczeństwem lub objęciem pociągu obowiązkową rezerwacją miejsc, ograniczyć lub odmówić tego prawa w swoich szczególnych warunkach przewozu. Jeżeli w pociągu nie ma personelu, przewoźnik doradza osobom z niepełnosprawnościami, czy mogą w takim wypadku kupić bilet, a jeśli tak, informuje o sposobie jego zakupu.

5.2.3 Bilet może być odstąpiony, gdy nie jest imienny i podróż nie została jeszcze rozpoczęta. Handel zakupionymi biletami przez podróżnych w celu uzyskania korzyści jest zabroniony.

5.2.4 Jeżeli opłata za bilet może być uiszczona w walucie innej, niż waluta narodowa danego przewoźnika lub inna waluta przez niego stosowana, szczegółowe informacje o stosowanej walucie oraz kursie wymiany muszą być opublikowane, zgodnie z przepisami tego przewoźnika.

5.2.5 Warunki przyjęcia z powrotem i wymiany biletów oraz zwrotu należności za bilet – z wyjątkiem przypadków odwołań i opóźnień pociągów, o których mowa w ust. 10.1.1 – a także ewentualnie pobierane w takich sytuacjach opłaty - są określone w szczególnych warunkach przewozu danego przewoźnika. Zasadniczo wymianę biletu uważa się za rozwiązanie pierwotnej umowy przewozu i zawarcie nowej umowy.

Wnioski o przyjęcie biletu z powrotem, jego wymianę albo zwrot należności za bilet nieczytelny lub uszkodzony, mogą być odrzucone. Zwrotu należności dokonuje się w takiej samej formie, w jakiej dokonano płatności za bilet albo w postaci bonu.

5.2.6 Z zastrzeżeniem mających zastosowanie przepisów prawa krajowego, podróżni nadużywający systemów sprzedaży e-biletów, mogą być pozbawieni dalszej możliwości korzystania z tych systemów oraz możliwości drukowania e-biletów w domu.

5.2.7 Bilety zagubione lub skradzione nie są zastępowane nowymi, nie dokonuje się także zwrotu należności za nie.

6. Obowiązki podróżnego

6.1 Przed podróżą

6.1.1 Podróżny jest zobowiązany dokonać opłaty za przejazd przed rozpoczęciem podróży oraz upewnić się, czy bilet został wystawiony zgodnie z jego wskazówkami.

6.1.2 O ile szczególne warunki przewozu nie stanowią inaczej, podróżny traci uprawnienie do uzyskania ulgi po dokonaniu zakupu biletu.

6.1.3 Szczególne warunki przewozu określają, czy podróżny zobowiązany jest skasować bilet, zanim wsiądzie do pociągu.

6.1.4 Bilet jest nieważny, jeżeli podróżny nie dokonał jego walidacji, jeżeli brakuje na nim adnotacji, których powinien dokonać podróżny, jeżeli nie został przez podróżnego skasowany lub jeżeli był przerabiany po dokonaniu zakupu, bądź został sfalszowany. Szczególne warunki przewozu określają procedury mające zastosowanie w powyższych przypadkach.

6.1.5 Jeżeli dane elektroniczne lub certyfikat bezpieczeństwa na e-bilecie są nieczytelne, podróżny zobowiązany jest zakupić nowy bilet. Podróżny może odesłać taki e-bilet do wystawcy, w celu uzyskania decyzji lub zwrotu należności.

6.1.6 Szczególne warunki przewozu określają, czy i na jakich warunkach, dzieci mogą podróżować samodzielnie.

6.2 W trakcie podróży

6.2.1 Podróżny musi wsiąść do pociągu przed czasem odjazdu podanym w opublikowanym rozkładzie jazdy, tak aby zapewniony był punktualny odjazd pociągu. Jeżeli podróżny nie wsiądzie do pociągu przed czasem jego odjazdu lub w czasie przed jego odjazdem określonym przez przewoźnika i podanym w jego szczególnych warunkach przewozu, przejazd podróżnego tym pociągiem nie będzie mógł być zapewniony.

6.2.2 Podróżny ma obowiązek posiadania ważnego biletu na przejazd przez cały czas trwania podróży. Podróżny musi okazać bilet podczas kontroli na żądanie załogi pociągu i zachować go aż do chwili opuszczenia stacji przeznaczenia.

Podróżny bez ważnego biletu może być zobowiązany do uiszczenia dopłaty, oprócz opłaty za przejazd, a w przypadku odmowy, może on zostać wykluczony z przewozu.

6.2.3 Podróżny posiadający bilety specjalne (np. imienne, ulgowe, e-bilety lub bilety, za które opłaty dokonano w szczególny sposób), musi, zgodnie ze szczególnymi warunkami

przewozu, być w stanie w każdej chwili udokumentować swoją tożsamość oraz uprawnienia.

6.2.4 Personel kolejowy może zachować bilet w celach kontrolnych. W takim przypadku podróżnemu wydaje się bilet zastępczy lub pokwitowanie.

6.2.5 Podróżny nie może w dowolny sposób przerwać i wznowić swojej podróży, o ile szczególne warunki przewozu nie stanowią inaczej.

6.2.6 Podróżny jest uprawniony do przejazdu w klasie wagonu wskazanej na bilecie oraz do zajęcia zarezerwowanego miejsca – o ile rezerwacja została dokonana. Podróżny musi zająć zarezerwowane miejsce w ciągu 15 minut od odjazdu pociągu ze stacji, od której dokonana została rezerwacja, w przeciwnym razie traci prawo do jego zajęcia.

Szczególne warunki przewozu regulują przypadki, gdy na części trasy przejazdu oferowane są tylko wagony niższej klasy.

6.2.7 Podróżny może zająć tylko jedno miejsce. Miejsca zarezerwowane dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz dla rodzin z dziećmi muszą być pozostawione do ich dyspozycji.

6.2.8 Podróżny musi przestrzegać wskazówek personelu przewoźnika, zarządcy stacji, zarządcy infrastruktury.

Podróżny musi stosować się do przepisów dotyczących korzystania z kolejowych urządzeń i wyposażenia, a w szczególności warunków wstępu na stację i dostępu do pociągu.

6.2.9 Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania wszelkich formalności celnych, policyjnych, sanitarnych oraz wszelkich formalności wymaganych przez inne władze administracyjne, w tym do wypełnienia obowiązku posiadania wizy. Przewoźnik, który poniósł koszty powrotu podróżnego nieposiadającego wymaganych dokumentów przekroczenia granicy lub ewentualne koszty jego - poprzedzającego powrót - zakwaterowania, zachowuje prawo regresu wobec podróżnego. Przewoźnik może – na podstawie szczególnych warunków przewozu – odmówić takiemu podróżnemu zwrotu należności za niewykorzystaną część biletu wystawionego na pierwotnie planowaną podróż.

6.2.10 Palenie tytoniu zabronione jest na obszarach dla niepalących, nawet jeśli zgodę na nie wyrażą współpodróżni.

6.2.11 Przewoźnik może ukarać podróżnego za nieuzasadnione użycie urządzeń alarmowych i ostrzegawczych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego.

6.2.12 Podróżny, który stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu lub dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych, lub który w sposób niedopuszczalny jest uciążliwy dla innych pasażerów, może być wyłączony z przewozu i nie ma prawa żądać zwrotu należności za bilet.

7. Bagaż podręczny

- 7.1 Podróżny ma prawo do zabrania ze sobą łatwych do przenoszenia rzeczy o przeznaczeniu mającym związek z celem podróży oraz możliwych do umieszczenia w miejscach przeznaczonych do przewożenia bagażu.

Podróżny ma obowiązek sprawowania nadzoru nad bagażem i – o ile wymagają tego przepisy – oznaczenia go.

Bagaż nie może przeszkadzać innym podróżnym, zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu, ani powodować szkody, np. wobec współpodróżnych, bagażu podręcznego współpodróżnych lub sprzętu kolejowego.

Szczególne warunki przewozu określają sankcje stosowane w takich przypadkach.

- 7.2 Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych podlega postanowieniom Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID – stanowiącym Załącznik C do COTIF), a w szczególności postanowieniom rozdziału 1.1.3.8 załącznika do RID. Zgodnie z ogólną zasadą, dozwolony jest wyłącznie przewóz substancji i przedmiotów przeznaczonych do sprzedaży detalicznej, dla użytku osobistego, domowego lub celów rekreacyjnych i sportowych. [...]

- 7.3 Przewóz w pociągu broni i amunicji jest zabroniony.

Szczególne warunki przewozu określają wyjątki od tej zasady i stosowane w ich przypadku procedury.

- 7.4 O każdym znalezionym bagażu należy bezzwłocznie poinformować personel pociągu. Przewoźnik ma prawo otworzyć bagaż pozostawiony bez opieki i sprawdzić jego zawartość, a także usunąć taki bagaż z pociągu i zniszczyć, jeżeli on sam lub władze administracyjne uznają to za niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa przewozu lub podróżnych.

- 7.5 Pasażerowie umieszczają swoje rowery w miejscach, które są dedykowane do ich przewozu, o ile są one dostępne w pociągu. Niezależnie jednak od tego, czy takie miejsca są dostępne, czy nie, pasażerowie przewożą swoje rowery pod nadzorem, podejmując wszelkie racjonalne starania, aby nie wyrządziły one szkód innym pasażerom, sprzętowi służącemu do poruszania się, bagażowi lub w funkcjonowaniu kolei. Ponadto w przypadku przewozu rowerów zastosowanie mają szczególne warunki przewozu.

8. Zwierzęta

- 8.1 Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu zwierzęta, o ile zezwala na to dany przewoźnik. W takim przypadku przewóz zwierząt podlega szczególnym warunkom przewozu.

- 8.2 Z zastrzeżeniem mających zastosowanie przepisów prawa krajowego, nie stosuje się żadnych ograniczeń w przewozie psów, będących przewodnikami osób niewidomych i osób z niepełnosprawnościami.

9. Przesyłki bagażowe i pojazdy

Jeżeli przewoźnik oferuje przewóz przesyłek bagażowych i pojazdów, zastosowanie mają szczególne warunki przewozu.

10. Opóźnienia pociągów

10.1 Odwołania pociągów i przewidywane opóźnienia

10.1.1 Jeżeli pociąg jest odwołany albo opóźniony i jeśli przewoźnik, na podstawie doświadczenia, może obiektywnie przewidzieć, że pociąg przybędzie do wskazanego w umowie przewozu miejsca przeznaczenia z opóźnieniem wynoszącym 60 minut lub więcej, lub jeżeli pasażerowi, który dokonał rezerwacji na przejazd z rowerem odmówiono przewozu tego roweru bez należycie uzasadnionej przyczyny, podróżny ma prawo, zgodnie z ust. 10.1.3:

- a) zażądać zwrotu należności za niezrealizowaną podróż lub tę część podróży, która nie została zrealizowana i/lub została zrealizowana, lecz stała się bezcelowa, wraz z bezpłatnym powrotem do miejsca rozpoczęcia podróży, albo
- b) kontynuować podróż - w razie potrzeby korzystając z innej drogi przewozu - w najbliższym dostępnym terminie lub w terminie późniejszym dogodnym dla pasażera.

10.1.2 Powrót do miejsca rozpoczęcia podróży albo kontynuacja podróży są możliwe wyłącznie za pośrednictwem przewoźników, którzy biorą udział w pierwotnej umowie przewozu i muszą się one odbywać w warunkach do niej porównywalnych.

10.1.3 W przypadku kontynuacji podróży lub powrotu do miejsca jej rozpoczęcia, zaoferowanie alternatywnego środka transportu należy do przewoźnika. Pasażerowie mają możliwość zorganizowania takiego transportu we własnym zakresie, jeżeli przewoźnik wcześniej wyraził na to zgodę. W takim przypadku poniesione przez pasażerów koszty zwraca przewoźnik.

Ponadto, jeżeli przewoźnik nie poinformuje pasażerów o dostępnych opcjach alternatywnego środka transportu w ciągu 100 minut od planowanej godziny odjazdu opóźnionego lub odwołanego lub utraconego połączenia, pasażerowie mogą samodzielnie zorganizować taki transport, korzystając jednak wyłącznie z usług podmiotów świadczących usługi publicznego transportu kolejowego, autokarowego lub autobusowego.

10.1.4 Jeżeli bilet jest ważny także na przejazd powrotny i jeżeli podróżny realizuje ten przejazd zgodnie z planem, dokonuje się zwrotu należności tylko za część podróży w kierunku „tam”.

10.2 Doznane opóźnienia

10.2.1 Z zastrzeżeniem przepisów ust. 10.5.1 i 10.5.2, jeżeli podróżny nie występuje z żadnym z roszczeń wymienionych w ust. 10.1.1, lit. a), a przybędzie do wskazanego w umowie przewozu miejsca przeznaczenia z opóźnieniem wynoszącym od 60 do 119 minut,

przewoźnik wypłaca mu odszkodowanie¹ w wysokości 25% opłaty za przejazd, obliczonej zgodnie z ust. 10.3.1. Jeżeli opóźnienie wynosi 120 minut lub więcej, odszkodowanie¹ wynosi 50% opłaty za przejazd, obliczonej zgodnie z ust. 10.3.1.

10.2.2 Przewoźnik uruchamiający pociąg, który doznał opóźnienia albo został odwołany, jest odpowiedzialny za przekazanie pasażerom informacji o tym, czy muszą oni otrzymać poświadczenie o opóźnieniu albo odwołaniu pociągu oraz o tym, gdzie takie poświadczenie mogą uzyskać.

10.3 Rozpatrywanie wniosków o zwrot należności i wypłatę odszkodowań¹

10.3.1 Podstawą obliczenia odszkodowania jest opłata za przejazd wskazana na bilecie lub łączna kwota wskazana na biletach reprezentująca jedną umowę przewozu (wspólny bilet²).

Warunki przyznania odszkodowania w przypadku biletów z ulgą lub z cenami promocyjnymi, biletów zawierających (obowiązkową) rezerwację lub biletów na przejazdy wielokrotne (np. bilety okresowe, bilety abonamentowe), określone są w szczególnych warunkach przewozu.

10.3.2 Opłata, od której naliczana jest kwota zwrotu należności lub kwota odszkodowania, zawiera koszty dodatkowe (rezerwacje, dopłaty, itd.), nie zawiera natomiast ewentualnych kosztów obsługi.

10.3.3 Przewoźnik może dokonać zwrotu należności lub przyznać odszkodowanie w postaci bonów/voucherów. Zasadniczo bonony mogą być zrealizowane u przewoźnika, który je wydał i/lub na wskazane usługi. Na żądanie podróżnego, przewoźnik dokonuje zwrotu należności lub wypłaca odszkodowanie w formie pieniężnej, w sposób przez siebie wybrany, tj. przelewem, w formie noty kredytowej lub w gotówce.

10.3.4 Zwrot należności lub wypłata odszkodowania następuje w ciągu miesiąca od złożenia przez podróżnego wniosku we właściwej komórce (patrz ust. 15.2.1). Zasadniczo, kwoty poniżej 4 EUR nie będą wypłacane. Koszty transakcji finansowych ponosi przewoźnik.

10.4 Brak możliwości kontynuacji podróży tego samego dnia

Jeżeli podróżny nie może kontynuować podróży zgodnie z umową przewozu w ciągu tego samego dnia z powodu odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty połączenia lub jeżeli pasażerowi, który dokonał rezerwacji na przejazd z rowerem odmówiono przewozu tego roweru bez należycie uzasadnionej przyczyny i jeżeli w zaistniałych okolicznościach nie można wymagać od podróżnego kontynuacji podróży tego samego dnia, przewoźnik:

- a) z zastrzeżeniem ust. 10.5.3 zwraca rozsądne koszty, związane z powiadomieniem osób oczekujących na podróżnego, a także:
- b) zapewnia rozsądne zakwaterowanie wraz z transportem do miejsca zakwaterowania albo

¹ termin „odszkodowanie” używany jest w rozumieniu art. 19 PRR

² termin „wspólny bilet” używany jest w rozumieniu art. 12 PRR

- c) zwraca rozsądne koszty zakwaterowania, włącznie z kosztami koniecznego transportu.

W przypadkach, gdy zakwaterowanie staje się konieczne ze względu na okoliczności, o których mowa w pkt. 10.5.3, przewoźnik może ograniczyć czas zakwaterowania do maksymalnie trzech nocy.

Przewoźnik może zaoferować podróżnemu alternatywne środki transportu (autobus, metro, taksówkę itd.).

10.5 Wyłączenie odpowiedzialności w przypadku opóźnienia [pociągu]

10.5.1 Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności za opóźnienie faktycznie doznane (ust. 10.2), o ile dotyczy ono usług przewozowych:

- a) wykonywanych w całości poza terytorium państw członkowskich Unii Europejskiej, Szwajcarii i Norwegii,
- b) wykonywanych częściowo poza terytorium państw członkowskich Unii Europejskiej, Szwajcarii i Norwegii, pod warunkiem, że opóźnienie miało miejsce poza tymi państwami,
- c) zwolnionych ze stosowania przepisów PRR,
- d) które nie stanowią integralnej części umowy przewozu (przejazd metrem, autobusem, tramwajem, taksówką, rowerem pomiędzy dwiema stacjami kolejowymi tej samej aglomeracji),
- e) które zostały wykonane innym środkiem transportu (przewóz lotniczy, drogowy, morski lub środkami żeglugi śródlądowej); w takim przypadku zastosowanie mają postanowienia o odpowiedzialności za doznane opóźnienia obowiązujące dla danego środka transportu.

10.5.2 Ponadto przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności za opóźnienie faktycznie doznane (ust. 10.2), jeżeli podróżny został poinformowany o możliwym opóźnieniu przed zakupem biletu, albo jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy – w chwili przybycia do miejsca przeznaczenia określonego w umowie przewozu jest krótsze niż 60 minut.

10.5.3 Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności za wypłatę odszkodowania (ust. 10.2.1), jeżeli zdarzenie spowodowane jest jedną z następujących przyczyn:

- a) okoliczności zewnętrzne w stosunku do ruchu kolei, których przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w powstałej sytuacji staranności nie mógł uniknąć, ani których skutkom nie mógł zapobiec,
- b) wina podróżnego,
- c) zachowanie się osoby trzeciej, którego przewoźnik, mimo zastosowania nakazanej sytuacją staranności, nie mógł uniknąć i którego skutkom nie mógł zapobiec; zarządcy infrastruktury lub innego przedsiębiorstwa kolejowego, eksploatującego tę samą linię kolejową nie uważa się za stronę trzecią.

11. Pomoc w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu

W przypadku opóźnienia pociągu, wynoszącego ponad 60 minut lub odwołania pociągu prowadzącego do opóźnienia wynoszącego ponad 60 minut przewoźnik podejmuje wszelkie racjonalne i odpowiednie środki w celu udzielenia pomocy podróżnym. W miarę możliwości oraz proporcjonalnie do czasu oczekiwania, podróżnym oferuje się: posiłki i napoje oraz, zgodnie z ust. 10.4, zakwaterowanie i alternatywne środki transportu. Szczególną uwagę zwraca się na potrzeby osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (patrz rozdział 14).

12. Uszkodzenia ciała

- 12.1 Odpowiedzialność przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego podlega postanowieniom PU CIV, bez uszczerbku dla przepisów prawa krajowego, zapewniających podróżnym bardziej korzystne warunki przyznania odszkodowania za poniesioną szkodę.

Odpowiedzialność w przypadku przewozów krajowych, wykonywanych na terenie państw, nie będących członkami Unii Europejskiej, podlega przepisom mającego zastosowanie prawa krajowego.

Bez uszczerbku dla art. 31 CIV, odpowiedzialność przewoźnika morskiego podlega mającemu zastosowanie prawu morskemu.

- 12.2 W przypadku śmierci lub zranienia podróżnego przewoźnik odpowiedzialny w rozumieniu art. 56 § 1 i art. 26 § 5 CIV, niezwłocznie wypłaca podróżnemu lub osobie uprawnionej zaliczkę w wysokości niezbędnej do zaspokojenia bieżących potrzeb finansowych, jeżeli do zdarzenia doszło w kraju członkowskim Unii Europejskiej i jeśli dana usługa nie została zwolniona ze stosowania przepisów PRR. W przypadku śmierci będzie wypłacana zaliczka w wysokości 21 000 EUR na jednego podróżnego. W przypadku zranienia, kwota zaliczki odpowiada rozsądnym i udokumentowanym kosztom, nie przekraczającym 21 000 EUR na jednego podróżnego.
- 12.3 Zaliczka nie stanowi uznania odpowiedzialności za zdarzenie skutkujące powstaniem szkody i może być potrącona z kwot wypłacanych później z tytułu odszkodowania. Przewoźnik może zażądać zwrotu zaliczki, jeżeli strata lub szkoda powstała na skutek zaniedbania ze strony podróżnego lub z jego winy albo gdy osoba, która otrzymała zaliczkę, nie jest uprawniona do odszkodowania.
- 12.4 Przewoźnik, który podnosi brak swej odpowiedzialności, powinien udzielić podróżnemu, na jego wniosek, wsparcia w dochodzeniu odszkodowania od osób trzecich (przekazywanie dokumentów, wgląd do raportów z dochodzeń, wydawanie odpowiednich dokumentów, itd.), o ile nie jest to sprzeczne z ochroną jego własnych interesów.

13. Uszkodzenie lub utrata rzeczy

Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż podręczny i zwierzęta przewożone pod opieką podróżnego podlega postanowieniom PU CIV, bez uszczerbku dla przepisów prawa

krajowego, zapewniających podróżnym bardziej korzystne warunki przyznania odszkodowania za poniesioną szkodę. Odpowiedzialność w przypadku przewozów krajowych, wykonywanych na terenie państw niebędących członkami Unii Europejskiej, podlega przepisom mającego zastosowanie prawa krajowego. Na terenie państw członkowskich Unii Europejskiej, Szwajcarii i Norwegii, ograniczenia finansowe przewidziane w art. 34 CIV nie mają zastosowania w odniesieniu do sprzętu używanego przez osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się.

14. Osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się

O ile w niniejszym rozdziale nie określono inaczej, prawa i obowiązki określone w tym dokumencie dotyczą również osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

14.1 Termin zgłoszenia pomocy

14.1.1 Co do zasady osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się muszą zgłosić potrzebę pomocy co najmniej na 24 godziny przed rozpoczęciem podróży. Jeśli prawo krajowe dopuszcza wydłużenie okresu powiadomienia, o którym mowa w zdaniu pierwszym, przewoźnicy mogą określić dłuższy okres wynoszący do 36 godzin w swoich szczególnych warunkach przewozu.

14.1.2 Osoby te mają obowiązek stosować się do poleceń przewoźników, aby skorzystać z pomocy przewidzianej w zasadach dostępu poszczególnych przewoźników.

14.1.3 W stosownych przypadkach przewoźnicy mogą zaakceptować również krótsze okresy powiadamiania.

14.2 Warunki przejazdu

14.2.1 Jeżeli przewoźnik wymaga, aby pasażer będący osobą z niepełnosprawnością lub osobą o ograniczonej możliwości poruszania się, odbywał podróż wraz z osobą towarzyszącą, to osoba towarzysząca ma prawo do bezpłatnego przejazdu i zajęcia miejsca, w miarę możliwości, obok osoby której towarzyszy w przejeździe.

14.2.2 Osobom z niepełnosprawnościami lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się może towarzyszyć pies asystujący, zgodnie z prawem krajowym.

14.2.3 Przewoźnik lub zarządca stacji na której obecny jest personel, zapewni bezpłatną pomoc przy odjeździe pociągu, przejeździe przez dworzec kolejowy lub przyjeździe na dworzec kolejowy pod warunkiem obecności na dyżurze przeszkolonego personelu, w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się była w stanie wsiąść do pociągu, przesiąść się w celu skorzystania z kolejnego połączenia, na które posiada bilet, lub wysiąść z pociągu.

14.2.4 Na stacjach, na których nie ma personelu, przewoźnicy zapewniają nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania z niego, jeżeli znajduje się na jego pokładzie przeszkolony personel.

14.3 Pomoc w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu

W przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu (patrz rozdział 10), szczególną uwagę zwraca się na potrzeby osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, w stosownych przypadkach również ich psów asystujących poprzez:

- zapewnienie, przez podmioty świadczące usługi transportowe, osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, w przypadku zmiany trasy przejazdu, alternatywnych usług odpowiadających ich potrzebom i różniących się od usług oferowanych innym pasażerom, a także zakwaterowania, które uwzględnia ich potrzeby,
- zapewnienie zakwaterowania uwzględniającego ich potrzeby.

14.4 Odszkodowanie za sprzęt ułatwiający poruszanie się, urządzenia wspomagające i psy asystujące

14.4.1 W przypadku gdy przewoźnik spowoduje utratę lub uszkodzenie sprzętu ułatwiającego poruszanie się, w tym wózków inwalidzkich i urządzeń wspomagających lub utratę lub zranienie psów asystujących wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, ponosi on odpowiedzialność za tą utratę, uszkodzenie lub zranienie oraz bez zbędnej zwłoki wypłaca odszkodowanie.

14.4.2 Odszkodowanie (ust.14.4.1) składa się z:

- a) kosztu zastąpienia lub naprawy sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub urządzeń wspomagających, które utracono lub które uległy uszkodzeniu,
- b) kosztu zastąpienia lub leczenia psa asystującego, który zginął lub został zraniony, oraz
- c) uzasadnionych kosztów tymczasowego zastąpienia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, urządzeń wspomagających lub psa asystującego w przypadku gdy takie zastąpienie nie zostało zapewnione przez przewoźnika.

15. **Reklamacje i skargi**

15.1 Reklamacje dotyczące odpowiedzialności przewoźnika za uszkodzenia ciała

15.1.1 Osoba uprawniona wnosi reklamacje dotyczące odpowiedzialności przewoźnika za śmierć lub zranienie podróżnego na piśmie – do przewoźnika wykonującego usługę w momencie wypadku, w ciągu 12 miesięcy od chwili powzięcia wiadomości o stracie lub szkodzie. Jeżeli daną część przewozu wykonywał nie przewoźnik, lecz przewoźnik podwykonawca, osoba uprawniona może wnieść reklamację bezpośrednio do przewoźnika podwykonawcy.

15.1.2 Jeżeli przejazd stanowi przedmiot jednej umowy przewozu i wykonywany jest przez kilku kolejnych przewoźników, reklamacja może być również wniesiona do pierwszego lub ostatniego przewoźnika oraz przewoźnika mającego siedzibę swojej firmy lub jej filię, która zawarła umowę przewozu w kraju stałego zamieszkania lub stałego pobytu podróżnego.

15.2 Inne reklamacje i skargi

- 15.2.1 Osoba uprawniona powinna kierować inne reklamacje i skargi w formie pisemnej do przedsiębiorstwa wydania biletu albo do któregokolwiek z przewoźników biorących udział w wykonaniu umowy przewozu, w ciągu trzech miesięcy od zakończenia przejazdu. Musi ona dołączyć oryginalny bilet, a także wszelkie przydatne w danym przypadku dokumenty (np. wydane przez przewoźnika poświadczenie o opóźnieniu).
- 15.2.2 Przewoźnik, do którego została złożona reklamacja lub skarga, udziela podróżnemu umotywowanej odpowiedzi w ciągu jednego miesiąca od jej otrzymania. W szczególnych przypadkach przekazuje on reklamację lub skargę do przedsiębiorstwa wydania biletu, informując o tym podróżnego. Przewoźnik, do którego reklamacja lub skarga została złożona albo przedsiębiorstwo wydania biletu udziela podróżnemu umotywowanej i ostatecznej odpowiedzi w terminie najpóźniej trzech miesięcy od otrzymania reklamacji lub skargi.
- 15.2.3 Przewoźnicy będą przechowywać dane niezbędne do oceny reklamacji przez okres trwania całej procedury rozpatrywania reklamacji.
- 15.2.4 Informacje o komórkach rozpatrujących reklamacje i skargi, ich adresach i językach roboczych są dostępne na stronie internetowej www.cit-rail.org. Powyższe informacje można również uzyskać na stronach internetowych przedsiębiorstw stosujących GCC-CIV/PRR i zwykle również w ich punktach sprzedaży, w których udzielana jest informacja.

16. **Spory**

16.1 Przedsiębiorstwa, przeciwko którym mogą być wytoczone powództwa sądowe

- 16.1.1 Powództwo sądowe wynikające z odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego może być wytoczone jedynie przeciw przewoźnikowi, który wykonywał tę część przewozu, w czasie której miało miejsce zdarzenie. Jeżeli przewoźnik zlecił wykonanie tej części przewozu przewoźnikowi podwykonawcy, osoba uprawniona może wytoczyć powództwo bezpośrednio przeciwko przewoźnikowi podwykonawcy.
- 16.1.2 Powództwo sądowe o zwrot należności zapłaconej na podstawie umowy przewozu może być wytoczone przeciwko przewoźnikowi, który pobrał tę kwotę lub przeciwko przewoźnikowi, na rzecz którego została ona pobrana.
- 16.1.3 Powództwo sądowe o zwrot należności za bilet lub wypłatę odszkodowania z powodu opóźnienia pociągu oraz inne powództwa, wynikające z umowy przewozu mogą być wytoczone wyłącznie przeciwko pierwszemu lub ostatniemu przewoźnikowi lub przeciwko przewoźnikowi, który wykonywał tę część przewozu, w czasie której miało miejsce zdarzenie będące przyczyną wytoczenia powództwa.
- 16.1.4 Powództwo sądowe oparte na odpowiedzialności przewoźnika za przesyłki bagażowe i pojazdy może być wytoczone, zgodnie z art. 56 ust. 3 CIV.
- 16.1.5 Jeżeli powód ma wybór pomiędzy kilkoma przewoźnikami, jego prawo wyboru wygasa z chwilą wytoczenia powództwa przeciwko jednemu z tych przewoźników.

16.2 Wygaśnięcie i przedawnienie roszczeń

Terminy wygaśnięcia i przedawnienia roszczeń przewidziane w art. 58-60 PU CIV mają zastosowanie do wszelkich roszczeń odszkodowawczych opartych na odpowiedzialności przewoźnika w przypadku śmierci albo zranienia podróżnego oraz przewozu bagażu (trzy lata dla roszczeń o odszkodowanie wynikające z odpowiedzialności przewoźnika za śmierć albo zranienie podróżnego; rok w przypadku innych roszczeń wynikających z przewozu bagażu). Okres przedawnienia dla wszystkich innych roszczeń wynikających z umowy przewozu (np. w odniesieniu do opóźnień, utraconych albo odwołanych połączeń) są regulowane przez szczególne warunki przewozu danego przewoźnika lub w inny sposób przez prawo krajowe.

16.3 Właściwość sądów

Powództwo sądowe dotyczące umowy przewozu może być wytoczone jedynie przed sądami i trybunałami państw członkowskich Międzynarodowej Organizacji Międzynarodowych Przewozów Kolejowych (OTIF) lub Unii Europejskiej, na których terytorium pozwany ma miejsce stałego zamieszkania, lub stałego pobytu. Powództwa nie można wytoczyć przed innymi sądami.

16.4 Obowiązujące prawo

Jeżeli zastosowanie ma prawo krajowe kilku państw członkowskich, stosowane jest wyłącznie prawo krajowe - włącznie z normami kolizyjnymi – państwa, w którym osoba uprawniona dochodzi swoich praw.

17. **Przepisy przejściowe i końcowe**

Niniejsza wersja GCC-CIV/PRR wchodzi w życie 7 czerwca 2023 r., uchyla i zastępuje wcześniejszą wersję z dnia 1 lipca 2019 r. wraz ze wszystkimi zmianami.