

Porozumienie o kontynuacji podróży w międzynarodowym kolejowym ruchu pasażerskim (AJC)

Ulotka informacyjna

1 lipca 2025 r.

Ulotka Informacyjna ma przybliżyć podróżnym zasady wynikające z Porozumienia o kontynuacji podróży w międzynarodowym kolejowym ruchu pasażerskim (AJC). Celem porozumienia AJC jest pomoc pasażerom w dotarciu do miejsca docelowego w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu. Po zapoznaniu się z ulotką pasażerowie będą wiedzieć na co zgodziły się uczestniczące w porozumieniu przedsiębiorstwa kolejowe w formie gestu dobrej woli.

Czym jest AJC i które przedsiębiorstwa kolejowe w nim uczestniczą?

- AJC jest rozwiązaniem wypracowanym przez poszczególne przedsiębiorstwa kolejowe, w celu zaoferowania pasażerom posiadającym oddzielne, następujące po sobie umowy przewozu, kontynuację podróży w ramach gestu dobrej woli, z zastrzeżeniem pewnych warunków. Ponieważ jest to gest handlowy, jest to niewiążąca oferta ze strony przedsiębiorstw kolejowych i różni się od uprawnień, których podróżny może dochodzić np. na mocy rozporządzenia UE dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (więcej informacji można znaleźć tutaj: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_pl.htm).
- Należy pamiętać, że nie wszystkie przedsiębiorstwa kolejowe uczestniczą w AJC. Stronami porozumienia są:
BLS oraz/albo SBB/CFF/FFS (Szwajcaria), ČD (Czechy), CFL (Luksemburg), DB (Niemcy), DSB (Dania), Eurostar International Limited¹ (Wielka Brytania, Francja, Belgia i Holandia), HŽPP (Chorwacja), LTG Link (Litwa), MÁV i/albo GYSEV (Węgry), NS (Holandia), ÖBB (Austria), PKP IC (Polska), Renfe (Hiszpania), SJ (Szwecja), Snälltåget AB (Szwecja, Dania, Niemcy, Austria), SNCB/NMBS (Belgia), SNCF (Francja), SZ (Słowenia), THI Factory² (Francja, Belgia, Niemcy i Holandia), Trenitalia (Włochy), ŽSSK (Słowacja).
- Niektóre przedsiębiorstwa kolejowe proponują pasażerom formy pomocy inne niż AJC. Należy pamiętać, że jeśli istnieją inne ustalenia, pasażer może również z nich skorzystać (jednym z takich przykładów jest HOTNAT). Pracownicy właściwych przedsiębiorstw kolejowych służą pomocą podróżnym w zastosowaniu najlepszego rozwiązania, umożliwiającą kontynuację podróży.

Kiedy AJC ma zastosowanie i jakie płyną z tego korzyści?

- AJC stosuje się, jeśli jesteś podróżnym i planujesz podróż międzynarodową lub, mówiąc inaczej, zakupiłeś kilka oddzielnych biletów na podróż między różnymi krajami, a jeden z Twoich pociągów w łańcuchu podróży był opóźniony lub odwołany, przez co spóźniłeś się na kolejny pociąg. Należy pamiętać, że podróż może również obejmować różne bilety krajowe, ale cała podróż musi być podróżą międzynarodową. Zakup biletów może zostać dokonany w ramach jednej lub kilku oddzielnych transakcji handlowych.

¹ Eurostar International Limited (EIL) i THI Factory (THIF) obsługują swoje pociągi pod nazwą handlową „Eurostar”.

² Eurostar International Limited (EIL) i THI Factory (THIF) obsługują swoje pociągi pod nazwą handlową „Eurostar”.

- AJC pomoże Ci w przypadku, gdy masz kilka różnych umów przewozu na przejazd kilkoma pociągami składającymi się na Twoją podróż. Często może to oznaczać, że otrzymałeś również kilka biletów na tę podróż.
Zwracamy uwagę, że jeśli masz jedną umowę przewozu, obejmującą całą trasę przejazdu, która jest ważna na kilka różnych usług kolejowych (tzw. "wspólny bilet"), korzystasz już z praw, które wynikają z Rozporządzenia (UE) 2021/782 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR). Informacje na ten temat są dostępne na stronie https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_pl.htm.
- Na stacjach, na których musisz przesiąść się do kolejnego pociągu, ważne jest zaplanowanie "rozsądnego czasu na przesiadkę". Rozsądny czas przesiadki oznacza, że przewidziałeś wystarczająco dużo czasu na dotarcie do kolejnego pociągu, biorąc pod uwagę Twoją konkretną sytuację i potrzeby oraz okoliczności kolejowe, które mogą mieć miejsce. Jeśli chcesz mieć pewność, że zaplanowałeś wystarczająco dużo czasu, aby przesiąść się do kolejnego pociągu, powinieneś opierać się na oficjalnych rozkładach jazdy, a najlepiej dodatkowo doliczyć kilka minut dodatkowego czasu.
- Jeśli wszystkie powyższe okoliczności mają miejsce, będziesz mógł wsiąść do kolejnego pociągu przewoźnika kolejowego, na który posiadasz bilet i z którego usług nie skorzystałeś. Przewoźnika kolejowego możesz zidentyfikować m.in. na podstawie jego nazwy i logo na bilecie³.

Nie jest możliwe wybranie innego dowolnego przewoźnika kolejowego, który świadczy połączenia do miejsca docelowego. Może się zdarzyć, że przewoźnicy kolejowi nie będą w stanie zaoferować miejsca w jakimkolwiek późniejszym pociągu, ponieważ mogą one być w pełni zarezerwowane lub niektóre usługi są wyłączone z AJC. Personel zaangażowanych przedsiębiorstw kolejowych będzie, w miarę możliwości, udzielał wsparcia w tym zakresie.

- AJC umożliwia jedynie kontynuację podróży pociągiem ale nie zwraca kosztów hoteli, taksówek, opłat za wydanie biletu ani odszkodowań. Uczestniczący przewoźnicy kolejowi nie zapewniają również bezpłatnych posiłków ani napojów.

Co powinien otrzymać podróżny?

- Od przedsiębiorstwa kolejowego, którego pociąg został opóźniony lub odwołany, powinieneś otrzymać poświadczenie o opóźnieniu lub odwołaniu pociągu. Poświadczenie to można wykorzystać wraz z oryginalnym biletem na pociąg, z którego nie zdążyłeś skorzystać⁴. Pomoże Ci w tym personel opóźnionego lub odwołanego

³ Istnieją także tzw. kody przewoźników, które identyfikują przedsiębiorstwo kolejowe na bilecie. Lista tych kodów jest dostępna tutaj: <https://www.cit-rail.org/en/cit-tools/list-of-codes-for-undertakings/>.

⁴ Należy pamiętać, że niektóre przedsiębiorstwa kolejowe w określonych przypadkach nie wydają oddzielnych poświadczeń o opóźnieniu albo odwołaniu pociągu. W takich przypadkach mogą zostać wydane inne

pociągu. Aby kontynuować podróż, należy okazać poświadczenie i oryginalny bilet personelowi przedsiębiorstwa kolejowego, którego pociąg został opóźniony.

O czym powinni poinformować mnie pracownicy kolei i kogo mogę poprosić o wsparcie?

- Aby uzyskać wsparcie i poradę, należy zwrócić się do konduktora, kierownika pociągu, personelu kas biletowych albo centrum obsługi klienta, specjalnego działu pomocy itp.

Pracownicy są przeszkoleni, aby pomóc w chęci kontynuacji podróży wynikającej z AJC. Niemniej personel należy poprosić o:

- Poświadczenie o opóźnieniu lub odwołaniu: należy okazać je przedsiębiorstwu kolejowemu (przedsiębiorstwom kolejowym), którego (których) pociąg został opóźniony albo odwołany, wraz z oryginalnym biletem.
- Informację, czy istnieją szczególne warunki ustanowione przez przedsiębiorstwo(-a) kolejowe w celu kontynuacji podróży (np. konieczność rezerwacji itp.; wyłączenie niektórych usług).

Jeśli pracownik, który został poproszony o wsparcie, nie jest właściwą osobą, która może udzielić wsparcia, należy zapytać, z kim dokładnie należy się skontaktować.

Informacja ta nie ma charakteru wiążącego.

odpowiednie dokumenty, takie jak nowy bilet i/lub nowa rezerwacja, które uprawniają pasażera do kontynuacji podróży.