

Tekst ujednolicony obowiązuje od 6 lipca 2022 r.

**„PKP Intercity”
Spółka Akcyjna**

**R E G U L A M I N
PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I
ZWIERZĄT
przez Spółkę „PKP Intercity”
(RPO-IC)**

Obowiązuje od dnia 16 listopada 2014 r.

Z chwilą wejścia w życie niniejszych przepisów tracą moc przepisy *Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)* obowiązującego od dnia 19 marca 2013 r.

ZMIANY

Numer Zmiany	Podstawa wprowadzenia zmiany		Zmiana obowiązuje od dnia	Podpis osoby wnoszącej zmianę
	Uchwała Zarządu PKP Intercity S.A.			
	Nr	Data		
1	932/2014	01.12.2014 r.	03.12.2014 r.	
2	987/2014	11.12.2014 r.	14.12.2014 r.	
3	227/2015	24.03.2015 r.	27.03.2015 r.	
4	293/2015	02.04.2015 r.	09.04.2015 r.	
5	387/2015	28.04.2015 r.	05.05.2015 r.	
6	528/2015	17.06.2015 r.	21.06.2015 r.	
7	572/2015	30.06.2015 r.	07.07.2015 r.	
8	639/2015	28.07.2015 r.	30.07.2015 r.	
9	718/2015	03.09.2015 r.	09.09.2015 r.	
10	769/2015	18.09.2015 r.	22.09.2015 r.	
11	869/2015	28.10.2015 r.	14.12.2015 r.	
12	1011/2015	08.12.2015 r.	13.12.2015 r.	
13	1069/2015	22.12.2015 r.	28.12.2015 r.	
14	59/2016	04.02.2016 r.	04.02.2016 r.	
15	161/2016	15.03.2016 r.	17.03.2016 r.	
16	263/2016	20.04.2016 r.	28.04.2016 r.	
17	392/2016	01.06.2016 r.	03.06.2016 r.	
18	453/2016	06.07.2016 r.	12.07.2016 r.	
19	544/2016	24.08.2016 r.	31.08.2016 r.	
20	737/2016	22.11.2016 r.	29.11.2016 r.	
21	764/2016	07.12.2016 r.	11.12.2016 r.	
22	128/2017	21.02.2017 r.	01.03.2017 r.	
23	168/2017	09.03.2017 r.	10.03.2017 r.	
24	237/2017 357/2017	12.04.2017 r. 31.05.2017 r.	01.10.2017 r.	
25	494/2017	02.08.2017 r.	10.08.2017 r.	
26	572/2017	04.09.2017 r.	11.09.2017 r.	
27	725/2017	03.11.2017 r.	10.11.2017 r.	
28	869/2017	21.12.2017 r.	27.12.2017 r.	
29	61/2018	26.01.2018 r.	01.02.2018 r.	

30	189/2018	17.03.2018 r.	23.03.2018 r.		30
31	266/2018	20.04.2018 r.	26.04.2018 r.		31
32	334/2018	18.05.2018 r.	25.05.2018 r.		32
33	391/2018	30.05.2018 r.	10.06.2018 r.		33
34	450/2018	02.07.2018 r.	08.07.2018 r.		34
35	511/2018	25.07.2018 r.	31.07.2018 r.		35
36	643/2018	18.09.2018 r.	01.11.2018 r.		36
37	848/2018	03.12.2018 r.	09.12.2018 r.		37
38	283/2019	04.06.2019 r.	12.06.2019 r.		38
39	355/2019	03.07.2019 r.	16.07.2019 r.		39
40	532/2019	09.10.2019 r.	15.10.2019 r.		40
41	728/2019	19.12.2019 r.	01.01.2020 r.		41
42	236/2020	28.05.2020 r.	04.06.2020 r.		42
43	364/2020	29.07.2020 r.	05.08.2020 r.		43
44	488/2020	13.10.2020 r.	22.10.2020 r.		44
45	32/2021	20.01.2021 r.	01.02.2021 r.		45
45a	352/2021	18.06.2021 r.	26.06.2021 r.		45a
46	365/2021	23.06.2021 r.	30.06.2021 r.		46
47	378/2021	30.06.2021 r.	01.07.2021 r.		47
48	545/2021	17.09.2021 r.	27.09.2021 r.		48
48a	575/2021	29.09.2021 r.	01.10.2021 r.		48a
49	799/2021	29.12.2021 r.	13.01.2022 r.		49
50	253/2022	27.04.2022 r.	05.05.2022 r.		50
51	442/2022	29.06.2022 r.	06.07.2022 r.		51

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

Spis treści

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	6
§1. Zakres i obszar ważności Regulaminu	6
§2. Informacje o usługach	9
§2a. Dane osobowe	10
§3. Przepisy porządkowe	11
§4. Kategorie miejsc dostępnych w wagonach	12
§5. Rodzaje <i>dokumentów przewozu</i>	13
Rozdział 2. UMOWA PRZEWOZU, SPRZEDAŻ BILETÓW I TERMINY ICH WAŻNOŚCI	16
§6. Ogólne warunki sprzedaży <i>dokumentów przewozu</i>	16
§6a. Sprzedaż <i>biletów</i> na przejazdy pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników	18
§7. Sprzedaż <i>dokumentów przewozu</i> w <i>kasach biletowych</i> i w <i>automatach biletowych</i>	19
§8. Sprzedaż <i>dokumentów przewozu</i> w pociągu	20
§9. Sprzedaż Kart INTERCITY	23
§10. Terminy ważności <i>dokumentów przewozu</i>	24
§11. <i>Skreślony</i>	25
§12. Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach	25
§13. Korzystanie z miejsc sypialnych, do leżenia	26
§14. Korzystanie z <i>wagonów gastronomicznych</i>	27
§15. Grupowy przewóz osób	27
§16. Zmiana <i>umowy przewozu</i>	29
§17. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane <i>bilety</i> na przejazd jednorazowy i inne bilety	31
§18. Odstępne	34
§19. Przeszkody w przewozie	34
§20. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane <i>bilety</i> na przejazdy wielokrotne	36
§21. Kontrola dokumentów przewozu	37
§22. Postępowanie z Podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu	37
§23. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu	40
§24. Postępowanie w sytuacjach spornych oraz zasady rozpatrywania skarg lub innych zgłoszeń	43
§25. Odszkodowanie w razie <i>opóźnienia pociągu</i>	43
§26. Wybrane informacje dla <i>osób z niepełnosprawnościami</i>	44
Rozdział 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO	49
§ 27. Przewóz rzeczy i rowerów	49
§28. Przewóz zwierząt	51

Rozdział 4. PRZESYŁKI KONDUKTORSKIE	53
§29. Rzeczy wyłączone z przewozu	53
§30. Przewóz przesyłek w pociągach <i>TLK, IC, EIC</i>	53
§31. Reklamacje i dochodzenie roszczeń	56
Rozdział 5. PRZECHOWYWANIE BAGAŻU	57
§32. Przyjmowanie bagażu do przechowalni	57
§33. Wydanie bagażu z przechowalni	57
Rozdział 6. REKLAMACJE I WNIOSKI, RZECZY ZNALEZIONE	59
§34a. Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu	60
§35. Rzeczy znalezione	61

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1. Zakres i obszar ważności Regulaminu

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „PKP Intercity” (RPO-IC), zwany dalej *Regulaminem*, określa warunki odprawy i przewozu osób, rzeczy, rowerów i zwierząt w komunikacji krajowej w pociągach Twoje Linie Kolejowe (TLK), InterCity (IC), ExpressIC (EIC) i ExpressIC Premium (EIP), uruchamianych przez Spółkę „PKP Intercity” S.A. zwaną dalej *PKP Intercity*.
Postanowień *Regulaminu* nie stosuje się do ofert specjalnych ani do oferty WB, chyba że odpowiednio warunki danej oferty albo ZW-WB, stanowią inaczej. 37

- 1a. W przypadku uzasadnionym przepisami prawa PKP Intercity może wprowadzić przejściowe szczególne zasady i warunki w zakresie wskazanym w ust.1 powyżej, które mają pierwszeństwo stosowania przed postanowieniami zawartymi w niniejszym *Regulaminie*. Przejściowe szczególne zasady i warunki, o których mowa w zdaniu poprzednim stanowią odrębny dokument i są ogłaszane na stronie internetowej, w taki sam sposób jak niniejszy *Regulamin*. 42

2. *Skreślony*. 12

3. *Regulamin* oraz każdą jego zmianę zamieszcza się na stronie internetowej. 20

4. Klienci mogą zapoznać się z *Regulaminem*:
 - 1) w punktach obsługi klienta w dniach i godzinach ich otwarcia; 42
 - 2) *skreślony*;
 - 3) na stronie internetowej.

5. *Regulamin* stosuje się łącznie z:
 - 1) Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, (Dz. UrzUE L. 2007.315.14 z późn. zm. z dnia 3 grudnia 2007 r.), zwanym dalej *Rozporządzeniem* Nr 1371/2007; 49 13 8
 - 2) ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 8), wraz z rozporządzeniami: 42 28
 - a) 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 (Dz. U. 2005 r. Nr 14, poz. 117), zwanym dalej rozporządzeniem MI z dnia 20 stycznia 2005 r.,
 - b) Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. 2006 Nr 38, poz. 266 z późn. zm.), zwanym dalej rozporządzeniem MTiB z 24 lutego 2006 r.; 30
 - 3) Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz.U. 2021 poz. 723); 49 13
 - 4) Taryfą przewozową Spółki PKP Intercity (TP-IC), zwaną dalej *Taryfą*; 17
 - 5) Cennikiem usług przewozowych PKP Intercity, zwanym dalej *Cennikiem usług*. 49

6. Podane poniżej określenia oznaczają:
 - 1) **PKP Intercity** – „PKP Intercity” Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy Aleje Jerozolimskie 142 A, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000296032, NIP 526-25-44-258, REGON 017258024, kapitał zakładowy 2 492 022 270,00 zł w całości wpłacony; 18 21
 - 2) **automat biletowy** zwany również **biletomatem** – automat do sprzedaży biletów na przejazd w pociągach PKP Intercity, czynny całą dobę z wyłączeniem przerwy technologicznej obowiązującej w godzinach wskazanych na stronie internetowej; 28 25
 - 3) **bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu; 42

- | | | | | |
|----|-----|--|--|----|
| | 4) | bilet-faktura – bilet na przejazd jednorazowy, zawierający nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy, numer i datę wystawienia <i>biletu</i> , kwotę należności wraz z podatkiem oraz kwotę podatku. | 47 | |
| | 5) | <i>skreślony</i> ; | 49 | |
| 46 | 5a) | Bilkom – serwis internetowy o nazwie handlowej Bilkom, dostępny na stronie internetowej www.bilkom.pl lub za pośrednictwem aplikacji natywnej; | 29 | |
| | 6) | bon – dokument o określonej wartości pieniężnej, wydawany przez <i>PKP Intercity</i> , do wykorzystania przy zapłacie za bilet nabywany w <i>kasie biletowej</i> ; | 42 | |
| | 6a) | COK – Centrum Obsługi Klienta <i>PKP Intercity</i> ; | 20 | |
| | 7) | dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów – legitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inne dokumenty wymagane prawem lub o których mowa w postanowieniach szczególnych o ulgach zamieszczonych w <i>Taryfie</i> ; | | |
| 4 | 12 | 7a) | dopłata do pociągu EIP – odpowiednia dopłata uiszczana w przypadku przejazdu pociągiem EIP, na podstawie wybranych biletów w komunikacji krajowej albo międzynarodowej; | 48 |
| | | 7b) | dokument przewozu – bilet na przejazd, bilet dodatkowy na miejsce sypialne lub do leżenia, bilet z opłatą serwisową, bilet dodatkowy ze wskazaniem, albo bez gwarancji miejsca do siedzenia, odpłatny bilet dodatkowy, dopłata do pociągu EIP oraz bilet na przewóz rzeczy, roweru, psa; | 44 |
| 28 | | 7c) | Dokument Tożsamości – dokument urzędowy stwierdzający tożsamość danej osoby: dowód osobisty, paszport, karta tożsamości, książeczka żeglarska, karta pobytu, polski dokument tożsamości cudzoziemca, dokument „zgoda na pobyt tolerowany”, tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca; | 42 |
| 39 | | 7d) | Dokument Umożliwiający Potwierdzenie Tożsamości – jeden z niżej wymienionych dokumentów: | |
| | | a) | ważny dokument ze zdjęciem poświadczający uprawnienia do korzystania z ulg ustawowych ¹ , np. legitymacja szkolna, legitymacja studencka, książeczka wojskowa, | |
| 39 | | b) | ważny dokument ze zdjęciem wydany przez <i>PKP Intercity</i> , poświadczający prawo do korzystania z ulgi handlowej, | |
| | | c) | prawo jazdy; | |
| | | 8) | <i>skreślony</i> ; | |
| | | 9) | Karta INTERCITY – bilet sieciowy imienny lub bezimienny; | 42 |
| 37 | | 10) | kasa biletowa – kasa <i>PKP Intercity</i> lub podmiotu upoważnionego przez <i>PKP Intercity</i> do sprzedaży <i>biletów</i> albo kasa innego pasażerskiego przewoźnika kolejowego sprzedająca <i>bilety</i> na przewóz wykonywany przez <i>PKP Intercity</i> , w tym bilety według oferty <i>Wspólny Bilet</i> ; | 50 |
| | | 11) | kategoria pociągu: | |
| | | a) | TLK – pociąg pospieszny <i>Twoje Linie Kolejowe</i> , na <i>biletach</i> oznaczony literami TLK , | |
| 18 | | b) | IC – pociąg pospieszny <i>InterCity</i> , na <i>biletach</i> oznaczony literami IC ,
- które mogą być zestawione z wagonów z miejscami do siedzenia, z miejscami sypialnymi lub do leżenia, | |
| | | c) | EIC – pociąg ekspresowy <i>Express InterCity (ExpressIC)</i> , na <i>biletach</i> oznaczony literami EIC , | |
| | | d) | EIP – pociąg ekspresowy <i>Express InterCity Premium (ExpressIC Premium)</i> , na <i>biletach</i> oznaczony literami EIP ; | |
| | | 12) | konduktor – kierownik pociągu lub konduktor; | 20 |
| | | 12a) | mObywatel – dokument w aplikacji mObywatel, który pozwala na okazanie danych użytkownika w urządzeniu mobilnym. Dane udostępniane w tym dokumencie pochodzą z Rejestru Dowodów Osobistych i Rejestru PESEL. Nie jest on równoważny z dokumentem tożsamości np. w postaci dowodu osobistego, paszportu, nie zastępuje go i nie ma zastosowania przy wystawianiu wezwań do zapłaty; | 49 |
| 46 | | 12b) | odpłatny bilet dodatkowy – rezerwacja miejsca do siedzenia; | 48 |
| 48 | | 13) | opłata dodatkowa – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego biletu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, | 42 |
| | | | | 49 |

¹ w rozumieniu ustawy z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz. U. 2018 poz. 295); ustawy z dnia 16 listopada 2006 r. o świadczeniu pieniężnym i uprawnieniach przysługujących cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych (Dz. U. 2021 poz. 1820), ustawy z dnia 29 maja 1974 r. o zaopatrzeniu inwalidów wojennych i wojskowych oraz ich rodzin (Dz. U. 2021 poz. 1656), ustawy z dnia 24 stycznia 1991 r. o kombatantach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego (Dz. U. 2021 poz. 1858) oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o weteranach działań poza granicami państwa (Dz. U. 2020 poz. 2055).

albo za spowodowanie przez Podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z ustawy Prawo Przewozowe oraz rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.;

8

- 14) **opłata pokładowa** – opłata za dokonanie odprawy w pociągu, pobierana przez *konduktora*;
 15) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez *PKP Intercity* koszty czynności związanych ze zwrotem, albo umorzeniem *opłaty dodatkowej*, w związku z brakiem okazania przez Podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do bezpłatnego, albo ulgowego przejazdu, albo ważnego *dokumentu przewozu* i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.;

39

42

- 16) **opóźnienie pociągu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu (zgodnie z podanym do wiadomości publicznej rozkładem jazdy) a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu;

4

24

37

- 17) **osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej lub OzN** – każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;

- 18) **osoba upoważniona do kontroli** – *konduktor* lub inna osoba upoważniona przez *PKP Intercity* do kontroli *biletów*;

24

- 19) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent *osoby z niepełnosprawnością ruchową*, pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca), który ułatwia *osobie z niepełnosprawnością* aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – tekst jednolity Dz. U. 2021 poz. 573 z późn. zm.) wraz z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz. U. z 2010 r. Nr 64, poz. 399);

49

42

- 20) **poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień Podróżnego (w tym związanych z odstąpieniem od *umowy przewozu*) określonych na *dokumentie przewozu* poprzez zamieszczenie odrębnego zapisu na nim lub wydanie odrębnego dokumentu;

43

- 21) **potwierdzenie** – odrębny dokument:

- a) wydawany w pociągu w razie braku możliwości odprawy przez *konduktora* niezwłocznie po zgłoszeniu braku ważnego *biletu*,
 b) wydawany w *kasie biletowej* w razie braku możliwości wydania biletu lub wskazania miejsca w danym pociągu;

40

- 22) **strefa wygody** – czteromiejscowy przedział menedżerski z dodatkowym serwisem w wagonie klasy 1 pociągu *EIC*;

9

- 23) **punkt obsługi klienta** – *kasa biletowa*, *COK*, informacja;

29

- 24) *Skreślony*;

20

46

- 24a) **Regulamin Bilkom-IC** – Regulamin sprzedaży biletów Bilkom – „PKP Intercity” S.A. (Regulamin Bilkom – IC), dostępny na *stronie internetowej*;

50

- 25) *skreślony*;

25

- 25a) **Regulamin SkyCash - IC** – Regulamin usługi „Bilet przez aplikację mobilną” w „PKP Intercity” Spółka Akcyjna, dostępny na *stronie internetowej*;

1

- 26) **serwis e-IC** – internetowy serwis sprzedaży biletów na zasadach określonych w Regulaminie e-IC, działający pod adresem www.bilet.intercity.pl;

50

- 26a) **serwis agenta** – strona internetowa lub aplikacja mobilna *agenta*, która umożliwia zakup biletu, jego wymianę albo zwrot na zasadach określonych w Regulaminie sprzedaży biletów PKP Intercity przez *agenta*;

25

- 27) **stacja** – miejsce, w którym rozkład jazdy przewiduje postój pociągu *PKP Intercity*, przeznaczone do wsiadania lub wysiadania Podróżnych;

- 27a) **strefy cisy** - obszary wydzielone w osobnych przedziałach lub zajmujące całe wagony, gdzie obowiązuje zakaz wytwarzania hałasu, oznaczone odpowiednim piktogramem, przeznaczone dla podróżnych potrzebujących cisy oraz szanujących potrzebę cisy innych podróżnych; 14
- 28) **strona internetowa** – www.intercity.pl;
- 29) *Skreślony*; 29
- 29a) **system SkyCash** – system elektronicznej sprzedaży *biletów* przez urządzenia mobilne (telefon komórkowy, tablet, laptop, itp.); 1
- 29b) **aplikacja IC Navigator** – aplikacja umożliwiająca zakup *biletów* przez urządzenia mobilne (telefon komórkowy, tablet, laptop, itp.), na zasadach określonych w *Regulaminie SkyCash - IC*; 8
- 29c) **TLK, IC z obowiązkową rezerwacją** – pociąg TLK, IC zestawiony ze składów zespolonych, wskazany w Wykazie pociągów TLK, IC objętych obowiązkową rezerwacją miejsc do siedzenia od 26 czerwca 2021 roku, dostępnym na stronie internetowej. 48
- 30) **umowa przewozu** – umowa zawierana pomiędzy PKP Intercity a Podróżnym w ramach, której przewoźnik zobowiązuje się, w zakresie swojej działalności, do przewiezienia osób lub rzeczy;
- 31) **wagon gastronomiczny** – wagon z bufetem, przedziałem barowym albo wagon restauracyjny;
- 32) **wezwanie do zapłaty** – imienny dokument, wystawiany Podróżnemu w związku z żądaniem przez PKP Intercity zapłaty wskazanych w nim opłat; 30
- 32a) **Wspólny Bilet lub WB** – oferta stosowana przez PKP Intercity przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, zgodnie z ZW-WB; 37
- 33) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – tekst jednolity Dz. U. 2020 poz. 638 z późn. zm.); 49 42
- 33a) **ZW-WB** – odrębny dokument pt. Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB) regulujący zakres stosowania oferty Wspólny Bilet, stosowany przez PKP Intercity i dostępny na stronie internetowej. 37

§2. Informacje o usługach

1. PKP Intercity świadczy usługi przewozu osób oraz rzeczy, rowerów i zwierząt zabieranych przez Podróżnego do pociągu, a także przewozu przesyłek konduktorskich.
2. Informacje o usługach świadczonych przez PKP Intercity:
 - 1) zamieszczone są na stronie internetowej, a wybrane informacje dodatkowo na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych; 24
 - 2) udzielane są:
 - a) bezpośrednio w punktach obsługi klienta lub w pociągu przez osoby upoważnione do kontroli,
 - b) telefonicznie pod nr 703 200 200, a dla połączeń realizowanych z zagranicznych sieci telekomunikacyjnych pod nr + 48 22 3919757,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej, po skierowaniu zapytania na adres e-mail infokraj@intercity.pl
3. Informacje dotyczące:
 - 1) adresów kas biletowych, godzin ich otwarcia oraz zakresu czynności;
 - 2) lokalizacji biletomatów, zakresu dostępnej oferty oraz akceptowanych form płatności, dostępne są na stronie internetowej.
4. PKP Intercity informuje o:
 - 1) ogólnych warunkach umowy przewozu, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu;
 - 2) rozkładzie jazdy pociągów i warunkach odbycia najszybszej podróży;
 - 3) warunkach najniższych opłat za przewóz;
 - 4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej; 24
 - 5) możliwości i warunkach przewozu rowerów;
 - 6) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie;
 - 7) usługach dostępnych w pociągu;
 - 8) procedurach odbioru zagubionego bagażu;

14

- 9) procedurach wnoszenia skarg;
 - 10) trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji;
 - 11) całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych w uruchamianych pociągach;
 - 12) zasadach dostępu i warunkach korzystania z przejazdów w *strefach ciszy*,
 - 13) warunkach umowy przewozu w ramach oferty WB, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu w ramach WB.
5. Zakres czynności i godziny otwarcia *punktów obsługi klienta* oznacza się w formie piktogramów lub wywieszek.
 6. Na *stacji*, na której brak jest możliwości nabycia *biletu*, podaje się informacje:
 - 1) o możliwości i sposobie dokonania zakupu *biletu* za pośrednictwem Internetu lub w pociągu;
 - 2) o najbliższym *punkcie obsługi klienta* lub najbliższym *biletomacie*;
 - 3) o najbliższej *stacji*, na której obecny jest personel, wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać informacje o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla *osób z niepełnosprawnościami*.

28

37

24

§2a. Dane osobowe

32

1. Przetwarzaniem danych osobowych w *PKP Intercity* odbywa się zgodnie z postanowieniami 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej RODO.
2. Administratorem danych osobowych jest „PKP Intercity” S.A. z siedzibą przy Alejach Jerozolimskich 142, 02-305 Warszawa.
3. Wszelkich informacji w sprawach związanych z danymi udziela Inspektor Ochrony Danych, e-mail iod@intercity.pl.
4. Dane będą przetwarzane w celu:
 - 1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu;
 - 2) realizacji obowiązków i uprawnień Podróżnego związanych z zawartą umową przewozu;
 - 3) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
 - 4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty lub bezpodstawnego wzbogacenia;
 - 5) przeciwdziałaniu zjawisku wyłudzenia przejazdów;
 - 6) złożonych reklamacji w związku z wystawionym wezwaniem do zapłaty;
 - 7) rozstrzygnięcia procesu reklamacyjnego (dotyczy również procesu wnoszenia i rozpatrywania skarg oraz wniosków);
 - 8) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas zgłoszonego przejazdu;
 - 9) realizacji wniosku o wydanie Karty INTERCITY;
 - 10) czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;
 - 11) wydania faktury VAT, w tym duplikatu/korekty faktury VAT;
 - 12) zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami Podróżnych;
 - 13) ujawnienia przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentu.
5. Podróżny ma prawo do:
 - 1) bycia poinformowanym o operacjach przetwarzania danych;
 - 2) dostępu do swoich danych osobowych;
 - 3) sprostowania/uzupełnienia danych;
 - 4) usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych;
 - 5) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych;
 - 6) wycofania zgody na przetwarzanie danych (skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody);
 - 7) przenoszenia danych;
 - 8) tego, by nie podlegać profilowaniu.

37

6. *PKP Intercity* przetwarza dane w celach określonych w ust. 4 przez okres niezbędny dla ich realizacji.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji celów określonych w ust. 4.
8. Jeżeli Podróżny uzna, że przetwarzanie jego danych przez *PKP Intercity* narusza przepisy prawa, wówczas może wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie właściwym dla kontroli przetwarzania danych osobowych.

§3. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem uruchamianym przez *PKP Intercity* zobowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez konduktora.
2. W pociągach zabrania się:
 - 1) palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych;
 - 2) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania;
 - 3) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegawczych i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie;
 - 4) posługiwania się urządzeniami alarmowymi i awaryjnymi bez uzasadnienia;
 - 5) wchodzenia osób nieuprawnionych do wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony;
 - 6) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
 - 7) umieszczania i usuwania bez zgody *PKP Intercity* napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków;
 - 8) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia;
 - 9) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów;
 - 10) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów *asystujących*, o których mowa w §26 oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
 - 11) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
 - 12) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych z wyłączeniem wagonów gastronomicznych, w których dopuszcza się sprzedaż, podawanie i spożywanie napojów alkoholowych do 4,5% zawartości alkoholu oraz piwa;
 - 13) zebrania;
 - 14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji/handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody *PKP Intercity*;
 - 15) przeprowadzania publicznych zbiórek bez zgody *PKP Intercity*;
 - 16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług *PKP Intercity*, a w tym w wagonie gastronomicznym:
 - a) m.in. gry w karty i gry na instrumentach muzycznych,
 - b) głośnego odtwarzania muzyki,
 - c) wykorzystywania miejsc konsumenckich do innych celów niż spożywanie zamówionych posiłków,
 - d) zakłócania spokoju w inny sposób;
 - 17) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych oraz uruchamiania pociągu;
 - 18) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
 - 19) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
 - 20) umieszczania na miejscach do siedzenia, leżenia lub spania nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 21) podczas jazdy:
 - a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,
 - c) zatrzymywania się na pomostach między wagonami,

- d) przechodzenia z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są ze sobą połączone przejściami ochronnymi,
 - e) przebywania na stopniach wagonu;
 - 22) korzystania z toalet podczas postoju pociągu na stacji, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie;
 - 23) pozostawiania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
 - 24) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego;
 - 25) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
 - 26) wchodzenia bez zgody *PKP Intercity* do pociągów i wagonów niedostępnych dla ogółu Podróżnych, a w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych lub przedziałów do użytku służbowego (np. przedziałów konduktorskich) oraz wagonów na torach postojowych;
 - 27) zamałowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych.
3. W przypadku:
- 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) spowodowania bez uzasadnionej przyczyny zatrzymania lub zmiany trasy pociągu – od Podróżnego pobierana jest *opłata dodatkowa* ustalona na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., a w razie odmowy zapłacenia jej w pociągu – *konduktor* wystawia *wezwanie do zapłaty*.
4. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
- 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;
 - 2) uciążliwe dla Podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd, przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
5. Podróżny powinien powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, zdrowia lub mienia Podróżnych, albo mienia *PKP Intercity*, a w szczególności o:
- 1) śmierci, zranieniu lub zaskłnieniu Podróżnego;
 - 2) popełnieniu lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa;
 - 3) zauważonym pożarze;
 - 4) pozostawionych bez opieki rzeczach;
 - 5) wybrykach chuligańskich.

§4. Kategorie miejsc dostępnych w wagonach

- 16
1. W pociągach *PKP Intercity* zgodnie z oznaczeniem w rozkładzie jazdy dostępne są miejsca do siedzenia:
- 1) w wagonie klasy 1:
 - a) w przedziale sześciomiejscowym albo w *strefie wygody* (w pociągu *EIC*),
 - b) bezprzedziałowym;
 - 2) w wagonie klasy 2:
 - a) w przedziale sześciomiejscowym, ósmiomiejscowym albo czteromiejscowym (w pociągu *EIP*),
 - b) bezprzedziałowym.
- Dla usytuowania miejsc stosuje się następujące określenia:
- w wagonie z przedziałami: „OKNO” (tj. od strony okna), „ŚRODEK”, „KORYTARZ” (tj. od strony korytarza),
 - w wagonie bezprzedziałowym: „OKNO”, „PRZY STOLIKU”, „ŚRODEK”.
2. W niektórych pociągach odpowiednio oznaczonych na plakatowych rozkładach jazdy dostępnych na stacjach lub na stronie internetowej www.portalpasazera.pl, w wagonach klasy 2 wyznacza się miejsca dla osoby:
- 1) z niepełnosprawnością na wózku inwalidzkim – w wagonie z miejscami do siedzenia albo z miejscami sypialnymi i do leżenia (przedział 2-osobowy);
 - 2) podróżującej z rowerem – w wagonie z miejscami do siedzenia.

3. W pociągach *PKP Intercity*, zgodnie z oznaczeniem na plakatach rozkładów jazdy dostępnych na stacjach lub na stronie internetowej www.portalpasazera.pl, w wagonach z miejscami do siedzenia, w zależności od rodzaju wagonów znajdujących się w składzie pociągu, wyznaczone są miejsca dla:

31

- 1) Podróżnych z dziećmi do lat 6:

a) co najmniej jeden przedział w wagonie klasy 2, w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami,

b) w przedziałach czteromiejscowych w klasie 2 – w pociągu *EIP*,

24

c) co najmniej 8 miejsc – w klasie 2, w każdej relacji, w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych i w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych, z zastrzeżeniem § 6 ust. 5 i ust. 5b;

44

- 2) osób z niepełnosprawnościami:

a) co najmniej jeden przedział w wagonie klasy 2 i w niektórych wagonach klasy 1 (wykaz pociągów, w których kursują takie wagony wskazany jest na stronie internetowej), w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami,

37

b) co najmniej 6 miejsc – w klasie 2 w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych i w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych, najbliższej drzwi wejściowych, z zastrzeżeniem § 6 ust. 5 i ust. 5c pkt 2. Powyższe miejsca nie są dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami na wózku inwalidzkim.

44

18

4. W wagonie sypialnym można zarezerwować miejsce kategorii:

1) Single – przedział jednomiejscowy;

2) Double – przedział dwumiejscowy;

3) Triple – przedział trzymiejscowy.

21

5. Miejsca sypialne w przedziałach Double i Triple rezerwuje się dla osób tej samej płci, z wyjątkiem przypadku rezerwacji:

1) miejsc dla dzieci w wieku do 10 lat podróżujących wraz z opiekunem(-ami);

2) wszystkich miejsc w przedziale.

6. Dla dzieci w wieku:

6

1) do 10 lat, które nie mogą być umieszczone razem z opiekunem – o ile to możliwe – rezerwuje się miejsca sypialne w przedziałach damskich;

2) powyżej 10 lat – rezerwuje się miejsca sypialne tak jak dla osób dorosłych.

18

16

14

7. W wagonach z miejscami do leżenia – w zależności od rodzaju wagonu – można zarezerwować miejsca w przedziale trzymiejscowym, czteromiejscowym, sześciomiejscowym. Miejsca do leżenia rezerwuje się niezależnie od płci Podróżnego.

27

24

8. W niektórych pociągach *PKP Intercity* odpowiednio oznaczonych w rozkładzie jazdy (zgodnie z legendą), wyznacza się strefy ciszy.

14

9. W strefach ciszy niepożądane są rozmowy przez telefon komórkowy, dzwonki, słuchanie głośnej muzyki (również przez słuchawki) i inne czynności związane z generowaniem hałasu, które mogą powodować dyskomfort u innych podróżnych przebywających w strefie.

10. Jeżeli na przejazd w pociągu w danym dniu, relacji, klasie wagonu nie ma wolnych miejsc do siedzenia, to bilety na taki przejazd są wydawane bez wskazania miejsca, przy czym ich sprzedaż w kasie biletowej, biletomacie, serwisie *e-IC*, systemie *SkyCash*, aplikacji *IC Navigator*, w *Bilkom* oraz przez serwis agenta może być wstrzymana, o czym *PKP Intercity* każdorazowo informuje na stronie internetowej. Na przejazd: TLK, IC z obowiązkową rezerwacją, EIP oraz w strefie wygody, nie sprzedaje się biletów bez wskazania miejsca.

45a

50

46

48

11. W pociągach *PKP Intercity*, w zależności od rodzaju wagonów znajdujących się w składzie pociągu, wyznacza się miejsca lub przedziały do użytku służbowego (np. przedziały konduktorskie). Miejsca te nie są udostępniane do sprzedaży ani nie mogą zajmować ich podróżni, np. z biletami bez wskazania miejsca do siedzenia.

42

§5. Rodzaje dokumentów przewozu

44

1. Na przejazd, przewóz pociągami *PKP Intercity* wydawane są odpowiednio:

1) bilety jednorazowe – wyłącznie w jedną stronę;

- 2) bilety okresowe:
- Karty *INTERCITY*,
 - odcinkowe,
 - skreślony*,
 - skreślony*;
- 2a) bilety według ofert (np. Multiprzejazd MAX, Duża rodzina);
- 3) *skreślony*;
- 3a) *Skreślony*;
- 4) bilety dodatkowe:
- ze wskazaniem (również w *strefie ciszy*) albo bez gwarancji miejsca do siedzenia,
 - na miejsca sypialne lub do leżenia,
 - z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *strefie wygody*;
- 4a) odpłatne bilety dodatkowe;
- 5) dopłata do pociągu *EIP* (dot. Podróżnych korzystających z przejazdu pociągiem *EIP* na podstawie biletu Multiprzejazd MAX albo wybranych biletów międzynarodowych);
- 6) dopłaty do *biletów* w związku ze zmianą umowy przewozu;
- 7) bilety na jednorazowy przewóz pod nadzorem Podróżnego:
- rzeczy,
 - roweru,
 - psa.
2. Dane na *dokumentie przewozu* zapisane są w języku polskim czcionką Arial, OCR, Times New Roman. *Dokument przewozu* może zawierać również wypisy w języku angielskim, niemieckim, rosyjskim lub francuskim.
3. *Bilet* na przejazd zawiera następujące dane:
- oznaczenie sprzedawcy;
 - nazwę przewoźnika;
 - relację przejazdu albo obszar obowiązywania;
 - kategorię pociągu*;
 - klasę wagonu;
 - kwotę opłaty wraz z informacją o sposobie zapłaty;
 - termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
 - liczbę osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi (nie dotyczy Pakietu Podróżnika);
 - inne informacje.
4. Bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, zawiera:
- oznaczenie sprzedawcy;
 - relację, odcinek przejazdu;
 - termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
 - numer pociągu, numer i klasę wagonu;
 - liczbę zarezerwowanych miejsc, ich numery i usytuowanie;
 - inne informacje (np. „Wagon z przedziałami”, „*Strefa ciszy*”).
- 4a. Bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *strefie wygody* zawiera informacje, o których mowa w ust. 4 oraz kwotę opłaty wraz z informacją o sposobie zapłaty.
- 4b. *Odpłatny bilet dodatkowy* zawiera informacje, o których mowa w ust. 4 oraz kwotę opłaty wraz z informacją o sposobie zapłaty.
5. Bilet dodatkowy bez gwarancji miejsca do siedzenia zawiera:
- oznaczenie sprzedawcy;
 - relację lub odcinek przejazdu;
 - termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
 - numer pociągu, klasę wagonu;
 - inne informacje (np. „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”).
6. Bilet dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia, zawiera:
- oznaczenie sprzedawcy;

- 2) termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
- 3) relację przejazdu;
- 4) numer pociągu i numer wagonu;
- 5) rodzaj przedziału;
- 6) kategorię i numery zarezerwowanych miejsc oraz ich usytuowanie;
- 7) kwotę opłaty wraz z informacją o sposobie zapłaty (nie dotyczy biletów dodatkowych dla posłów i senatorów);
- 8) inne informacje.

7. *Dopłata do pociągu EIP* zawiera:

- 1) oznaczenie sprzedawcy;
- 2) termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
- 3) relację przejazdu;
- 4) numer pociągu;
- 5) *skreślony*;
- 6) kwotę opłaty wraz z informacją o sposobie zapłaty;
- 7) inne informacje.

12

8. *Bilet na przewóz rzeczy, roweru albo psa*, zawiera następujące dane:

- 1) oznaczenie sprzedawcy;
- 2) nazwę przewoźnika;
- 3) relację przewozu;
- 4) numer pociągu;
- 5) termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
- 6) kwotę opłaty;
- 7) inne informacje (np. „przewóz pod nadzorem Podróżnego”).

37

Rozdział 2.

UMOWA PRZEWOZU, SPRZEDAŻ BILETÓW I TERMINY ICH WAŻNOŚCI

§6. Ogólne warunki sprzedaży dokumentów przewozu

1. Na przejazd pociągiem *PKP Intercity* Podróżny jest zobowiązany nabyć odpowiedni *dokument przewozu*.

Na przejazd pociągiem *EIP* odpowiedni *dokument przewozu* można nabyć wyłącznie ze wskazaniem miejsca do siedzenia, przed rozpoczęciem podróży, z zastrzeżeniem ust. 1a oraz § 8 ust. 1 pkt 2.

- 1a. *Bilet* na przejazd dziecka do lat 4 może być wydany bez wskazania miejsca do siedzenia wyłącznie na życzenie Podróżnego. Wówczas dziecko nie korzysta z oddzielnego miejsca do siedzenia.

2. *Dokumenty przewozu* można nabyć:

- 1) w *kasie biletowej*;
- 2) w *automacie biletowym*;
- 3) u *konduktora* w pociągu:

- a) *TLK, IC*:

- bez obowiązkowej rezerwacji miejsc,
- z obowiązkową rezerwacją, z tym że podróżni muszą przed wejściem do pociągu zgłosić konduktorowi zamiar przejazdu tym pociągiem, a konduktor dokonuje odprawy jeżeli są wolne miejsca,

- b) *EIP*:

na przejazd osób, o których mowa w § 8 ust. 1 pkt 2, z tym że z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc w pociągu *EIP*, osoby te zobowiązane są przed wejściem do pociągu zgłosić konduktorowi zamiar przejazdu tym pociągiem. Konduktor dokonuje odprawy – bez pobierania *opłaty pokładowej* – jeżeli miejsca wyznaczone dla *osób z niepełnosprawnością* na wózku inwalidzkim są jeszcze wolne, na przewóz rzeczy lub psa,

- c) *EIC*

na zasadach określonych w *Regulaminie*;

- 4) poprzez *serwis e-IC* na zasadach określonych w *Regulaminie e-IC*;
 - 5) *skreślony*;
 - 6) poprzez *system SkyCash*, *aplikację IC Navigator* na zasadach określonych w *Regulaminie SkyCash IC*;
 - 7) poprzez *Bilkom* na zasadach określonych w *Regulaminie Bilkom-IC*;
 - 8) w *serwisie agenta* na zasadach określonych w *Regulaminie sprzedaży biletów PKP Intercity* przez *agenta*
- z zastrzeżeniem ust. 2a.

- 2a. Sprzedaż biletów na przejazd jednorazowy pociągiem *TLK, IC, EIC* bez gwarancji miejsca do siedzenia może być wstrzymana w następujących kanałach sprzedaży: w *kasie biletowej*, *biletomacie*, *serwisie e-IC*, *systemie SkyCash*, *aplikacji IC Navigator*, w *Bilkom* oraz w *serwisie agenta*, o czym *PKP Intercity* każdorazowo informuje na *stronie internetowej*.

- 2b. *Bilet* według oferty *Wspólny Bilet* można nabyć:

- 1) w *kasie biletowej*,
- 2) poprzez *Bilkom*

- na zasadach określonych w *ZW-WB*, z zastrzeżeniem ust.2a.

- 2c. Sprzedaż *dokumentów przewozu* na przejazdy pociągami *PKP Intercity* może być wstrzymana w każdym przypadku uzasadnionym koniecznością przestrzegania przepisów prawa ograniczających liczbę pasażerów przewożonych środkami komunikacji publicznej. Możliwość wstrzymania sprzedaży, o której mowa w zdaniu powyżej odnosi się do wszystkich kanałów sprzedaży, w tym również do sprzedaży *dokumentów przewozu* przez konduktora w pociągu.

2d. Przejazdy pociągami TLK, IC z obowiązkową rezerwacją, EIP są możliwe tylko w miarę wolnych miejsc do siedzenia. Jeżeli w pociągu nie ma wolnych miejsc, to przejazd pociągiem jest niemożliwy. Jeżeli w takim pociągu ujawnimy podróżnego bez rezerwacji miejsca, to potraktujemy go jak podróżnego bez ważnego biletu na zasadach określonych w § 22 i § 23.

50 45a
48

3. Dokumenty przewozu można nabyć na 30 dni przed dniem wyjazdu lub pierwszym dniem ważności dokumentu przewozu, z wyjątkiem Kart INTERCITY (zasady sprzedaży kart określa § 9). W wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy) powyższy termin przedsprzedaży może być skrócony. Dla niektórych ofert może być przewidziany inny termin przedsprzedaży, który określają warunki tych ofert.

50 44

4. Dokumenty przewozu w określonej relacji wydawane są od i do stacji, na których zgodnie z rozkładem jazdy dany pociąg ma wyznaczony postój dla wsiadania i wysiadania Podróżnych, z zastrzeżeniem ust. 4a.

42
44

4a. W przypadku przejazdu pociągiem międzynarodowym z zamiarem przekroczenia granicy państwa Podróżny, z biletu ważnym wyłącznie od granicy RP (odcinek zagraniczny), może w kasie biletowej nabyć bilet na przejazd w relacji krajowej do/od granicy państwa, natomiast bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, leżenia albo miejsca sypialnego – w relacji międzynarodowej, zgodnie z przepisami międzynarodowymi.

42
4

4b. Na przejazd pociągiem kursującym w relacji międzynarodowej nie wydaje się biletów dodatkowych ze wskazaniem miejsca sypialnego lub do leżenia w relacji krajowej, z wyłączeniem pociągów wskazanych na stronie internetowej.

42

5. Miejsca do siedzenia wyznaczone w pociągu EIP, o których mowa w §4 ust. 3 dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do 48 godzin przed odjazdem pociągu. Po tym terminie miejsca są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni.

2
44

5a. Bilety uprawniające do zajęcia miejsca do siedzenia w strefie ciszy, są wydawane na życzenie podróżnego, o ile w danej strefie są wolne miejsca do siedzenia. W przypadku braku wolnych miejsc do siedzenia, przejazd w strefie jest niemożliwy.

42 14
28 15

5b. Miejsca dla podróżnych z dziećmi do lat 6, w pociągach TLK, IC, EIC:

- 1) w wyznaczonych przedziałach, o których mowa w §4 ust. 3 pkt 1 lit. a – dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do 48 godzin przed odjazdem pociągu. Po tym terminie, o ile żadne miejsce nie zostało sprzedane dla osób uprawnionych, są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni,
- 2) w wagonach bezprzedziałowych oraz gdy pociąg zestawiony jest z elektrycznych zespołów trakcyjnych, o których mowa w §4 ust. 3 pkt 1 lit. c – dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do 48 godzin przed odjazdem pociągu. Po tym terminie są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni.

29
31
44

5c. Miejsca do siedzenia:

- 1) w pociągu TLK, IC, EIC i EIP – wyznaczone dla osób z niepełnosprawnością na wózku inwalidzkim, o których mowa w §4 ust. 2 pkt 1, dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób i tylko te osoby mogą je rezerwować lub zajmować; z miejsc tych nie mogą korzystać osoby nieuprawnione,
- 2) w pociągu TLK, IC i EIC - wyznaczone dla osób z niepełnosprawnością, o których mowa w §4 ust. 3 pkt 2 dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do 48 godzin przed odjazdem pociągu i w tym czasie nie mogą ich rezerwować osoby nieuprawnione. Po tym terminie miejsca są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni.

44
42

37

6. Należności związane z przejazdem, przewozem można uregulować:

- 1) gotówką (w złotych): w kasie biletowej, u konduktora w pociągu lub w odpowiednio oznaczonych automatach biletowych, albo
- 2) kartą płatniczą:
 - a) w odpowiednio oznaczonych kasach biletowych,
 - b) w pociągach,
 - c) we wszystkich automatach biletowych,
 - d) przy zakupie biletów poprzez serwis e-IC, Bilkom, SkyCash, aplikację IC Navigator oraz w serwisie agenta albo

46 1 6
50 8
29

1	3) bonem, albo bonem i gotówką – w kasach biletowych PKP Intercity, albo	
8	4) przelewem przy zakupie biletów:	
	a) poprzez serwis e-IC, Bilkom, SkyCash, aplikację IC Navigator oraz w serwisie agenta,	50
	b) w kasie biletowej – po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody PKP Intercity.	46
	7. Za zakupione dokumenty przewozu, z wyjątkiem biletów-faktur, klient może, otrzymać fakturę VAT. Fakturę VAT poświadczającą sprzedaż biletu – wystawia:	29
	1) kasa biletowa dokonująca sprzedaży, bądź	41
	2) dowolna kasa biletowa PKP Intercity – w przypadku biletów zakupionych w pociągu, w innej kasie PKP Intercity (własnej lub agencyjnej) lub w automacie biletowym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.	43
	7a. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres PKP Intercity.	
	8. Podróżny, bezpośrednio po uzyskaniu dokumentu przewozu, zobowiązany jest sprawdzić, czy dane na nim zawarte, są zgodne z jego żądaniem.	44
	9. Dokumentów przewozu oraz dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów wydanych przez PKP Intercity nie wolno foliować, pod rygorem nieważności.	44
	§6a. Sprzedaż biletów na przejazdy pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników	26
	1. W kasach biletowych PKP Intercity lub podmiotu upoważnionego przez PKP Intercity do sprzedaży biletów można nabyć również bilety na przejazdy pociągami uruchamianymi przez następujących przewoźników:	50
	1) POLREGIO S.A.;	42
	2) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.;	
	3) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.;	29
	4) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.;	40
	5) Łódzka Kolej Aglomeracyjna Sp. z o.o.;	43
	6) Koleje Śląskie sp. z o.o.;	
	7) Koleje Małopolskie sp. z o.o.;	
	8) Arriva sp. z o.o.	
	2. Bilety, o których mowa w ust. 1 są sprzedawane na zasadach i warunkach określonych w taryfach, regulaminach lub warunkach ofert, ustalonych przez przewoźnika, na przejazd pociągiem, którego jest wydawany dany bilet. Taryfy, regulaminy, cenniki oraz warunki ofert, ustalone przez danego przewoźnika zamieszczone są na jego stronie internetowej.	
	2a. Na przejazd realizowany częściowo pociągami uruchamianymi przez PKP Intercity i częściowo pociągami uruchamianymi przez innego przewoźnika (-ów) uczestniczącego (-ych) w Wspólnym Bilecie, można nabyć zgodnie z ZW-WB.	37
	3. Na przejazd realizowany pociągami uruchamianymi:	
	1) przez PKP Intercity i pociągami uruchamianymi, przez co najmniej jednego z przewoźników wskazanych w ust. 1 pkt 1, 2 i 4 – 8 albo	44
	2) przez przewoźników wskazanych w ust. 1 pkt 1, 2 i 4 – 8,	40
	- w kasach biletowych oznaczonych piktogramem „Pakiet Podróżnika” można nabyć maksymalnie 6 biletów w ramach Pakietu Podróżnika (jest to dokument przewozu stanowiący zestawienie odrębnych biletów na przejazd pociągami różnych przewoźników, zwany dalej „Pakiet”), z zastrzeżeniem ust. 4.	
	3a. Skreślony.	32
	4. Warunkiem zastosowania Pakietu jest przejazd pociągami, co najmniej dwóch przewoźników, przy czym przesiadanie się Podróżnego do pociągu innego przewoźnika musi nastąpić na tej samej stacji przyjazdu podróżnego pociągami danego przewoźnika i stacji wyjazdu podróżnego pociągami innego przewoźnika. Przesiadki nie są gwarantowane.	34
	5. Wykaz rodzajów biletów, ofert i ulg dostępnych w ramach Pakietu, zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika stosującego Pakiet.	
	6. Bilet wydany w ramach Pakietu:	

- 1) na przejazd pociągiem *PKP Intercity* – podlega zwrotowi na warunkach określonych przez *PKP Intercity*;
 - 2) na przejazd pociągiem innego przewoźnika – podlega zwrotowi na warunkach określonych przez tego przewoźnika,
- z zastrzeżeniem ust. 7 i 8.
7. W przypadku rezygnacji z Pakietu dokonanej przed rozpoczęciem terminu Pakietu, zwrot należności za wszystkie całkowicie niewykorzystane bilety może nastąpić w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż Pakietu lub na podstawie wniosku złożonego na warunkach określonych przez przewoźników stosujących Pakiet.
8. W przypadku rezygnacji z któregośkolwiek z biletów wydanych w ramach Pakietu, lub zmiany klasy, kategorii pociągu lub terminu wyjazdu, dokonanej:
- 1) przed rozpoczęciem terminu Pakietu – należy zwrócić Pakiet i nabyć nowy(-e) bilet(-y) na faktyczny przejazd. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż Pakietu lub o zwrot można wystąpić z wnioskiem na warunkach określonych przez przewoźników stosujących Pakiet;
 - 2) po rozpoczęciu terminu Pakietu – o zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić z wnioskiem na warunkach określonych przez przewoźnika na przejazd, którego pociągiem został wydany zwracany bilet, z wyjątkiem ostatniego(-ych) biletu(-ów) w Pakiecie, za które zwrot należności można uzyskać w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż Pakietu.
9. Podróżny korzystający z Pakietu może zabrać ze sobą do danego pociągu i przewieźć rzeczy, zwierzęta lub rower na zasadach obowiązujących u przewoźnika na pociąg, którego został wydany bilet na przejazd, z zastrzeżeniem ust. 11.
10. Przewóz roweru jest możliwy pod warunkiem, że na przejazd pociągiem każdego z przewoźników biorących udział w przewozie w ramach Pakietu, dostępne są miejsca dla podróżnych z rowerem.
11. Reklamacje dotyczące przewozów wykonywanych w ramach Pakietu będą przyjmowane u każdego przewoźnika realizującego przewóz, i rozpatrywane przez przewoźnika, który realizował przewóz będący podstawą reklamacji na zasadach obowiązujących u tego przewoźnika.
12. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, dotyczących przewozów oferowanych w ramach Pakietu, stosuje się taryfy, regulaminy oraz warunki ofert, ustalone przez danego przewoźnika stosującego Pakiet.

§7. Sprzedaż dokumentów przewozu w kasach biletowych i w automatach biletowych

1. Kasy biletowe obsługują Podróżnych w kolejności ich zgłaszania się.
2. ~~skreślony~~
3. Bilet ze wskazaniem lub bez gwarancji miejsca do siedzenia, *odpłatny bilet dodatkowy*, bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, miejsca sypialnego lub do leżenia oraz *dopłatę do pociągu EIP* można nabyć w *kasie biletowej* uprawnionej do rezerwacji miejsc z wyłączeniem przerwy technologicznej obowiązującej w godzinach wskazanych na *stronie internetowej*, z zastrzeżeniem ust. 4 i 6.
4. Jeżeli *kasa biletowa* nie ma możliwości wydania:
 - 1) *biletu* na przejazd jednorazowy pociągiem *TLK, IC, EIC* ze wskazaniem miejsca do siedzenia – na życzenie Podróżny może:
 - a) w razie braku miejsc do siedzenia – nabyć *bilet* na przejazd jednorazowy bez gwarancji miejsca do siedzenia (dotyczy wyłącznie pociągów nie objętych obowiązkową rezerwacją miejsc), albo
 - b) w przypadku braku połączenia kasy z systemem rezerwacji – nabyć *bilet* na przejazd jednorazowy wraz z *potwierdzeniem*. W takim przypadku bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia Podróżny może uzyskać u *konduktora* w pociągu bez uiszczania *opłaty pokładowej* (w pociągach *TLK, IC* z obowiązkową rezerwacją – tylko w miarę wolnych miejsc),
 - 1a) *biletu* bez gwarancji miejsca do siedzenia na jednorazowy przejazd pociągiem *TLK, IC* bez obowiązkowej rezerwacji w związku z wstrzymaniem ich sprzedaży – to Podróżnemu na jego życzenie jest wydawane *potwierdzenie*. W takim przypadku, bilet na przejazd bez gwarancji miejsca do siedzenia Podróżny może nabyć u *konduktora* w pociągu, bez *opłaty pokładowej*;

2) biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia w pociągu *TLK, IC, EIC* – na życzenie Podróżny otrzymuje *potwierdzenie*. W takim przypadku – w miarę wolnych miejsc – bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia Podróżny może uzyskać u *konduktora* w pociągu bez konieczności uiszczania *opłaty pokładowej* (w pociągach *TLK, IC* z obowiązkową rezerwacją – tylko w miarę wolnych miejsc);

2a) *odpłatnego biletu dodatkowego* na przejazd pociągiem *TLK, IC, EIC* – tylko w przypadku braku połączenia kasy z systemem rezerwacji — na życzenie Podróżny otrzymuje *potwierdzenie*. Wówczas – w miarę wolnych miejsc – bilet taki Podróżny może nabyć u *konduktora* w pociągu, bez *opłaty pokładowej* (w pociągach *TLK, IC* z obowiązkową rezerwacją – tylko w miarę wolnych miejsc);

3) biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca w *strefie wygody* – tylko w przypadku braku połączenia kasy z systemem rezerwacji – na życzenie Podróżny może:

a) nabyć *bilet* na przejazd jednorazowy wraz z *potwierdzeniem*,

b) otrzymać *potwierdzenie*, o ile posiada ważny bilet lub inny dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu.

Bilet dodatkowy – w miarę wolnych miejsc – Podróżny może nabyć u *konduktora* w pociągu *EIC* bez uiszczania *opłaty pokładowej*;

4) biletu dodatkowego na miejsce sypialne, do leżenia – w przypadku braku połączenia kasy z systemem rezerwacji – na życzenie Podróżny może:

a) nabyć *bilet* na przejazd jednorazowy wraz z *potwierdzeniem*,

b) otrzymać *potwierdzenie*, o ile posiada ważny bilet lub inny dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu.

Bilet dodatkowy – w miarę wolnych miejsc – Podróżny może nabyć u *konduktora* w pociągu, bez uiszczania *opłaty pokładowej*.

5. *skreślony*

6. Do okazanego biletu Multiprzejazd MAX, biletu Multiprzejazd, Podróżny na ten sam termin wyjazdu, relację i pociąg może pobrać jeden bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia.

6a. Do okazanych: *Karty INTERCITY*, biletu odcinkowego Podróżny na ten sam termin wyjazdu, relację i pociąg może pobrać jeden bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia .

6b. Jeżeli do tego samego biletu na przejazd wskazanego w ust. 6 lub 6a, Podróżny nabywa więcej niż jeden bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia to terminy ważności nabytych rezerwacji nie mogą nakładać się na siebie.

7. Wykaz rodzajów *dokumentów przewozu* dostępnych w *automatach biletowych* zamieszczony jest na *stronie internetowej*.

8. W przypadku nabycia w *automacie biletowym* biletu z ulgą ustawową 37% (dot. emerytów i rencistów oraz ich współmałżonków, na których pobierane są zasiłki rodzinne), Podróżny jest zobowiązany w pociągu *TLK, IC* na zasadach określonych w § 8 ust. 5, uzyskać odpowiedni wpis w zaświadczeniu wymagany w warunkach określonych w odrębnych przepisach. W pociągach *EIC, EIP* Podróżny bez odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu nie ma obowiązku zgłaszania tego faktu konduktorowi. Wpisu tego, konduktor dokonuje w trakcie kontroli dokumentów przewozu.

§8. Sprzedaż dokumentów przewozu w pociągu

1. W pociągach:

1) *TLK, IC*, z *obowiązkową rezerwacją*, sprzedaż jest prowadzona wyłącznie w miarę wolnych miejsc,

2) *EIP* nie prowadzi się sprzedaży *biletów* na przejazd, przewóz rowerów, *odpłatnych biletów dodatkowych*, biletów dodatkowych ze wskazaniem miejsca ani *dopłaty do pociągu EIP*, z wyjątkiem przypadku biletu(-ów) wydawanego(-ych):

a) w związku ze zmianą umowy przewozu (dot. zmiany klasy lub przejazdu poza stację przeznaczenia) lub zmianą zakresu uprawnień do ulgi – dotyczy wyłącznie podróżnych posiadających ważny bilet na przejazd danym pociągiem *EIP*.,

b) *osobie z niepełnosprawnością* na wózku inwalidzkim podróżującej samodzielnie lub wraz z opiekunem/przewodnikiem – z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc w pociągu EIP, osoby te zobowiązane są przed wejściem do pociągu zgłosić konduktorowi zamiar przejazdu tym pociągiem. Konduktor dokonuje odprawy – bez pobierania opłaty pokładowej – jeżeli miejsca wyznaczone dla *osób z niepełnosprawnością* na wózku inwalidzkim są jeszcze wolne,

2
8
4
24

c) na przewóz rzeczy lub psa, na zasadach określonych w §§ 27-29.

1a. Podróżny z biletem międzynarodowym posiadający rezerwację miejsca do siedzenia w danym pociągu EIP, który w kasie biletowej nie nabył odpowiedniej *dopłaty do pociągu EIP*, może ją nabyć w tym pociągu, bez uiszczania opłaty pokładowej. Odprawy dokonuje się w trakcie kontroli biletów.

4
12

2. Podróżny w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 1:

44

1) może nabyć *bilet* na przejazd jednorazowy tym pociągiem,

2) w przypadku podróży z przesiadką:

a) na inny pociąg PKP Intercity – może nabyć bilet na przejazd w całej relacji; w razie braku możliwości wydania biletu ze wskazaniem miejsca do siedzenia na pociąg z obowiązkową rezerwacją miejsc, konduktor zamieszcza na wydanym bilecie adnotację „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc” (nie dotyczy EIP). Podróżny powinien okazać bilet z taką adnotacją w kasie biletowej albo konduktorowi przed wejściem do pociągu w celu nabycia biletu na dalszy przejazd,

4

45a

b) na pociąg innego przewoźnika – gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min., a przejazd rozpoczął się na *stacji bez kasy biletowej* (lub z kasą nieczynną) – może uzyskać od konduktora odpowiednie *poświadczenie*. Przejazd pociągiem innego przewoźnika odbywa się na zasadach określonych przez tego przewoźnika;

48

10

c) może kupić bilet Multiprzejazd MAX, bilet Multiprzejazd – w terminie obowiązywania oferty, przy czym termin ważności biletu rozpoczyna się od daty i godziny jego wystawienia;

49

d) może kupić bilet na przewóz rzeczy lub psa, na zasadach określonych w §§27-29;

44

e) może kupić bilet na przewóz roweru, o ile są wolne miejsca przeznaczone dla osoby przewożącej rower, na zasadach określonych w §27 pod warunkiem, że brak tego biletu zgłosił konduktorowi przed wejściem do pociągu;

48

f) może kupić *odpłatny bilet dodatkowy*, *bilet dodatkowy* na miejsce sypialne, do leżenia oraz *na miejsce w strefie wygody*, ale tylko w razie możliwości zagwarantowania takiego miejsca.

42	40
----	----

Konduktor oprócz opłat taryfowych pobiera *opłatę pokładową*, z zastrzeżeniem ust 4.

Ponadto, Podróżny może uzyskać: bilet dodatkowy ze wskazaniem albo bez gwarancji miejsca do siedzenia - do *biletu* (w tym *biletu* poświadczanego w związku ze zmianą *umowy przewozu*), którego warunki obowiązywania przewidują wydanie do niego takiego biletu albo bilet dodatkowy ze wskazaniem albo bez gwarancji miejsca do siedzenia do *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych przejazdów*.

25

42

2a. *skreślony*

9

2b. *skreślony*

50	20
30	
49	

3. Podróżny z biletem Multiprzejazd MAX, który jedzie pociągiem:

25

1) TLK, IC, EIC w razie zamiaru przejścia do:

a) innego pociągu TLK, IC, EIC - może u konduktora w tym pociągu, w związku ze zgłoszoną zmianą umowy przewozu, uzyskać bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, bez *opłaty pokładowej*,

42

48a

45a

b) innego pociągu *TLK, IC* z *obowiązkową rezerwacją*– o ile będą wolne miejsca – może u konduktora w tym pociągu, w związku ze zgłoszoną zmianą umowy przewozu, uzyskać bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, bez *opłaty pokładowej*,

48

48a

c) *EIP*, o ile będą wolne miejsca – może u konduktora w tym pociągu, w związku ze zgłoszoną zmianą umowy przewozu, uiścić *dopłatę do pociągu EIP*, bez *opłaty pokładowej*,

2) EIP - w razie zamiaru przejścia do:

a) pociągu TLK, IC, EIC - może u konduktora w tym pociągu, w związku ze zgłoszoną zmianą umowy przewozu, uzyskać bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, bez *opłaty pokładowej*,

b) pociągu TLK, IC z *obowiązkową rezerwacją* – o ile będą wolne miejsca – może u konduktora w tym pociągu, w związku ze zgłoszoną zmianą umowy przewozu, uzyskać bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, bez *opłaty pokładowej*,

c) innego pociągu EIP, o ile będą wolne miejsca – może u konduktora w tym pociągu, w związku ze zgłoszoną zmianą umowy przewozu, uiścić *dopłatę do pociągu EIP*, bez *opłaty pokładowej*.

3a. Podróżny z *Kartą INTERCITY*, który jedzie pociągiem TLK, IC, EIC, EIP – w razie zamiaru przejścia do:

1) innego pociągu TLK, IC, EIC,

2) innego pociągu TLK, IC z *obowiązkową rezerwacją*, EIP – o ile są wolne miejsca,

może u konduktora w tym pociągu, w związku ze zgłoszoną zmianą umowy przewozu, uzyskać bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, bez *opłaty pokładowej*.

3b. Podróżny z biletami Multiprzejazd, który jedzie pociągiem TLK, IC w razie zamiaru przejścia do innego pociągu TLK, IC lub innego pociągu TLK, IC z *obowiązkową rezerwacją* – o ile będą wolne miejsca - może u konduktora w tym pociągu, w związku ze zgłoszoną zmianą umowy przewozu, uzyskać bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, bez *opłaty pokładowej*.

4. *Opłaty pokładowej* nie pobiera się od osoby:

1) z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej a także od opiekuna/przewodnika/psa przewodnika tej osoby – pod warunkiem okazania *konduktorowi* podczas zakupu *biletu*, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową);

2) która ukończyła 70 lat pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek;

3) rozpoczynającej przejazd w czasie, kiedy *kasa biletowa* jest nieczynna lub ze *stacji*, na której nie ma *kasy biletowej*;

4) posiadającej:

a) wydane przez *kasę biletową* *potwierdzenie*,

b) *bilet* bez gwarancji miejsca wydany w innym pociągu na dany przejazd, której na życzenie wydaje się *bilet dodatkowy* ze wskazaniem miejsca do siedzenia,

c) *Kartę INTERCITY*, której wydaje się *bilet dodatkowy* ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub – w związku z opóźnionym przyjazdem pociągu, na życzenie wydaje się *bilet dodatkowy* bez gwarancji miejsca do siedzenia,

d) *bilet* z nadrukiem lub potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika (bez *opłaty* za jego wydanie) w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min,

e) *bilet odcinkowy*, *bilet Multiprzejazd MAX*, *bilet Multiprzejazd*, której wydaje się *bilet dodatkowy* bez gwarancji miejsca do siedzenia – na życzenie – w związku z opóźnionym przyjazdem pociągu;

f) *bilet* na przejazd zakupiony:

– *skreślony*,

– w automacie biletowym, poprzez system *SkyCash*, *aplikację IC Navigator*, w serwisie *agenta*, która nabywa *bilet* na przejazd z ulgą 95%, 100% dla osoby towarzyszącej, albo *bilet* na przewóz rzeczy, psa,

– w automacie biletowym, poprzez *Serwis e-IC*, poprzez system *SkyCash*, *aplikację IC Navigator*, *Bilkom*, w serwisie *agenta* – w przypadku dokonywania w zaświadczeniu wpisu o korzystaniu z przejazdu ulgowego (dot. *bilet* z ulgą 37% dla emeryta, rencisty),

g) *bilet międzynarodowy* z *rezerwacją* miejsca do siedzenia w danym pociągu EIP, która nabywa *dopłatę do pociągu EIP*,

4a) która wskutek zmiany umowy przewozu w zakresie wskazanym w § 16 ust. 1 lub zmiany zakresu uprawnień do ulgi, dopłaca różnicę należności albo nabywa nowy *bilet*;

- 5) która zamierza odbyć przejazd na podstawie biletu z ulgą 100%, tj. od funkcjonariuszy Straży Granicznej, funkcjonariuszy celnych, Policji i Żandarmerii Wojskowej oraz wojskowych organów porządkowych;
- 6) która uzyskała (w kasie biletowej lub w pociągu) *poświadczenie* o ważności okazanego biletu na przejazd w innym pociągu lub w klasie wagonu na zmienionych warunkach – w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem lub bez gwarancji miejsca do siedzenia;
- 7) sprawującej mandat posła albo senatora, w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem lub bez gwarancji miejsca do siedzenia.

5. W pociągach TLK, IC, z zastrzeżeniem ust. 6b, Podróżny:

- 1) bez ważnego biletu,
- 2) z ulgowym biletem (ulga 37% dla emeryta, rencisty) zakupionym w automacie biletowym lub poprzez Serwis e-IC, system SkyCash, aplikację IC Navigator, Bilkom, serwis agenta obowiązany jest – przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu – zgłosić się do *konduktora* odpowiednio w celu:
 - nabycia biletu,
 - *skreślony*,
 - uzyskania w zaświadczeniu wpisu o korzystaniu z przejazdu ulgowego,
 - uzyskania poświadczenia o ważności posiadanego biletu na dany przejazd w przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w § 19 ust. 1.

Powyższe nie dotyczy osób, o których mowa w ust. 4 pkt 1 i 2. Jeżeli *konduktor* nie może niezwłocznie wydać biletu, wówczas wydaje Podróżnemu *potwierdzenie*, a odprawy dokonuje podczas kontroli.

Podróżny, który nie zgłosił *konduktorowi* braku biletu na przejazd, braku odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu albo biletu na przewóz, oprócz należności za przejazd/przewóz, zobowiązany jest uiścić *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.

6. W pociągach EIC Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu nie ma obowiązku zgłaszania tego faktu *konduktorowi*.

6a. Osoba z *niepełnosprawnością* na wózku inwalidzkim podróżująca samodzielnie lub wraz z opiekunem/przewodnikiem, nieposiadająca(-y) ważnego(-ych) biletu(-ów) jest zobowiązana – z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc w pociągu EIP – przed wejściem do danego pociągu zgłosić *konduktorowi* zamiar przejazdu tym pociągiem. *Konduktor* dokonuje odprawy – bez pobierania *opłaty pokładowej* – jeżeli miejsca wyznaczone dla osób z *niepełnosprawnością* na wózku inwalidzkim są jeszcze wolne.

6b. Podróżny, który zamierza skorzystać z przejazdu pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją, brak ważnego dokumentu przewozu lub biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia, musi zgłosić *konduktorowi* przed wejściem do pociągu. *Konduktor* dokonuje odprawy jeżeli w pociągu będą wolne miejsca. Brak biletu na przewóz roweru również należy zgłosić przed wejściem do pociągu, natomiast brak biletu na przewóz rzeczy lub psa można zgłosić również niezwłocznie po wejściu do pociągu. Oprócz opłaty za przejazd lub przewóz *konduktor* pobiera też *opłatę pokładową*, z zastrzeżeniem ust. 4.

7. Podróżny może nabyć jeden bilet ze wskazaniem miejsca, maksymalnie:

- 1) dla 6 osób – w wagonie z miejscami do siedzenia klasy 1 lub 2, z wyjątkiem *strefy wygody* oraz przedziałów dla Podróżnych z dziećmi do 6 lat w pociągu EIP;
- 2) dla tylu osób ile jest miejsc w danym przedziale z miejscami: sypialnymi, do leżenia, albo w przedziale dla Podróżnych z dziećmi do 6 lat w pociągu EIP, albo w danej *strefie wygody*; pod warunkiem, że wszystkie osoby odbywają przejazd wspólnie w tej samej relacji i w tym samym wagonie oraz korzystają z taryfy normalnej lub z jednego rodzaju ulgi ustawowej bądź handlowej. W przypadku, gdy Podróżni korzystają z różnych uprawnień, otrzymują tyle biletów ile jest rodzajów ulg i kategorii osób uprawnionych. *Opłata pokładowa* jest pobierana za odprawę każdej osoby, choćby bilet był wystawiony dla kilku osób na jednym blankiecie, z zastrzeżeniem ust. 4.

8. W pociągach EIP Podróżny bez ważnego biletu na przewóz rzeczy lub psa nie ma obowiązku zgłaszania tego faktu *konduktorowi*. Odprawy dokonuje się podczas kontroli biletów, oprócz opłaty za przewóz pobiera się *opłatę pokładową*, z zastrzeżeniem ust. 4.

§9. Sprzedaż Kart INTERCITY

1. Zamówienie na *Kartę INTERCITY* (roczną, półroczną, kwartalną i miesięczną) można złożyć za pomocą formularza na stronie internetowej. Formularz można przesłać elektronicznie albo wydrukować i złożyć osobiście w każdym COK. Dane adresowe i formularz zamówienia dostępne są na stronie internetowej. 49
2. *Kartę INTERCITY* można nabyć najwcześniej na 90 dni przed pierwszym dniem jej ważności, przy czym pobieranie biletów dodatkowych ze wskazaniem miejsca do siedzenia do Karty jest możliwe najwcześniej na 30 dni przed dniem wyjazdu. W wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy) 30 dniowy termin przedsprzedaży może być skrócony.
3. Płatności za *Kartę INTERCITY* należy dokonać na podstawie potwierdzonej przez PKP Intercity kopii zamówienia: 49
 - 1) przelewem – na rachunek PKP Intercity (osoby fizyczne oraz firmy), albo
 - 2) gotówką lub kartą płatniczą (firmy), w wyznaczonej przez PKP Intercity kasie biletowej lub w COK. 41
4. *Karta INTERCITY* dostarczana jest zamawiającemu zgodnie z miejscem/sposobem odbioru karty wskazanym przez zamawiającego w formularzu Zamówienia po zaksięgowaniu wpływu środków na rachunek PKP Intercity lub po potwierdzeniu dokonania płatności gotówką lub kartą 49
5. Za zagubioną, skradzioną, zniszczoną w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, imienną *Kartę INTERCITY* wydaje się duplikat. Wniosek, którego formularz dostępny jest na stronie internetowej, należy wypełnić i przesłać na adres karty@intercity.pl. Do wniosku należy dołączyć kopię wydanego przez Policję zaświadczenia o zgłoszeniu kradzieży lub zdjęcie zniszczonej Karty. Opłata za wydanie duplikatu określona jest w *Cenniku usług*. 49
30
6. *Skreślony*.

§10. Terminy ważności dokumentów przewozu

44

1. *Bilet jednorazowy na przejazd*:
 - 1) bezpośrednim pociągiem – jest ważny w relacji określonej na *bilecie*, od daty i godziny odjazdu tego pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego do daty i godziny przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia, wskazanych na *bilecie*;
 - 2) więcej niż jednym pociągiem – jest ważny od daty i godziny odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego, do daty i godziny przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia, wskazanych na *bilecie*, przy czym podróż musi być ukończona przed upływem 24 godzin, licząc od terminu wyjazdu wskazanego na *bilecie*.

Bilety na przejazd w komunikacji krajowej – w przypadku zamiaru przejazdu pociągiem międzynarodowym z przekroczeniem granicy – są ważne do/od godziny przyjazdu/wyjazdu pociągu do/od granicy państwa. 50
2. Termin ważności *biletu*: 25
 - 1) okresowego – podany jest w *Taryfie*; 50
 - 2) wg ofert specjalnych (np. Multiprzejazd MAX) – jest określony w warunkach stosowania danej oferty, a w przypadku braku określenia terminu, postanowienia *Regulaminu* stosuje się odpowiednio. 25
49
3. *Bilet na przewóz rzeczy, roweru lub psa* uprawnia do jednorazowego przewozu w relacji na nim określonej. *Bilet* jest ważny od daty i godziny odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu do daty i godziny przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia, wskazanych na *bilecie*. W przypadku zmiany umowy przewozu dokonywanej na podstawie *biletu* jednorazowego na przejazd, *bilet* na przewóz zachowuje ważność do ukończenia podróży na zmienionych warunkach.
4. Podróż musi być rozpoczęta i zakończona w terminach wskazanych na *bilecie/biletach*.
5. Podróżny może dojechać do stacji przeznaczenia po upływie terminu wskazanego na *bilecie* tylko w przypadku opóźnienia pociągu, którym odbywa przejazd.
6. Bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, odpłatny bilet dodatkowy, bilet dodatkowy na miejsce sypialne albo na miejsce do leżenia albo na miejsce w *strefie wygody*, ważne są tylko w dniu, relacji, pociągu, wagonie i na miejsce w nich określone. 42 40
7. *Dopłata do pociągu EIP* ważna jest w dniu i w pociągu określonym na niej. 9

§11. Skreślony

17

§12. Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach

1. Do zajęcia miejsca do siedzenia w pociągu uprawniony jest Podróżny: z ważnym *biletem* na przejazd, na którym wskazane jest to miejsce, posiadający: bilet dodatkowy ze wskazaniem danego miejsca lub *odpłatny bilet dodatkowy* lub *dopłatę do pociągu EIP*. Podróżny, który chce zająć dodatkowe miejsce, zobowiązany jest na to miejsce wykupić *bilet* jednorazowy normalny z jego wskazaniem, a w przypadku przejazdu w *strefie wygody* - na dodatkowe miejsce, oprócz *biletu* jednorazowego normalnego na klasę 1, musi nabyć również bilet dodatkowy z opłatą serwisową.

42

38

40

- 1a. Podróżny, który chce zająć do wyłącznej dyspozycji cały przedział *strefy wygody*, musi nabyć *bilet* na przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami oraz bilet dodatkowy z opłatą serwisową za cztery miejsca do siedzenia.

38

44

2. Pierwszeństwo do rezerwowania miejsc wyznaczonych dla:

- 1) Podróżnych z dziećmi w wieku do lat 6 – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone; w przedziale wraz z dzieckiem i jego opiekunem mogą odbywać przejazd również inne osoby z nimi podróżujące. ;

31

37

- 2) *osób z niepełnosprawnościami* – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone.

24

Prawo do rezerwowania ww. miejsc przysługuje również kobietom w ciąży za okazaniem odpowiedniego dokumentu (np. zaświadczenie lekarskie, karta ciąży itp.). Kobiety o widocznej ciąży nie muszą okazywać takiego dokumentu. Po udostępnieniu ww. miejsc do ogólnej sprzedaży, prawo do ich rezerwowania lub zajmowania mają również osoby posiadające *bilet* ze wskazaniem takiego miejsca,

27

- 3) *osób z niepełnosprawnościami* na wózku inwalidzkim – mają wyłącznie te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Miejsca te nie mogą być rezerwowane dla osób nieuprawnionych ani zajmowane przez osoby nieuprawnione.

37

48

44

3. Podróżny nieposiadający:

- 1) w pociągu *TLK, IC* (bez obowiązkowej rezerwacji) albo *EIC* – wskazania miejsca do siedzenia – może zająć wolne miejsce w klasie wagonu wskazanej na posiadanym bilecie do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca, z zastrzeżeniem ust. 3a;

42

43

- 2) w pociągu *EIP* – *biletu* ze wskazaniem miejsca do siedzenia, *biletu* dodatkowego ze wskazaniem danego miejsca, *odpłatnego biletu dodatkowego* albo *dopłaty do pociągu EIP*, traktowany jest jak Podróżny bez ważnego *biletu* (niniejsze nie dotyczy Podróżnego z biletem międzynarodowym, który posiada rezerwację miejsca w pociągu *EIP*).

45a

44

- 3a. Jeżeli Podróżny nie ma zagwarantowanego miejsca do siedzenia (rezerwacji), to nie może zająć wolnego miejsca:

45a

- 1) w pociągu *TLK, IC*, albo *EIC*, które jest wyznaczone:

a) dla *osoby z niepełnosprawnościami* na wózku inwalidzkim (§4 ust. 2 pkt 1),

b) w przedziale dla Podróżnych z dziećmi do lat 6 (§4 ust. 3 pkt 1),

c) dla *osób z niepełnosprawnościami* (§4 ust. 3 pkt 2),

powyższe nie dotyczy osób uprawnionych, które nie posiadają rezerwacji miejsca. Osoby te mogą zająć takie miejsce, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby ze wskazaniem danego miejsca,

d) do użytku służbowego (§4 ust. 11),

- 2) w pociągach *TLK, IC* z *obowiązkową rezerwacją* (§6 ust. 2d)

48

4. Jedno miejsce do siedzenia mogą zajmować dwie osoby, jeżeli przynajmniej jedna z nich jest w wieku do lat 4, a przejazd odbywa się w:

- 1) pociągach *TLK, IC* z *obowiązkową rezerwacją*,

48

- 2) pociągu *EIP*,

- 3) *strefie wygody*.

45a

5. W sytuacjach spowodowanych, np. niewłączeniem lub wyłączeniem do/z pociągu wagonu danej kategorii (z przyczyn technicznych) lub usterką techniczną uniemożliwiającą korzystanie z danego wagonu (awaria ogrzewania, brak oświetlenia itp.), *PKP Intercity* może – w miarę wolnych miejsc –

przydzielić Podróżnemu inne miejsce niż wskazane na bilecie. W przypadku przydzielenia miejsca w wagonie:

- 1) niższej klasy – Podróżnemu przysługuje zwrot różnicy należności za przejazd, na zasadach określonych w §17;
 - 2) wyższej klasy – od Podróżnego nie pobiera się dodatkowych należności za przejazd.
6. Podróżny nieposiadający w pociągu *TLK*, *IC*, albo *EIC* – wskazania miejsca do siedzenia – może zająć wolne miejsce w *strefie ciszy*, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej *bilet* ze wskazaniem tego miejsca (dotyczy tylko pociągów bez obowiązkowej rezerwacji).

48

45a

§13. Korzystanie z miejsc sypialnych, do leżenia

1. Do zajęcia miejsca sypialnego, do leżenia, z zastrzeżeniem ust. 2, uprawniony jest Podróżny, który posiada ważny *bilet* na przejazd (lub *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*) oraz *bilet* dodatkowy na to miejsce, zgodnie z poniższą tabelą:

Rodzaj wagonu	Przedział	Bilet na przejazd w klasie	Bilet dodatkowy na miejsce kategorii
Z miejscami sypialnymi	z jednym miejscem	1	Single
	z dwoma miejscami	2	Double
	z trzema miejscami	2	Triple
Z miejscami do leżenia	czteromiejscowy	2	-
	trzymiejscowy	2	-
	sześcioletni	2	-

21

27

21

- 1a. Pierwszeństwo do rezerwowania miejsc sypialnych, do leżenia wyznaczonych dla *osób z niepełnosprawnościami* na wózku inwalidzkim, o których mowa w §4 ust. 2 pkt 1 – mają wyłącznie te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Miejsca te dostępne są, wyłącznie dla tych osób najpóźniej na 48 godzin przed odjazdem pociągu. Po tym terminie miejsca są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je rezerwować również inni Podróżni.

37

51

2. Miejsca sypialne w przedziałach kategorii Double i Triple, mogą być zajmowane tylko przez osoby tej samej płci. Wyjątek stanowią dzieci w wieku do lat 10 podróżujące w towarzystwie osób dorosłych oraz osoby, które chcą odbyć przejazd razem i zająć wszystkie miejsca w przedziale.
3. Miejsca sypialne lub miejsca do leżenia mogą zająć dwie osoby, jeżeli przynajmniej jedna z nich jest w wieku do ukończenia 10 lat.
4. Podróżny, który chce zająć do wyłącznej dyspozycji cały przedział, powinien:
 - 1) w wagonie z miejscami sypialnymi – wykupić *bilet* na przejazd w klasie 1 oraz *bilet* dodatkowy na miejsce sypialne kategorii Single;
 - 2) w wagonie z miejscami do leżenia:
 - a) w przedziale czteromiejscowym – wykupić *bilet* na przejazd w klasie 2, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami oraz *trzy* bilety na przejazd wg taryfy normalnej, a ponadto cztery bilety dodatkowe na miejsca do leżenia,
 - b) w przedziale trzymiejscowym – wykupić *bilet* na przejazd w klasie 2, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami oraz *dwa* bilety na przejazd wg taryfy normalnej, a ponadto trzy bilety dodatkowe na miejsca do leżenia,
 - c) w przedziale sześcioletni – wykupić *bilet* na przejazd w klasie 2, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami oraz *pięć* biletów na przejazd wg taryfy normalnej, a ponadto sześć biletów dodatkowych na miejsca do leżenia.

27

5. *Skreślony*.

6. Zasady korzystania przez dzieci lub młodzież z miejsc sypialnych, do leżenia:

Liczba dzieci	Wiek	Korzystanie z miejsca sypialnego/do leżenia	Opłata za miejsce sypialne/do leżenia	Bilet na przejazd
1	do ukończenia 10 lat	bez oddzielnego miejsca	–	zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami
		oddzielne miejsce	1 opłata normalna	

1	powyżej 10 lat	zawsze oddzielne miejsce	1 opłata normalna	
2	do ukończenia 10 lat	1 wspólne miejsce	1 opłata normalna	

7. *Skreślony.*

8. *Skreślony:*

9. Na czas przejazdu Podróżny otrzymuje:

- 1) w wagonie z miejscami sypialnymi – poduszkę w poszewce, kołdrę lub koc w poszwie, prześcieradło;
- 2) w wagonie z miejscami do leżenia – poduszkę z poszewką, dwa prześcieradła i koc (dwa koce w okresie zimowym).

10. Konduktor wagonu z miejscami sypialnymi, do leżenia:

- 1) udostępnia Podróżnym odpowiednio do pory dnia przygotowane miejsca niezwłocznie po podstawieniu pociągu w perony *stacji* początkowej, nie wcześniej jednak niż na 30 minut przed planowym czasem odjazdu pociągu, a na *stacjach* pośrednich – po zatrzymaniu pociągu;
- 2) udziela informacji o rozkładzie jazdy obsługiwanej relacji, opóźnieniach pociągu i o pociągach skomunikowanych;
- 3) pilnuje przestrzegania porządku w wagonie;
- 4) pilnuje przestrzegania ciszy nocnej;
- 5) budzi Podróżnych o żądanej porze, nie później niż na 30 minut przed przyjazdem do ich stacji przeznaczenia;
- 6) *skreślony;*
- 7) *skreślony.*

11. W sytuacjach spowodowanych np. niewłączeniem lub wyłączeniem do/z pociągu wagonu danej kategorii (z przyczyn technicznych) lub usterką techniczną uniemożliwiającą korzystanie z danego wagonu (awaria ogrzewania, brak oświetlenia itp.), PKP Intercity zastrzega sobie prawo przydzielenia Podróżnemu innego miejsca niż wskazane na bilecie dodatkowym. W przypadku przydzielenia miejsca:

- 1) niższej kategorii (tańszego miejsca),
- 2) w wagonie z miejscami do siedzenia niższej klasy,
- Podróżnemu przysługuje zwrot różnicy należności na zasadach określonych w §17;
- 3) wyższej kategorii (droższego miejsca) – od Podróżnego nie pobiera się dodatkowych opłat.

12. W wagonach z miejscami sypialnymi, do leżenia, w godzinach od 22:00 do 6:00 obowiązuje cisza nocna. W porze nocnej oświetlenie główne w przedziale może być włączone tylko za zgodą wszystkich Podróżnych korzystających z tego przedziału.

13. Podróżni nieposiadający biletów na przejazd w wagonie z miejscami sypialnymi, do leżenia nie mogą przebywać w takich wagonach – nawet w korytarzach i przedsiionkach.

14. Wagony z miejscami sypialnymi, do leżenia objęte są całkowitym zakazem przewozu niezłożonych i nieopakowanych rowerów.

§14. Korzystanie z wagonów gastronomicznych

1. Podróżny udający się do wagonu gastronomicznego obowiązany jest zabrać dokumenty przewozu, a w przypadku korzystania z przejazdu ulgowego/bezpłatnego lub na podstawie biletu imiennego, również dokumenty poświadczające te uprawnienia.

2. W wagonie gastronomicznym Podróżny może przebywać tylko w czasie niezbędnym do konsumpcji zamówionych posiłków i napojów, ze względu na konieczność udostępnienia miejsca w wagonie innym konsumentom.

3. Do wagonu gastronomicznego nie wolno zabierać:

- 1) zwierząt – z wyjątkiem psów przewodników oraz psów będących asystentami osób z niepełnosprawnościami;
- 2) dużego bagażu i innych rzeczy, które mogą przeszkadzać w konsumpcji innym Podróżnym.

§15. Grupowy przewóz osób

1. Warunki i zasady korzystania z przejazdów grupowych, w tym zasady zwiększenia liczby uczestników, zmiany, daty lub godziny wyjazdu, klasy wagonu, kategorii miejsc, zawarte są w *Taryfie*.
2. Obowiązkiem organizatora w grupowym przewozie osób jest nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników tego przewozu przepisów porządkowych. Ponadto organizator i uczestnik ponoszą solidarną odpowiedzialność za szkody wyrządzone *PKP Intercity*.
3. Zmniejszenie liczby uczestników przejazdu grupowego, albo całkowitą rezygnację z przejazdu, organizator jest zobowiązany zgłosić na adres przejazdy-grupowe@intercity.pl – przed odjazdem pociągu. 42
4. Zwrotu należności za bilety dla osób, które nie skorzystały z przejazdu dokonuje *kasa biletowa*, z zastrzeżeniem ust. 5. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18.
5. Zwrotu należności za *bilety* dla osób, które nie skorzystały z przejazdu dokonuje się na podstawie wniosku złożonego przez organizatora na zasadach określonych w § 34a, w przypadku gdy:48
 - 1) na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna – pod warunkiem uzyskania odpowiedniego *poświadczenia* biletu (biletów) u *konduktora* w pociągu. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18;
 - 2) organizator przejazdu zgłosił się do:
 - a) *kasy biletowej* prowadzącej sprzedaż *biletów* tego rodzaju – później niż na 60 minut przed wskazaną na *bilecie* godziną rozpoczęcia terminu ważności *biletu*, ale przed upływem terminu jego ważności,
 - b) *konduktora* – po rozpoczęciu przejazdu;
pod warunkiem uzyskania odpowiedniego *poświadczenia biletu (biletów)*. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18.
6. W razie, gdy z przejazdu grupowego będzie korzystała mniejsza liczba osób, przy czym liczba uczestników przejazdu będzie mniejsza niż 11 osób, pozostali uczestnicy tracą prawo do skorzystania z oferty przejazdu grupowego i są zobowiązani do nabycia *biletów* zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami. Zwrotu należności za niewykorzystany *bilet* dokonuje się na zasadach określonych odpowiednio w ust. 4 albo 5. 48
7. W przypadku rezygnacji z przejazdu grupy, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany *bilet* wydany na podstawie „Karty przejazdu grupy” jest możliwy w kasie prowadzącej sprzedaż biletów tego rodzaju na jednej ze *stacji* miejscowości wyjazdu lub nabycia *biletu*, pod warunkiem jednoczesnego zwrotu „Karty przejazdu grupy”. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18.
Jeżeli organizator przejazdu zgłosił się do *kasy biletowej* – później niż na 60 minut przed wskazaną na *bilecie* godziną rozpoczęcia terminu ważności *biletu*, ale przed upływem terminu jego ważności – zwrotu należności za odpowiednio poświadczony *bilet* dokonuje się na wniosek złożony przez organizatora na zasadach, o których mowa w §34a. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18. 30
8. Jeżeli przekroczenie terminów, o których mowa w ust. 7 nastąpiło z przyczyn niezależnych od organizatora, albo na *stacji* wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności można dochodzić na podstawie wniosku złożonego przez organizatora, na warunkach określonych w §34a z tym, że od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18. 4830
9. Przejście do innej klasy, do innego pociągu, przejazd poza *stację* przeznaczenia, inną drogą, są dozwolone na zasadach określonych w *Taryfie*. W przypadku przejazdu pociągiem *TLK, IC* z *obowiązkową rezerwacją* lub, *EIP*, zmiany można dokonać pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne miejsca. 45a42
- 9a. Jeżeli grupa zamierza w całej relacji lub na części drogi odbyć przejazd pociągiem innego przewoźnika, to musi zwrócić posiadane bilety na przejazd pociągiem *PKP Intercity*, z zachowaniem trybu określonego w ust. 7. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18. Na przejazd pociągiem innego przewoźnika poszczególni uczestnicy grupy muszą nabyć bilety na przejazd na zasadach określonych przez tego przewoźnika. 42
10. Potrącenia odstepnego nie dokonuje się, jeśli zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie dokonywane są z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

§16. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiany umowy przewozu dokonuje się w zakresie:
 - 1) terminu odjazdu;
 - 2) przejazdu poza stację przeznaczenia;
 - 3) kategorii pociągu;
 - 4) klasy wagonu/kategorii miejsca.
2. Podróżny, który zamierza na całej lub na części drogi przejazdu zmienić umowę przewozu, zobowiązany jest w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd, przy czym zmiany można dokonać przed terminem przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia wskazanym na posiadanym bilecie.
3. Podróżny może zmienić umowę przewozu również w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Zmiany tej można dokonać w kasie biletowej lub u konduktora w pociągu, nie później niż na stacji, od której ma nastąpić zmiana, przy czym zmiany można dokonać przed upływem terminu ważności posiadanego biletu, z zastrzeżeniem ust. 4 oraz ust. 10.
4. Jeżeli w wyniku zmiany umowy przewozu dokonywanej w pociągu lub w kasie biletowej na stacji pośredniej ukończenie podróży nie będzie możliwe w terminie ważności posiadanego biletu na przejazd, podróż należy ukończyć do dnia i godziny przyjazdu do stacji przeznaczenia wskazanych odpowiednio: na bilecie (dopłacie) lub na bilecie dodatkowym ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub odpłatnym bilecie dodatkowym, wydanym do posiadanego biletu, albo zgodnie z poświadczeniem dokonany przez konduktora, jednak cała podróż musi być ukończona przed upływem 24 godzin licząc od godziny rozpoczęcia ważności biletu na podstawie, którego dokonano zmiany umowy.
5. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na przedłużeniu dotychczasowej drogi przewozu, tj. miejscowości poza stacją przeznaczenia wskazaną na bilecie.
- 5a. Wybranie innej stacji przeznaczenia, niż wskazana w ust. 5, tj.:
 - 1) stacji położonej przed dotychczasową stacją przeznaczenia i znajdującej się na drodze przewozu określonej na posiadanym bilecie,
 - 2) inną drogą przewozu niż określona na posiadanym bilecie,
 - 3) od stacji pośredniej znajdującej się na drodze przewozu określonej na posiadanym bilecie,
 wymaga nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet dokonuje się na zasadach określonych w §17.
6. W celu dokonania zmiany umowy przewozu Podróżny powinien dopłacić różnicę należności albo uzyskać od osoby upoważnionej przez PKP Intercity odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania ewentualnego zwrotu. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
7. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd w:
 - 1) w pociągu TLK, IC – jest zobowiązany zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu; obowiązek ten nie dotyczy osób, o których mowa w §8 ust. 4 pkt 1 i 2, z wyjątkiem zamiaru przejazdu poza stację przeznaczenia;
 - 2) w pociągu EIC – nie ma obowiązku zgłaszania zamiaru zmiany umowy przewozu, z wyjątkiem zamiaru przejazdu poza stację przeznaczenia; konduktor dokonuje odprawy w trakcie dokonywania kontroli biletów;
 - 3) w pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub w EIP – jest zobowiązany zgłosić to konduktorowi przed faktyczną zmianą umowy przewozu. 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 i są wolne miejsca w pociągu.
 W przypadku zmiany umowy przewozu dotyczącej tego samego pociągu Podróżny, który:
 - chce przejechać poza stację przeznaczenia lub zmienić klasę wagonu – musi uzyskać nieodpłatny bilet dodatkowy na przejazd od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia,

48

30

42

1

42

42

42

3

42

45a

48

- posiada *dopłatę do pociągu EIP* – nie nabywa nowej dopłaty.

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, ponieważ z chwilą dotarcia do *stacji przeznaczenia* uważa się, że *umowa przewozu* została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.

7a. *skreślony*

3

8. 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,
- 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają albo nabyć nowy bilet jeżeli cena takiego biletu będzie niższa od należności stanowiącej różnicę opłat. Posiadany bilet niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi na zasadach określonych w § 17, bez potrącania odstępnego. W przypadku nie zgłoszenia zmiany *umowy przewozu* na zasadach określonych w ust. 7 oprócz opłat taryfowych konduktor pobiera również *opłatę dodatkową*, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.

9. Jeżeli Podróżny w pociągu:

45a

- 1) oświadczy, że posiada uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, a w pociągu *TLK, IC*, z obowiązkową rezerwacją lub *EIP* okaże ważny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia;
 - 2) okaże ulgowy *bilet* i oświadczy, że posiada uprawnienie do takiego przejazdu;
- ale nie może okazać ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas *konduktor* w pociągu odpowiednio wydaje *bilet* na przejazd, albo pobiera dopłatę stanowiącą różnicę należności między ceną *biletu* normalnego a ceną okazanego *biletu*, dokonując jednocześnie odpowiedniego *poświadczenia* o posiadanych przez Podróżnego uprawnieniach (zgodnie z oświadczeniem Podróżnego), z zastrzeżeniem ust. 9a.

4

W przypadku odprawy w *kasie biletowej*, powyższe postanowienia stosuje się odpowiednio.

Uiszczone opłaty zostaną zwrócone albo umorzone po potrąceniu *opłaty manipulacyjnej*, pod warunkiem udokumentowania przez Podróżnego w terminie 7 dni od daty przejazdu uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, na zasadach określonych odpowiednio w §34 lub §34a.

30

- 9a. Jeżeli Podróżny okazał ulgowy bilet według oferty Promo i oświadczy, że posiada uprawnienie do takiego przejazdu, wówczas *konduktor* w pociągu pobiera dopłatę stanowiącą różnicę należności między ceną *biletu* normalnego z zastosowaniem poziomu Promo wskazanego na okazanym *bilecie* a ceną okazanego *biletu*, dokonując jednocześnie odpowiedniego *poświadczenia* o posiadanych przez Podróżnego uprawnieniach (zgodnie z oświadczeniem Podróżnego).

3

10. Jeżeli zmiana *umowy przewozu* – powiązana bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu – wymaga dokonania wymiany *biletu*, wówczas wydaje się nowe *bilety* (ofertę Promo stosuje się zgodnie z jej warunkami) i jednocześnie dokonuje zwrotu należności za:

- 1) niewykorzystane:
 - a) *bilety* na przejazd jednorazowy, lub
 - b) bilety dodatkowe – za które *Cennik usług* przewiduje opłatę;

- 2) niewykorzystaną *dopłatę do pociągu EIP*, na zasadach określonych w §17, z tym że od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego.

Wymiany biletu (bez potrącania odstępnego) można dokonać w dowolnej *kasie biletowej* prowadzącej sprzedaż biletów (dopłat) danego rodzaju:

45a

- a) na przejazd pociągiem *TLK, IC, EIC* – najpóźniej przed terminem przyjazdu pociągu do *stacji przeznaczenia* wskazanym na posiadanym *bilecie*,
- b) po terminie odjazdu pociągu ze *stacji wyjazdu* wskazanym na posiadanym *bilecie*, ale przed upływem terminu jego ważności,

6

przy czym wymiany nie można dokonać w miejscowościach *stacji* pośrednich, leżących na drodze przewozu, ani w miejscowości *stacji* przeznaczenia, wskazanych na wymienianym *bilecie*, po przyjeździe pociągu na daną *stację pośrednią*, z zastrzeżeniem ust. 10a lub *stację przeznaczenia*.

- 10a. Jeżeli *stacja wyjazdu* wskazana na *bilecie* jest jedną ze *stacji* w danej miejscowości wówczas wymiany biletu można dokonać w dowolnym *punkcie obsługi klienta* znajdującym się w tej miejscowości z zachowaniem terminów określonych w ust. 10.

3

11. Podróżny z biletem międzynarodowym, zamierzający dokonać zmiany umowy przewozu na odcinku krajowym w zakresie:

1) przejazdu poza *stację* przeznaczenia wskazaną na *bilecie* – obowiązany jest nabyć nowy *bilet* na przejazd w komunikacji krajowej od pierwotnej do nowej *stacji* przeznaczenia.

W przypadku przejazdu bezpośrednim pociągiem w:

18

a) wagonie z miejscami sypialnymi, do leżenia – posiadany *bilet* dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia zachowuje ważność,

b) *strefie* *wygody* – posiadany *bilet* z opłatą serwisową zachowuje ważność i Podróżny może skorzystać z dotychczas zajmowanego miejsca, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej *bilet* na to miejsce;

2) przejazdu inną drogą:

a) krótszą lub równą – powinien w *kasie biletowej* lub w pociągu *TLK, IC, EIC* uzyskać odpowiednie *poświadczenie*,

b) dłuższą – powinien:

– w *kasie biletowej* – nabyć nowy *bilet* na przejazd w komunikacji krajowej,

– w pociągu *TLK, IC, EIC* – nabyć nowy/e *bilet/y*, o których mowa wyżej a na *bilecie* międzynarodowym – uzyskać *poświadczenie* o jego niewykorzystaniu na danym odcinku drogi przewozu;

3) przejścia do klasy 1 – powinien uiścić dopłatę stanowiącą różnicę między ceną *biletu* w klasie 1, a ceną *biletu* w klasie 2, z zastosowaniem opłat normalnych wskazanych w *Cenniku usług*.

12. Postanowienia ust. 11 pkt 3 nie dotyczą Podróżnych posiadających *bilety* międzynarodowe, zawierające łączną opłatę za przejazd i rezerwację miejsca.

13. W przypadku zmiany zakresu uprawnień do ulgi postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio. Niewykorzystany odpowiednio poświadczony *bilet* podlega zwrotowi na zasadach określonych w § 17, bez potrącania odstępnego.

14. 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.

15. Zmiany umowy przewozu na podstawie *biletów* zakupionych za pośrednictwem serwisu *e-IC, Bilkom, systemu SkyCash, aplikacji IC Navigator* oraz w serwisie *agenta* dokonuje się na zasadach określonych odpowiednio w *Regulaminie e-IC, Regulaminie Bilkom-IC, Regulaminie SkyCash-IC, Regulaminie sprzedaży biletów PKP Intercity przez agenta*.

§17. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane *bilety* na przejazd jednorazowy i inne *bilety*

25	10	9
----	----	---

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na *stacji* zatrzymania pociągu na drodze przewozu.

2. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany *bilet* na przejazd jest uzyskanie przez Podróżnego *poświadczenia* tego *biletu* o rezygnacji z przejazdu, z zastrzeżeniem ust. 5 oraz zwrócenie przewoźnikowi oryginału poświadczanego *biletu*, albo oryginału *biletu* wraz z wydany do niego *poświadczeniem*.

3. *Poświadczenie biletu* należy uzyskać:

1) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu:

a) pociągiem *TLK, IC, EIC* – w *punkcie obsługi klienta* najpóźniej przed terminem przyjazdu pociągu do *stacji* przeznaczenia wskazany na posiadanym *bilecie*,

45a

b) pociągiem *TLK, IC* z obowiązkową rezerwacją lub pociągiem *EIP* – w *punkcie obsługi klienta* najpóźniej przed upływem 60 minut po terminie odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanym na posiadanym *bilecie*, ale przed upływem terminu ważności; niniejsze postanowienia dotyczą również dopłaty do pociągu *EIP*;

2) *skreślony*,

2a) *skreślony*,

z zastrzeżeniem ust. 4;

3) w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na *bilecie* – u konduktora w pociągu. Jeżeli Podróżny nie zgłosił *konduktorowi* w pociągu rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia, może uzyskać *poświadczenie* – nie później niż przed upływem 60 minut od godziny przyjazdu do tej stacji pociągu, z którego Podróżny wysiadł – w *punkcie obsługi klienta* na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu. Zwrotu należności w tym przypadku dokonuje *kasa biletowa* na zasadach określonych w ust. 8 i 11.

4. *Poświadczenia* o całkowitej rezygnacji z przejazdu 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. 4a lub stację przeznaczenia.

4a. Jeżeli stacja wyjazdu wskazana na *bilecie* jest jedną ze stacji w danej miejscowości wówczas *poświadczenie* o całkowitej rezygnacji z przejazdu można uzyskać w dowolnym *punkcie obsługi klienta* znajdującym się w tej miejscowości, z zachowaniem warunków określonych w ust. 3.

5. Nie wymaga *poświadczenia*:

1) *bilet* na przejazd lub przewóz całkowicie niewykorzystany – zwrócony przed terminem odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu wskazanym na tym *bilecie*;

1a) *skreślony*;

2) *bilet* dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia, z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *strefie wygody* lub *dopłata do pociągu EIP*, jeżeli miejsce zostanie zwolnione w terminie wskazanym w ust. 13,

zwrócony w dowolnej *kasie biletowej* prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju;

3) *bilet* zwrócony w ramach wymiany, o której mowa w §16 ust. 10.

5a. Jeżeli termin ważności *odpłatnego biletu dodatkowego* rozpoczął się, to *bilet* nie podlega *poświadczeniu*.

6. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma *kasy biletowej* lub *kasa* jest nieczynna o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany *bilet* Podróżny może wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w §34a. Ewentualnego zwrotu należności dokonuje się po potrąceniu odstępnego w wysokości wskazanej w §18.

7. Za całkowicie niewykorzystany *bilet* zwraca się zapłaconą należność, natomiast w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie, z zastrzeżeniem §18.

8. *skreślony*

9. Warunkiem otrzymania zwrotu należności za niewykorzystany *bilet* na przewóz jest przedłożenie w *kasie biletowej* tego *biletu* odpowiednio poświadczonego o całkowitym niewykorzystaniu i okazanie *biletu* na przejazd, do którego był wydany *bilet* na przewóz. Postanowienia ust. 17 stosuje się odpowiednio. Za *bilet* na przewóz wykorzystany tylko na części drogi – nie zwraca się należności. W przypadku złożenia wniosku o zwrot należności Podróżny wraz z *biletem* na przewóz powinien przesłać kserokopię *biletu* na przejazd, do którego był wydany *bilet* na przewóz.

10. Całkowicie lub częściowo niewykorzystany (odpowiednio poświadczony) *bilet* na przejazd jednorazowy, *bilet* na przewóz Podróżny może zwrócić w dowolnej *kasie biletowej* prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju, w terminie trzech miesięcy, licząc od dnia poświadczenia *biletu*. W przypadku biletów, do których była wystawiona faktura VAT oraz *biletów-faktur*, zwrotu należności dokonuje *kasa biletowa*, o której mowa w ust. 18.

11. Zwrot należności za *bilet* dokonuje *kasa biletowa* pod warunkiem przedłożenia *biletu* w terminie i na warunkach, o których mowa w ust. 10, po potrąceniu odstępnego w wysokości wskazanej w §18. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:

1) jeżeli niewykorzystanie *biletu* nastąpiło:

a) z przyczyn leżących po stronie PKP Intercity (np. zmiana rozkładu jazdy),

b) w związku ze zmianą umowy przewozu;

2) w przypadku wymiany *biletu*, o której mowa w §16 ust. 10. Niniejsze postanowienia stosuje się również w odniesieniu do niewykorzystanego *biletu* na przejazd odpowiednio poświadczonego przez konduktora, w zamian za który konduktor w pociągu wydał nowy *bilet*;

3) jeżeli niewykorzystanie *biletu* nastąpiło w związku z przejściem podróżnego do pociągu innego przewoźnika na zasadach określonych w § 24 Taryfy;

- 4) w przypadku zwrotu różnicy należności za *bilet*, w związku z czasową zmianą rozkładu jazdy pociągów lub obowiązywaniem krótszej drogi przewozu niż droga przebiegu danego pociągu zgodna z rozkładem jazdy obowiązującym w dniu przejazdu, o którym mowa w § 3 ust. 3a i 3b *Taryfy*. 45
12. W przypadku, gdy z *biletu* będzie korzystała mniejsza liczba osób niż na nim wskazana Podróżny powinien:
- 1) przed rozpoczęciem przejazdu – nabyć nowy *bilet/y* dla rzeczywistej liczby osób. Posiadany *bilet* podlega zwrotowi, na zasadach określonych w §16 ust. 10 z tym, że od należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, *kasa biletowa* potrąca odstępne w wysokości wskazanej w §18;
 - 2) po rozpoczęciu podróży – uzyskać u *konduktora* w pociągu *poświadczenie* o faktycznej liczbie osób korzystających z przejazdu i po zakończeniu podróży zgłosić się do *kasy biletowej*, na zasadach określonych w ust. 10. Zwrotu należności przypadających za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, *kasa biletowa* dokonuje po potrąceniu odstepnego w wysokości wskazanej w §18, z zastrzeżeniem ust. 11 i 14.
13. Zwrotu należności za:
- 1) niewykorzystany *bilet dodatkowy* na miejsce sypialne, do leżenia – pod warunkiem, że miejsce zostanie zwolnione najpóźniej przed terminem odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanej na zwracanym bilecie; 3
 - 2) niewykorzystany *bilet* z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *strefie wygody* – pod warunkiem, że miejsce zostanie zwolnione najpóźniej przed terminem odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanej na tym bilecie; 31
40
 - 3) niewykorzystaną *dopłatę do pociągu EIP* – pod warunkiem, że rezygnacji z dopłaty dokonano najpóźniej do 60 minut po terminie odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanej na tej dopłacie, ale przed upływem terminu jej ważności, 12
 - 4) niewykorzystany *odpłatny bilet dodatkowy* - pod warunkiem, że miejsce zostanie zwolnione najpóźniej przed terminem odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanej na zwracanym bilecie 42
- dokonuje *kasa biletowa* prowadząca sprzedaż takich biletów, dopłat. Od zwracanych należności potrącane jest odstępne w wysokości wskazanej w §18, z zastrzeżeniem ust. 11.
14. Jeżeli *bilet* na przejazd, *odpłatny bilet dodatkowy* lub *dopłata do pociągu EIP* był(-a) niewykorzystany(a) z przyczyn występujących po stronie Podróżnego, nie dokonuje się zwrotu należności za:
- 1) niewykorzystany *bilet* przedłożony do zwrotu:
 - a) w przypadku pociągu *TLK, IC* bez obowiązkowej rezerwacji, *EIC* – po upływie terminu jego ważności, 48
 - b) w przypadku pociągu *TLK, IC* z *obowiązkową rezerwacją*, *EIP* – po upływie 60 minut od terminu odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanego na tym *bilcie* lub po upływie terminu ważności tego biletu, 42
 - a w przypadku *odpłatnego biletu dodatkowego* oraz *dopłaty do pociągu EIP* – odpowiednio na tym bilecie lub na tej dopłacie chyba, że Podróżny uzyskał odpowiednie *poświadczenie* (nie dotyczy *odpłatnego biletu dodatkowego*), na zasadach określonych w ust. 2 i 3, 45a
 - 1a) *odpłatny bilet dodatkowy*:
 - a) wykorzystany tylko na części drogi przewozu, 42
 - b) przedłożony do zwrotu po odjeździe pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanej na nim;
 - 2) *dopłatę do pociągu EIP* – wykorzystaną tylko na części drogi przewozu;
 - 3) początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od *stacji* pośredniej leżącej na drodze przewozu chyba, że Podróżny przed terminem przyjazdu pociągu do *stacji* pośredniej, wskazanym na *bilcie* uzyskał *poświadczenie* o częściowym niewykorzystaniu *biletu*.
15. Zwrot należności za:
- 1) odpowiednio *poświadczony bilet*, *odpłatny bilet dodatkowy* lub *dopłatę do pociągu EIP* po upływie terminu, o którym mowa w ust. 10, albo 3
 - 2) *bilet*, *odpłatny bilet dodatkowy* lub *dopłatę do pociągu EIP* bez odpowiedniego *poświadczenia*, pod warunkiem udokumentowania, że nie mógł on (ona) być wykorzystany(-a) z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego, 42
- może nastąpić na podstawie wniosku złożonego na warunkach określonych w §34a. 30
- Od ewentualnie zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18,

z zastrzeżeniem ust. 11.

16. Zwrotu należności za niewykorzystane *bilety*, *odpłatny bilet dodatkowy* lub *dopłatę do pociągu EIP*, opłacone(-ą) kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie *kasa biletowa* wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia potwierdzenia z terminala płatniczego wydanego przy zakupie lub wyciągu z rachunku bankowego. W takim przypadku nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.

W razie nie przedłożenia potwierdzenia z terminala płatniczego lub braku karty płatniczej, *kasa biletowa* dokonuje poświadczenia *biletu* i zwalnia miejsce w systemie rezerwacyjnym. Zwrot należności może nastąpić:

- 1) w *kasie biletowej* – z zachowaniem warunków określonych w ust. 10 i 18, albo
- 2) na podstawie wniosku – na zasadach, o których mowa w §34a.

17. Należności przypadające do zwrotu za niewykorzystany:

1) *odpłatny bilet dodatkowy*, do których była wystawiona faktura VAT, pod warunkiem zwrotu *biletu* oraz odpowiednio zwrotu lub przedstawienia faktury VAT;

2) *bilet-fakturę*, pod warunkiem zwrotu *biletu*;

wypłaca *kasa biletowa*, z zastrzeżeniem ust. 11 i 18. Jeżeli Podróżny odpowiednio nie zwróci lub nie przedstawi faktury VAT *kasa biletowa* dokonuje poświadczenia *biletu* i zwalnia miejsce w systemie rezerwacyjnym. O zwrot należności Podróżny może wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w §34a.

18. Faktura korygująca lub duplikat faktury VAT, mogą być wystawione przez:

- 1) *kasę biletową* podmiotu upoważnionego przez *PKP Intercity* do sprzedaży biletów, która wydała *bilet-fakturę* lub wystawiła fakturę VAT do innego wydanego biletu;
- 2) dowolną *kasę biletową PKP Intercity* – jeżeli *bilet-faktura* lub faktura VAT do innego *biletu*, wydane zostały przez *kasę biletową PKP Intercity*.

19. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *bilety*, wydane na przejazd grupy określają postanowienia §15.

20. Za *bilet* zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), zafoliowany, zagubiony lub skradziony, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.

21. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *bilety* zakupione za pośrednictwem serwisu *e-IC*, *Bilkom*, systemu *SkyCash*, aplikacji *IC Navigator* oraz w serwisie *agenta* dokonuje się na zasadach określonych odpowiednio w *Regulaminie e-IC*, *Regulaminie Bilkom-IC*, *Regulaminie SkyCash-IC* oraz *Regulaminie sprzedaży biletów PKP Intercity przez agenta*.

§18. Odstępne

1. *PKP Intercity* od zwracanych należności za:

- a) *bilety* jednorazowe (w tym na przejazd grupy), *bilety* dodatkowe na miejsce sypialne albo na miejsce do leżenia, *odpłatne bilety dodatkowe*, *bilety* z opłatą serwisową za miejsce w *strefie wygody*, *bilety* odcinkowe, *bilety* na przewóz oraz za *bilety* wydane według ofert (o ile warunki tych ofert nie stanowią inaczej),
 - b) *dopłatę do pociągu EIP*,
 - c) Karty INTERCITY
- potrąca 15% tytułem odstępnego.

2. Na potrąconą kwotę odstępnego, na życzenie Podróżnego, wystawiana jest nota księgowa.

§19. Przeszkody w przewozie

1. W przypadku, gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie *umowy przewozu* zgodnie z jej treścią:

1) Podróżny z *biletem* jednorazowym ma prawo:

- a) odbyć przejazd do *stacji* przeznaczenia w najbliższym dostępnym terminie albo
- b) do odbycia przejazdu lub do zmiany trasy podróży do *stacji* przeznaczenia w późniejszym terminie, dogodnym dla Podróżnego,

innym pociągiem tej samej lub wyższej kategorii, przy porównywalnych warunkach przewozu, bez uiszczania opłat, albo

40

c) do zwrotu pełnej kwoty uiszczonej za *bilet* na przejazd i ewentualnie bilet dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia albo bilet opłatą serwisową za miejsce w *strefie wygody* – tj. za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli dalsza podróż jest już bezcelowa, w kontekście pierwotnego planu podróży oraz do przejazdu powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie;

2) Podróżny z *biletem* na wielokrotne przejazdy (np. bilet odcinkowy, bilet Multiprzejazd MAX) ma prawo:

a) odbyć przejazd do *stacji* przeznaczenia albo

b) do przejazdu powrotnego do *stacji* wyjazdu,

w najbliższym dostępnym terminie, pociągiem wyższej kategorii, przy porównywalnych warunkach przewozu, bez uiszczania opłat.

z zastrzeżeniem ust. 2.

Podróżny jest zobowiązany poinformować *PKP Intercity* o dokonanych wyborze i dowodem tego jest uzyskanie *poświadczenia* posiadanego *biletu*.

40

2. Przejazd na miejscu sypialnym, do leżenia, na miejscu w *strefie wygody* oraz pociągiem *TLK*, *IC* z *obowiązkową rezerwacją* oraz pociągiem *EIP*, jest możliwy wyłącznie w miarę wolnych miejsc.

3. Podróżny, który nie uzyskał w kasie biletowej *poświadczenia*, o którym mowa w ust. 1 może je uzyskać w pociągu *TLK*, *IC*, *EIC* którym zamierza odbywać przejazd, na zasadach określonych w § 8.

4. W przypadku, o którym mowa:

1) w ust. 1 pkt 1 lit. a i b oraz pkt 2 – dokonuje się *poświadczenia biletu* na przejazd oraz wydaje odpowiedni bilet dodatkowy;

2) w ust. 1 pkt 1 lit. c – zwrot należności dokonywany jest w kasie biletowej. W przypadku, gdy Podróżny chce skorzystać z bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu, dokonuje się odpowiedniego *poświadczenia biletu* na przejazd i wydaje odpowiedni bilet dodatkowy. Poświadczony *bilet* na przejazd wraz z ewentualnie posiadanym biletem dodatkowym na miejsce do siedzenia, sypialne, do leżenia, na miejsce w *strefie wygody* lub *dopłatę do pociągu EIP* Podróżny może po przyjeździe do miejsca pierwotnego wyjazdu zwrócić w terminie trzech miesięcy, licząc od dnia ważności *biletu* (należności są zwracane bez potrącenia odstępnego).

W przypadku braku możliwości wskazania miejsca do siedzenia (niezależnie od przyczyny), *kasa biletowa* informuje o tym Podróżnego i tylko na jego wyraźne życzenie dokonuje odpowiedniego *poświadczenia biletu*, o którym mowa wyżej i wydaje *Potwierdzenie*, które uprawniają Podróżnego do bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu, z zastrzeżeniem ust. 2. Podróżny może zająć wolne miejsce w klasie wagonu wskazanej na posiadanym bilecie, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej *bilet* ze wskazaniem tego miejsca.

4a. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 2, jeżeli do biletu na wielokrotne przejazdy wydany został *odpłatny bilet dodatkowy*, bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *strefie wygody*, bilet dodatkowy na miejsce sypialne lub do leżenia lub dopłata do pociągu *EIP*, Podróżnemu przysługuje zwrot kwoty za taki bilet lub dopłatę. Zwrot należności za poświadczony bilet lub dopłatę dokonywany jest w kasie biletowej w terminie trzech miesięcy, licząc od dnia ważności biletu lub dopłaty. Jeżeli bilet lub dopłata nie zostały poświadczane, zwrot dokonywany jest w drodze wniosku na zasadach określonych w § 34a.

5. Podróżny może skorzystać z przejazdów, o których mowa w ust. 1, pod warunkiem, że *PKP Intercity* ma możliwość zapewnienia takiego przewozu.

6. Na życzenie Podróżnego, w przypadku *opóźnienia pociągu* wydawane jest „Poświadczenie o opóźnieniu pociągu”.

7. *skreślony*

8. Zwrot należności, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c oraz ust. 4a, dokonywany jest na wniosek podróżnego na zasadach określonych odpowiednio w:

1) *Regulaminie e-IC* w przypadku *biletów* zakupionych poprzez *Serwis e-IC*,

49

4

45a

38

48

1

1

40

43

43

50

9

14

29

- 2) ~~skreślony~~,
- 3) Regulaminie SkyCash-IC w przypadku *biletów* zakupionych poprzez system SkyCash oraz aplikację IC Navigator, 43
- 4) Regulaminie Bilkom-IC w przypadku *biletów* zakupionych poprzez Bilkom, 46
- 5) Regulaminie sprzedaży biletów PKP Intercity przez agenta w przypadku *biletów* zakupionych poprzez serwis agenta. 50

§20. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany *bilet* na przejazdy wielokrotne:
 - 1) okresowy odcinkowy;
 - 2) okresowy sieciowy – *Karta INTERCITY*,
zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności; 50
 - 3) bilet Multiprzejazd MAX, bilet Multiprzejazd zwrócony nie później, niż w ciągu dwóch godzin od rozpoczęcia terminu ważności, z zastrzeżeniem ust. 7, 49
zwraca się zapłaconą należność, z potrąceniem odstępnego, w wysokości określonej w §18. 10
2. Za częściowo niewykorzystany *bilet* okresowy:
 - 1) odcinkowy:
 - a) tygodniowy – zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności,
 - b) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
 - c) kwartalny – zwrócony nie później niż trzydziestego dnia terminu ważności z zastrzeżeniem ust. 3;42
 - 2) sieciowy:
 - a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
 - b) kwartalny – zwrócony nie później niż trzydziestego dnia terminu ważności,
 - c) półroczny i roczny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności, zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3, 5 i 7. 20
42
3. Podróżny, posiadający uprawnienia do ulgi, może korzystać z ulgowego *biletu* okresowego (odcinkowego, sieciowego) zgodnie z terminem jego ważności, najpóźniej do dnia utraty ważności dokumentu, poświadczającego te uprawnienia, o ile nie nabędzie prawa do dalszego korzystania z ulgi. Częściowo niewykorzystany ulgowy *bilet* okresowy można zwrócić bez zachowania terminów, o których mowa w ust. 2, ale przed upływem terminu jego ważności, nie później jednak niż w ostatnim dniu ważności *dokumentu, poświadczającego uprawnienia do korzystania z ulgowych przejazdów*. Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany *bilet* dokonuje się proporcjonalnie do czasu, w jakim bilet nie mógł być wykorzystany, po potrąceniu odstępnego w wysokości wskazanej w §18. 20
4. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *bilety* okresowe:
 - 1) odcinkowe (tygodniowe, miesięczne i kwartalne), dokonują *kasy biletowe* prowadzące sprzedaż danego rodzaju *biletów*, po pozostawieniu oryginału *biletu* w kasie;
 - 2) sieciowe - *Karty INTERCITY* (miesięczne, kwartalne, półroczne i roczne) – dokonuje PKP Intercity na podstawie wniosku złożonego na zasadach, o których mowa w §34a. W przypadku *biletów* przesłanych pocztą – termin niewykorzystania *biletu* na przejazdy wielokrotne liczy się od daty stempla pocztowego, nie licząc tego dnia. 20
5. Od zwracanych należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *bilety* potrącane jest odstępne, w wysokości wskazanej w §18, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż **150,00 zł**, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie *biletu* nastąpiło z przyczyn leżących po stronie PKP Intercity (np. zmiana rozkładu jazdy); 28
 - 2) w przypadku, gdy Podróżny zwróci *bilet* na przejazdy wielokrotne przed rozpoczęciem terminu ważności i jednocześnie zakupi *bilet* według tej samej oferty, o takim samym lub szerszym zakresie ważności. 20

30

9

7. Nie podlegają zwrotowi należności za:

10

- 1) częściowo niewykorzystane bilety okresowe przedłożone po upływie terminu określonego w ust. 2;
- 2) bilet Multiprzejazd MAX lub bilet Multiprzejazd przedłożony po upływie terminu określonego w ust. 1 pkt 3.

50

49

Jeżeli przekroczenie terminów, o których mowa wyżej nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego (np. z powodu niezaplanowanego pobytu w szpitalu), a także w innych uzasadnionych przypadkach (np. zmiana rozkładu jazdy pociągów), zwrot należności może nastąpić na podstawie wniosku złożonego na zasadach, o których mowa w §34a.

10

30

Od zwracanych należności potrąca się odstępne w odpowiedniej wysokości wskazanej w §18, z zastrzeżeniem ust. 6.

8. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, może dokonać *kasa biletowa*, o której mowa w §17 ust. 18.

9. Za bilet zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), zafoliowany, zagubiony lub skradziony, *PKP Intercity* nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania, z zastrzeżeniem §9 ust. 5.

7

10. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe zakupione za pośrednictwem *serwisu e-IC* dokonuje się na zasadach określonych odpowiednio w *Regulaminie e-IC*.

§21. Kontrola dokumentów przewozu

1. Podróżny w pociągu jest obowiązany posiadać ważny *bilet/bilety* albo *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu* oraz:

- 1) w pociągu *TLK, IC, EIC* – ewentualnie bilet dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia, na miejsce w *strefie wygody*, *odpłatny bilet dodatkowy* lub bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia;
- 2) w pociągu *EIP* – ewentualnie *dopłatę do pociągu EIP*, *odpłatny bilet dodatkowy* lub bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia;

i okazać (w sposób umożliwiający odczytanie danych) lub wręczyć je *osobie upoważnionej do kontroli*, na każde żądanie.

40

42

2. Osoba odbywająca przejazd na podstawie *biletu* ulgowego lub imiennego, obowiązana jest – bez dodatkowego wezwania – wręczać odpowiedni *dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu* lub okazywać *Dokument Tożsamości* albo *Dokument Umożliwiający Potwierdzenie Tożsamości*, albo *mObywatel*. Obowiązek wręczania legitymacji służbowych poświadczających uprawnienie do ulgi nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji, jednak osoby te zobowiązane są legitymacje te okazywać w sposób umożliwiający odczytanie danych.

46

32

49

39

46

2a. Osoba okazująca *mObywatel* zobowiązana jest umożliwić *osobie upoważnionej do kontroli* – na każde wezwanie – przeprowadzenie weryfikacji *mObywatela*.

49

39

42

3. Upoważnionymi do kontroli dokumentów przewozu w pociągu, są osoby legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu.

Identyfikator powinien zawierać, co najmniej następujące informacje:

- 1) nazwę przewoźnika;
- 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
- 3) zdjęcie kontrolującego;
- 4) zakres upoważnienia;
- 5) okres ważności;
- 6) pieczęć i podpis wystawcy.

4. *Konduktor* może wykonać zdjęcie dokumentu przewozu wydanego z: kasy biletowej, biletomatu oraz przez konduktora w innym pociągu, który podróżny okazuje w trakcie kontroli biletów.

49

26

42

§22. Postępowanie z Podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za Podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się Podróżnego, który podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu *PKP Intercity*:

- 1) nie okazał odpowiednio ważnego(-ej):

- a) biletu na przejazd, przewóz,
- b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
- c) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
- d) biletu dodatkowego na miejsce sypialne, do leżenia,
- e) biletu dodatkowego z opłatą serwisową za miejsce w strefie wygody,
- f) w pociągu *TLK, IC z obowiązkową rezerwacją* lub w pociągu *EIP* - biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub *odpłatnego biletu dodatkowego*,
- g) *dopłaty do pociągu EIP* dotyczącej biletów w komunikacji krajowej;

- 2) okazał:

- a) *skreślony*,
- b) bilet na przejazd, bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, *odpłatny bilet dodatkowy, bilet dodatkowy na miejsce sypialne lub do leżenia, bilet z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w strefie wygody, dopłatę do pociągu EIP lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu*, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), albo zafoliowany,

- c) bilet imienny:

- którego jest właścicielem, ale nie okazał *Dokumentu Tożsamości* albo *Dokumentu Umożliwiającego Potwierdzenie Tożsamości*, albo *mObywatela*,
- którego nie jest właścicielem,
- bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach i nie dopełnił ich w trakcie kontroli dokumentów przewozu;

- 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:

- a) odbywa przejazd:

- w pociągu o taryfie wyższej lub w wagonie klasy 1,
- na miejscu wyższej kategorii (na droższym miejscu),

- a należność za ten przejazd jest wyższa od ceny posiadanych biletów,

- b) odbywa przejazd innym pociągiem niż jest wskazany na bilecie bez dokonania formalności związanych:

- ze zmianą umowy przewozu, lub
- z przejściem do innego pociągu,

- c) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia i nie zgłosił tego konduktorowi, na zasadach określonych w §16 ust. 3,

- d) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w wyznaczonym terminie wskazanym na bilecie, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 3,

- e) odbywa przejazd w pociągu *EIP* bez biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia, lub bez *dopłaty do pociągu EIP* dotyczącej biletów w komunikacji krajowej

- f) w pociągu *TLK, IC z obowiązkową rezerwacją* odbywa przejazd bez: biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia, *odpłatnego biletu dodatkowego*;

- 4) zabrał ze sobą do pociągu bez odpowiedniego biletu rzeczy, rower lub psa, za przewóz których *Taryfa* przewiduje opłaty – bez uiszczenia tych opłat, z zastrzeżeniem ust. 1a.

- 1a. Osoby, o których mowa w § 8 ust. 1 pkt. 2 mogą na pokładzie pociągu *EIP* nabyć bilet(-y). Z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc w pociągu *EIP* – przed wejściem do danego pociągu osoby te są zobowiązane zgłosić konduktorowi zamiar przejazdu tym pociągiem. *Konduktor* dokonuje odprawy – bez pobierania *opłaty pokładowej* – jeżeli miejsca wyznaczone dla *osób z niepełnosprawnością* na wózku inwalidzkim są jeszcze wolne. W przypadku nie zgłoszenia konduktorowi przed wejściem do pociągu zamiaru przejazdu tym pociągiem osoby te są traktowane jak podróżny bez ważnego biletu.

2. Podróżny:

- 1) o którym mowa w ust. 1, powinien w pociągu *TLK, IC*:

12

- a) nabyć lub zalegalizować bilet na zasadach określonych w §8 albo
- b) dokonać formalności związanych ze zmianą *umowy przewozu*, na warunkach określonych w §16, a ponadto uiścić *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., obniżoną o 80%, z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 1;

42

1a) o którym mowa w ust. 1, powinien w pociągu EIC:

- a) nabyć bilet na zasadach określonych w §8 albo
- b) dokonać formalności związanych ze zmianą *umowy przewozu*, na warunkach określonych w §16.

42

W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia §23;

2) w pociągu EIP, który:

- a) nie okazał ważnego:
 - biletu na przejazd,
 - biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia,
 - *dopłaty do pociągu EIP* dotyczącej biletów w komunikacji krajowej,
- b) okazał bilet na przejazd, bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, *dopłatę do pociągu EIP*, lub *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu*, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), albo zafoliowany,
- c) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
 - odbywa przejazd w wagonie klasy wyższej, a należność za ten przejazd jest wyższa od ceny posiadanych biletów,
 - odbywa przejazd innym pociągiem niż jest wskazany na *bilecie* bez dokonania formalności związanych ze zmianą *umowy przewozu* lub z przejściem do innego pociągu,
 - odbywa przejazd poza *stację* przeznaczenia i nie zgłosił tego *konduktorowi*, na zasadach określonych w §16 ust. 3,
 - nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w wyznaczonym terminie wskazanym na *bilecie*, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 3,
 - odbywa przejazd bez, biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub bez *dopłaty do pociągu EIP* dotyczącej biletów w komunikacji krajowej,

12

12

2

5

- d) *skreślony*,
- e) nie okazał *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*, ale posiada bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia,
- f) korzysta z *biletu* imiennego bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach, i nie dopełni ich w trakcie kontroli dokumentów przewozu, ale posiada *dopłatę do pociągu EIP*,
- g) zabrał ze sobą do pociągu bez odpowiedniego *biletu* niezłożony i nieopakowany rower, zobowiązany jest odpowiednio, oprócz należnych opłat taryfowych uiścić *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., obniżoną o 80%. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 23;

z zastrzeżeniem § 23 ust. 13.

4

12

5

28

2a. Jeżeli Podróżny w trakcie kontroli biletów, oświadczył że posiada:

- 1) uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, albo
- 2) ważny *dokument przewozu* (np. bilet jednorazowy, bilet odcinkowy imienny),

30

ale nie okazał w pociągu odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego *dokumentu przewozu* na dany przejazd, wówczas zwrot zapłaconych w pociągu opłat taryfowych lub opłaty dodatkowej wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., po uiszczeniu *opłaty manipulacyjnej*, może uzyskać pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni od daty przejazdu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo posiadania *ważnego dokumentu przewozu* na dany przejazd, w drodze wniosku, na zasadach określonych w §34a.

3. Podróżny, który podczas kontroli w pociągu:

- 1) TLK, IC, EIC, EIP okaże *bilet* z ulgą o wymiarze niższym od faktycznie przysługującego wymiaru, zobowiązany jest do nabycia w pociągu nowego *biletu* z właściwym wymiarem ulgi na zasadach określonych w §8. Posiadany i odpowiednio poświadczony *bilet* podlega zwrotowi na zasadach

12

określonych w §17, bez potrącania odstępnego. W razie nie nabycia *biletu* w pociągu postanowienia § 23 ust. 16 stosuje się odpowiednio.

- 2) EIP - okaże *bilet* z ulgą o wymiarze wyższym od faktycznie przysługującego wymiaru albo ulgowy bilet bez uprawnień do ulgi, zobowiązany jest do nabycia w pociągu nowego *biletu* odpowiednio z właściwym wymiarem ulgi albo z ceną normalną, na zasadach określonych w §8. Posiadany i odpowiednio poświadczony *bilet* podlega zwrotowi na zasadach określonych w §17, bez potrącania odstępnego. W razie nie nabycia *biletu* w pociągu postanowienia § 23 stosuje się odpowiednio.
4. Od Podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, który jest zobowiązany uiścić oprócz należności taryfowych za przejazd również *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. nie pobiera się *opłaty pokładowej*. W razie nie uiszczenia należności w pociągu postanowienia §23 stosuje się odpowiednio.
5. *Bilet, odpłatny bilet dodatkowy*, bilet dodatkowy: na miejsce do siedzenia, na miejsce sypialne, do leżenia, na miejsce w strefie wygody, *dopłatę do pociągu EIP* lub *dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego*, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, *osoba upoważniona do kontroli* zatrzymuje za pokwitowaniem. PKP Intercity przesyła zatrzymany dokument prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
6. Jeżeli Podróżny bez ważnego biletu korzysta z przejazdu w *wagonie gastronomicznym*, jest zobowiązany uiścić należność za przejazd w klasie 2 danej kategorii pociągu chyba, że zajął miejsce w wagonie klasy 1.

40

8

42

§23. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, który nie ureguluje należności w pociągu, *osoba upoważniona do kontroli* wystawia *wezwanie do zapłaty*.
2. *Osoba upoważniona do kontroli* wystawia *wezwanie do zapłaty*, na przejazd w jedną stronę:
 - 1) od stacji:
 - a) wskazanej przez Podróżnego, pod warunkiem zgłoszenia na zasadach określonych w §8 ust. 5, albo
 - b) poprzedzającej miejsce ujawnienia Podróżnego, albo
 - c) wyjazdu pociągu, w przypadku braku możliwości jednoznacznego ustalenia *stacji* rozpoczęcia przejazdu;
 - 2) do *stacji* wskazanej przez Podróżnego, znajdującej się na trasie przejazdu obsługiwanego pociągu, na którym rozkład jazdy przewiduje postój handlowy;
 - 3) oddzielnie dla każdego Podróżnego, który ukończył 13 lat, z wyjątkiem przejazdu grupowego.
3. W przypadku przejazdu grupowego *wezwanie do zapłaty* wystawia się na opiekuna, albo przewodnika grupy. Kwota: opłaty taryfowej, należności za bilet dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia, *opłaty dodatkowej* ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., stanowi wówczas iloczyn należności wyliczonej dla jednej osoby i liczby osób odbywających przejazd grupowy.
4. W przypadku przejazdu osób małoletnich (do lat 13) wraz z opiekunem, za przejazd każdej z tych osób, *wezwanie do zapłaty* wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu za przejazd osoby małoletniej konduktor zamieszcza stosowną adnotację.
5. W razie konieczności wystawienia wezwania do zapłaty, Podróżny musi okazać osobie upoważnionej do kontroli Dokument Tożsamości albo Dokument Umożliwiający Potwierdzenie Tożsamości z numerem PESEL (z wyjątkiem mLegitymacji szkolnej i mLegitymacji szkolnej dla niepełnosprawnych uczniów). Jeżeli Podróżny nie ma takiego dokumentu albo odmawia jego okazania – osoba upoważniona do kontroli zwróci się do Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawa uprawnienia do ustalenia tożsamości, o podjęcie tych czynności.
- 5a. Nie wystawia się wezwań do zapłaty na podstawie *mObywatela*, mLegitymacji szkolnej i mLegitymacji szkolnej dla niepełnosprawnych uczniów. Jeżeli Podróżny nie okaże jednego z dokumentów, o których mowa w ust. 5, osoba upoważniona do kontroli zwróci się do Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawa uprawnienia do ustalenia tożsamości, o podjęcie tych czynności.

39

46

49

39

46

6. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku odpowiedniego biletu, odmawia zapłacenia należności i okazania *Dokumentu Tożsamości* albo *Dokumentu Umożliwiającego Potwierdzenie Tożsamości* z numerem PESEL, podlega karze grzywny w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. 39
7. W *wezwaniu do zapłaty*, oprócz adresu i danych osobowych Podróżnego, zamieszcza się m.in.:
- 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień Podróżnego, takie jak:
 - a) datę wyjazdu,
 - b) stacje wyjazdu i przeznaczenia,
 - c) kategorię i numer pociągu,
 - d) klasę wagonu,
 - e) kategorię miejsca – dotyczy wagonów z miejscami sypialnymi,
 - f) odległość taryfową przejazdu (dotyczy pociągów *TLK, IC*),
 - g) drogę przewozu (dotyczy pociągów *EIC, EIP*),
 - h) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi,
 - i) rodzaj przedziału w wagonie z miejscami do leżenia;
 - 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd, przewóz rzeczy, roweru, psa,
 - b) należność za *odpłatny bilet dodatkowy*, bilet dodatkowy: na miejsce sypialne, do leżenia, na miejsce w *strefie wygody* lub *dopłatę do pociągu EIP*,
 - c) *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.;
 - 3) cenę okazanego biletu (-ów);
 - 4) kwotę należności do zapłaty;
 - 5) *stację ujawnienia* (tj. *stację ujawnienia*, albo *stację* poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu, będącą *stacją rozkładowego zatrzymania pociągu*);
 - a ponadto:
 - 6) uwagi organu kontrolnego;
 - 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu Podróżnego Policji lub innym organom porządkowym;
 - 8) pouczenie o możliwości i formie złożenia reklamacji.
- 18 18 42 40 30
8. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania.
9. Podróżny ma obowiązek potwierdzić podpisem, w odpowiedniej rubryce protokołu (tj. w drugiej karcie wezwania), fakt odbioru wezwania. W razie odmowy potwierdzenia faktu przyjęcia wezwania, *osoba upoważniona do kontroli* dokonuje adnotacji w brzmieniu „Odmowa przyjęcia”. W takim przypadku wezwania nie wręcza się Podróżnemu. 30
10. Wskazaną w *wezwaniu do zapłaty* kwotę należy wpłacić w terminie 21 dni od dnia jego wystawienia (nie wliczając tego dnia) na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu, z podaniem w tytule przelewu numeru niniejszego wezwania albo w *COK* lub *kasie biletowej PKP Intercity* albo wypełnić i opłacić załączony do wezwania przekaz. 11 36 42 24 23
- W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania w powyższym terminie, *PKP Intercity* dochodzi należności wynikających z wezwania wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie na drodze postępowania sądowego.
11. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w ust. 10, najpóźniej w ciągu 14 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), *opłata dodatkowa* wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. ulega obniżeniu o 75%. 11 5
12. *Skreślony*.
13. Jeżeli Podróżny w trakcie kontroli biletów, oświadczył że posiada:
- 1) uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, albo
 - 2) ważny *dokument przewozu* (np. bilet jednorazowy, bilet odcinkowy imienny, według oferty),
- ale nie okazał w pociągu odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego *dokumentu przewozu* na dany przejazd, wówczas umorzenie wskazanych w *wezwaniu do zapłaty* opłat taryfowych i *opłaty dodatkowej* wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., po uiszczeniu *opłaty manipulacyjnej*, może uzyskać pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni 10 50 49 28

od daty przejazdu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo posiadania ważnego dokumentu przewozu na dany przejazd, w drodze reklamacji, na zasadach określonych w §34.

14. W przypadku, gdy Podróżny – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno *dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu*, jak i *Dokumentu Tożsamości* albo *Dokumentu Umożliwiającego Potwierdzenie Tożsamości* – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta itp.), pod warunkiem dołączenia zaświadczenia (wydanego przez uprawniony organ), o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.

30

39

15. *Wezwanie do zapłaty* wystawia się także w przypadku, gdy w pociągu:

30

1) TLK, IC – Podróżny, na zasadach określonych w § 8 zgłosił brak ważnego dokumentu przewozu lub zamiar zmiany umowy przewozu,

42

20

2

2) EIC – Podróżny zamierza nabyć bilet lub dokonać zmiany umowy przewozu,

3) EIP:

a) osoba z niepełnosprawnością na wózku inwalidzkim podróżująca samodzielnie lub wraz z opiekunem/przewodnikiem zamierza nabyć bilet(-y),

24

b) Podróżny zamierza dokonać zmiany umowy przewozu,

4

c) Podróżny zamierza nabyć bilet na przewóz psa lub rzeczy;

i chce uregulować należności przewozowe:

a) gotówką, ale konduktor nie może wydać mu reszty,

b) kartą płatniczą, ale z przyczyn niezależnych od Podróżnego, brak jest możliwości dokonania takiej operacji.

12

1

16. W przypadkach, o których mowa w ust. 15 oraz §22 ust. 3 pkt 1:

1) kwota do zapłaty stanowi odpowiednio:

a) sumę należności za przejazd lub przewóz i opłaty pokładowej, albo

8

b) należność za przejazd lub przewóz, albo

20

2

c) należność wynikającą z opłaty pokładowej;

36

2) nie pobiera się opłaty dodatkowej ustalonej w rozporządzeniu MI z dnia 20 stycznia 2005 r.;

3) Podróżny zobowiązany jest opłacić wskazane w *wezwaniu do zapłaty należności* w ciągu 3 dni od dnia doręczenia wezwania. Niedotrzymanie tego terminu skutkuje naliczeniem opłaty dodatkowej zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20 stycznia 2005 r. Odsetki ustawowe za opóźnienie naliczane będą począwszy od 22 dnia od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania).

42

4

23

19

17. *Wezwanie do zapłaty* wystawia się także w przypadku, gdy Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu chce na miejscu uiścić należne opłaty taryfowe wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.:

49

8

1) gotówką, ale konduktor nie może wydać mu reszty,

30

2) kartą płatniczą, ale z przyczyn niezależnych od Podróżnego, brak jest możliwości dokonania takiej operacji.

Kwota do zapłaty wykazana w *wezwaniu* stanowi sumę należnych opłat taryfowych i opłaty dodatkowej wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., obniżonej o 80%. Podróżny zobowiązany jest opłacić wskazane w *wezwaniu do zapłaty należności* w ciągu 3 dni od dnia doręczenia wezwania. Jeżeli Podróżny nie dokona zapłaty w powyższym terminie stosuje się postanowienia ust. 18.

36

18. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w ust. 16 pkt 3 i ust. 17 najpóźniej w ciągu 14 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. ulega obniżeniu o 75%. Niedotrzymanie tego terminu powoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej wysokości, przy czym odsetki ustawowe za opóźnienie, naliczane będą począwszy od 22 dnia od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania).

42

19. Za dzień dokonania wpłaty należności wynikających z *wezwania do zapłaty* uważa się dzień wpływu środków na rachunek bankowy lub dzień uiszczenia wpłaty w COK albo w kasie biletowej PKP Intercity.

42

§24. Postępowanie w sytuacjach spornych oraz zasady rozpatrywania skarg lub innych zgłoszeń

1. Spory powstałe pomiędzy:

- 1) Podróżnym, a personelem *PKP Intercity* (lub podmiotów działających na rzecz i w imieniu *PKP Intercity*) rozstrzyga:
 - a) w *punkcie obsługi klienta* – pracownik sprawujący bezpośredni nadzór nad pracą tej placówki (np. kierownik kas, starszy kasjer lub starszy informator),
 - b) w pociągu – kierownik pociągu;
- 2) Podróżnymi w pociągu – rozstrzyga *konduktor*.

W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu przez osoby wskazane powyżej, Podróżny może złożyć skargę na zasadach określonych w ust. 2.

2. Wszelkie skargi, inne zgłoszenia dotyczące jakości usług świadczonych przez *PKP Intercity* oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia Nr 1371/2007 lub kierowane pod adresem danego pracownika, niezwiązane z roszczeniami finansowymi mogą być składane:

- 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. 2020 poz. 695) na adres *PKP Intercity* wskazany na *stronie internetowej*;
- 2) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na *stronie internetowej*.

W celu prawidłowego odniesienia się do skargi lub innego zgłoszenia zalecane jest ich wnoszenie niezwłocznie po zdarzeniu.

3. Nie później niż w ciągu miesiąca od dnia wniesienia skargi, innego zgłoszenia, *PKP Intercity* udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. W usprawiedliwionych przypadkach informuje wnoszącego o terminie w jakim otrzyma odpowiedź, przy czym termin ten jest krótszy niż 3 miesiące od daty wniesienia skargi, innego zgłoszenia. Odpowiedź na skargę, inne zgłoszenie jest przekazywana taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskaże inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.

4. *PKP Intercity* nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga lub inne zgłoszenie, nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji, lub jeśli zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

§25. Odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu

1. Podróżny może żądać odszkodowania z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu do stacji wskazanej na *bilecie*, z zastrzeżeniem ust. 10, jeżeli nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu, zgodnie z §19.

2. Jeżeli *opóźnienie pociągu* wyniosło:

- 1) od 60 do 119 minut, odszkodowanie stanowi 25%;
- 2) 120 minut lub więcej, odszkodowanie stanowi 50%;

podstawy, o której mowa w ust. 3, niezależnie od tego, czy w tym dniu wystąpiło jedno czy więcej opóźnień.

3. Podstawę do obliczenia odszkodowania w przypadku:

- 1) *biletu* jednorazowego – stanowi opłata uiszczona za przejazd. Jeżeli *bilet* został wydany dla więcej niż jednej osoby, koszty przejazdu stanowiące podstawę odszkodowania oblicza się dla każdej osoby oddzielnie;
- 2) *skreślony*,
- 3) *biletu* Multiprzejazd MAX, *biletu* Multiprzejazd – za każdy przejazd opóźnionym pociągiem, stanowi 1/4 ceny biletu;
- 4) *biletu* odcinkowego, *biletu* sieciowego – za każdy dzień przejazdu opóźnionym(-ymi) pociągami(-ami), stanowi należność za przejazd obliczona, jako iloraz ceny biletu i liczby dni ważności biletu.

4. Podstawą do dochodzenia odszkodowania przez posiadaczy *biletów* okresowych są powtarzające się opóźnienia w okresie ważności *biletu*, występujące w przypadku *biletu*:

- | | | |
|---|----|----------------|
| 1) Multiprzejazd MAX, Multiprzejazd – co najmniej dwukrotnie; | 50 | 49 |
| 2) odcinkowego: | | |
| a) tygodniowego – co najmniej trzykrotnie, | | |
| b) miesięcznego – co najmniej pięciokrotnie, licząc od pierwszego dnia ważności <i>biletu</i> , | | 24 |
| c) kwartalnego – co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności <i>biletu</i> ; | | |
| 3) sieciowego: | | |
| a) miesięcznego – co najmniej pięciokrotnie. | | 20 |
| b) kwartalnego, półrocznego lub rocznego – co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności <i>biletu</i> . | | |
| 5. Podróżny może ubiegać się o odszkodowanie z tytułu <i>opóźnienia pociągu</i> w drodze reklamacji na zasadach określonych w §34, do której powinien załączyć kopię(-e) <i>biletu(-ów)</i> , o których mowa w ust. 3 oraz kopie: <i>odpłatnego biletu dodatkowego</i> , biletu(-ów) dodatkowego(-ych): ze wskazaniem lub bez gwarancji miejsca do siedzenia, z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w <i>strefie wygody</i> , na miejsce sypialne lub do leżenia a także dopłaty do pociągu EIP potwierdzających przejazd opóźnionym(-i) pociągiem(-ami). 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. | 42 | 32
30
40 |
| 6. Wnioski o odszkodowanie rozpatrywane są nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich przyjęcia. | | |
| 7. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość wynosi, co najmniej 16,00 zł dla jednej osoby, przy czym wartość ta nie może przekroczyć 50% ceny biletu. | | 18 |
| 8. Odszkodowanie przyznawane jest w postaci <i>bonu</i> . Na pisemny wniosek Podróżnego, odszkodowanie wypłacane jest w formie pieniężnej. | | |
| 9. <i>Bon</i> : | | |
| 1) można wykorzystać przy zakupie w <i>kasie biletowej PKP Intercity</i> biletu na przejazd pociągiem uruchamianym przez <i>PKP Intercity</i> ; | | |
| 2) ważny jest jeden rok od daty jego wydania; | | |
| 3) nie podlega wymianie na gotówkę; | | |
| 4) w przypadku gdy należność za bilet przewyższa wartość bonu, od Podróżnego pobierana jest dopłata stanowiąca różnicę należności wyłącznie gotówką. | | |
| 10. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli Podróżny został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem <i>biletu</i> lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy jest krótsze niż 60 minut lub otrzymał zwrot kosztów biletu. | | 28 |

§26. Wybrane informacje dla *osób z niepełnosprawnością*

1. *PKP Intercity* umożliwia podróżowanie w uruchamianych pociągach *osobom z niepełnosprawnościami* oraz *osobom o ograniczonej sprawności ruchowej*, o ile pozwala na to dostępność stacji, peronów i tabor obsługujący dane połączenie. Personel podejmuje wszelkie racjonalne działania, aby ułatwić tym osobom dostęp do oferowanych usług, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej danej osoby utrudnia samodzielne i bezpieczne skorzystanie z nich.
2. *Informacje* o: udogodnieniach, dostępności przewozów, warunkach dostępu do pociągów oraz ograniczeniach dla *osób z niepełnosprawnościami* i *osób o ograniczonej sprawności ruchowej* są udzielane w *COK* lub telefonicznie za pośrednictwem Infolinii *PKP Intercity* pod nr.:
 - 1) 42 205 45 31 (dla abonentów krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych. Koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
 - 2) 703 200 200 (dla abonentów krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych. Opłata za minutę połączenia 1,29 zł brutto);
 - 3) +48 22 3919757 (dla połączeń realizowanych z zagranicznych sieci telekomunikacyjnych. Koszt połączenia zgodny z taryfą operatora)

oraz są zamieszczane na stronie internetowej.

3. Standardowe działania podejmowane przez *PKP Intercity*, ułatwiające podróż osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, polegają przede wszystkim na:
- 1) wskazaniu połączenia obsługiwanego przez tabor posiadający udogodnienia dla tych osób;
 - 2) pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu osoby do/z pociągu uruchamianego przez *PKP Intercity*;
 - 3) wskazaniu miejsca w pociągu i pomocy osobie w jego zajęciu;
 - 4) wniesieniu/wyniesieniu bagażu zabieranego do pociągu i przewożonego przez osobę (masa bagażu nie może przekraczać 20 kg);
 - 5) umożliwieniu osobie korzystania z usług gastronomicznych (o ile wagon gastronomiczny jest dostępny w pociągu);
 - 6) wskazaniu zakresu udogodnień i zasad bezpieczeństwa, pozwalających ww. osobom na sprawne i bezpieczne poruszanie się po pociągu;
 - 7) udzielaniu, w trakcie przejazdu, informacji o położeniu pociągu;
 - 8) pomocy osobie w dostaniu się do komunikacji zastępczej przy planowanej lub awaryjnej zmianie organizacji ruchu pociągów, odwołaniu pociągu (przez komunikację zastępczą należy rozumieć inny pociąg lub autobus),
- z zastrzeżeniem ust. 7 i 14.
4. *PKP Intercity* nie zapewnia specjalistycznej pomocy wykraczającej poza standardowy zakres, wskazany w ust. 3, np. świadczenie pomocy opiekuńczo-pielęgniarskiej, umożliwienie korzystania w trakcie podróży z urządzeń podtrzymujących życie.
5. Na stacjach, na których obecny jest personel istnieje możliwość skorzystania z nieodpłatnej pomocy w zakresie asystowania osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej podczas przemieszczania się po terenie dworca, peronów, przejść podziemnych, kładek i innych ciągów komunikacyjnych, na których dozwolone jest poruszanie się pieszych (niebędących przejściami tylko do użytku służbowego), z zastrzeżeniem ust. 7.
6. Pomoc osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu polega na umożliwieniu takiej osobie dostania się do pociągu lub jego opuszczenia. W przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, pomoc polega na uruchomieniu windy lub rozłożeniu platformy znajdującej się na wyposażeniu taboru, z zastrzeżeniem ust. 7 i 14.
7. *PKP Intercity* zapewnia pomoc pod warunkiem, zgłoszenia potrzeby jej udzielenia przynajmniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem podróżnego i podania informacji wskazanych w ust. 9. Jeżeli przejazd będzie odbywał się pociągami różnych przewoźników, w tym przynajmniej jednym pociągiem uruchamianym przez *PKP Intercity*, wystarczy jedno zgłoszenie.
8. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy w podróży koleją osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej należy przekazać drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej, telefonicznie na numery Infolinii *PKP Intercity* wskazane w ust. 2 lub osobiście w godzinach pracy COK.
9. W zgłoszeniu potrzeby udzielenia pomocy należy podać następujące informacje:
- 1) datę przejazdu;
 - 2) relację przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się), z określeniem na jakiej stacji potrzebna jest pomoc;
 - 3) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu;
 - 4) numer wagonu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się wagonem z rezerwacją miejsc;
 - 5) rodzaj niepełnosprawności;
 - 6) informację, czy przejazd będzie odbywał się z opiekunem/przewodnikiem/psem asystującym albo inną osobą towarzyszącą;
 - 7) informację o przewożonym przez Podróżnego bagażu, z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 4;

42

42

42

- 8) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu, w tym informacje o korzystaniu z wózka inwalidzkiego lub innego sprzętu ortopedycznego;
 - 9) numer telefonu kontaktowego.
10. Powiadomienie o możliwości albo o braku możliwości udzielenia pomocy *PKP Intercity* przekazuje na podany w zgłoszeniu numer telefonu, najpóźniej przed upływem 12 godzin od otrzymania zgłoszenia.
11. Jeżeli bilet na przejazd uprawnia *osobę z niepełnosprawnością* lub *osobę o ograniczonej sprawności ruchowej* do odbycia kilku podróży pociągiem uruchamianym przez *PKP Intercity*, wystarczy jedno powiadomienie o potrzebie pomocy, pod warunkiem przekazania stosownych informacji (wymaganych w zgłoszeniu) o kolejnych przejazdach.
12. *PKP Intercity* wskazuje punkt i określa godzinę (najwcześniej na 60 minut przed rozkładową godziną odjazdu podróznego, wskazaną w zgłoszeniu), o której *osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej* jest zobowiązana stawić się, w celu otrzymania stosownej pomocy. Jeżeli *PKP Intercity* nie określi godziny stawienia się danej osoby, to powinna ona przybyć do wyznaczonego punktu nie później niż na 30 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu. W przypadku odbywania przez ww. osobę podróży więcej niż jednym pociągiem, zaleca się wybranie połączeń, które zapewniają czas na przesiadkę wynoszący, co najmniej 30 minut.
13. Jeżeli *PKP Intercity* nie zostanie powiadomiona w wymaganym terminie (patrz ust. 7) o potrzebie udzielenia pomocy *osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej*, wówczas zostaną podjęte racjonalne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba ta mogła odbyć podróż.
14. *Osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej* poruszającym się na wózkach inwalidzkich udzielenie pomocy jest możliwe, gdy:
- 1) przejazd będzie odbywał się pociągiem uruchamianym przez *PKP Intercity*, którego techniczne uwarunkowania umożliwiają wejście/wyjście do/z pociągu, przy użyciu platformy wjazdowej, windy będącej na wyposażeniu wagonu lub innych urządzeń dostępnych na dworcu. Informacja o pociągach, w których kursują wagony przystosowane do przewozu *osób z niepełnosprawnością* lub *osób o ograniczonej sprawności ruchowej* poruszających się na wózkach inwalidzkich, dostępna jest w rozkładach jazdy: na stronie internetowej oraz na stacjach na których zatrzymują się te pociągi (na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych);
 - 2) osoby te korzystają z wózków spełniających wymagania techniczne określone w Rozporządzeniu Komisji (UE) Nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla *osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się* (Dz. U. UE L z dnia 12 grudnia 2014 r.) Dodatek M. Zgodnie z ww. rozporządzeniem graniczne parametry konstrukcyjne wózka inwalidzkiego przystosowanego do przewozu kolejną są następujące:
 - a) wymiary podstawowe:
 - szerokość 700 mm powiększona, o co najmniej 50 mm z każdej strony na ręce podczas przemieszczania się;
 - długość 1 200 mm powiększona o 50 mm na stopy;
 - b) koła – najmniejsze koło musi być w stanie pokonać szczelinę o szerokości 75 mm w poziomie i różnicę wysokości 50 mm;
 - c) wysokość – maksimum 1 375 mm wraz z użytkownikiem;
 - d) łuk skreślenia – 1 500 mm;
 - e) masa:
 - przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 300 kg w przypadku elektrycznego wózka inwalidzkiego, dla którego nie jest wymagana pomoc w celu przejechania przez urządzenie wspomagające wsiadanie;
 - przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 200 kg w przypadku ręcznego wózka inwalidzkiego
 - f) wysokość pokonywanych przeszkód i prześwit pod wózkiem:

- wysokość pokonywanych przeszkód: maximum 50 mm,
- prześwit 60 mm (min.) z kątem nachylenia w górę pod kątem 10° na górze dla ruchu do przodu (pod podpórką pod stopy),
- g) maksymalne bezpieczne nachylenie, na którym wózek pozostanie stabilny:
 - wymagana stabilność dynamiczna we wszystkich kierunkach przy nachyleniu wynoszącym 6 stopni,
 - wymagana stabilność statyczna we wszystkich kierunkach (w tym z uruchomionym hamulcem) przy nachyleniu wynoszącym 9 stopni.

15. W pociągach odpowiednio oznaczonych na plakatach rozkładach jazdy dostępnych na stacjach lub na stronie internetowej www.portalpasazera.pl, w wagonach z miejscami do siedzenia, w zależności od rodzaju wagonów znajdujących się w składzie pociągu, rezerwuje się miejsca dla osób z niepełnosprawnościami nieporuszających się na wózku inwalidzkim:

- 1) co najmniej jeden przedział w wagonie klasy 2 (i w niektórych wagonach klasy 1 – wykaz pociągów, w których kursują takie wagony wskazany jest na stronie internetowej) w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami;
 - 2) co najmniej 6 miejsc – w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych klasy 2 i w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych;
- najbliższej drzwi wejściowych. Miejsca te dostępne są, wyłącznie dla tych osób najpóźniej na 48 godzin przed odjazdem pociągu. Po tym terminie miejsca są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je rezerwować również inni Podróżni..

15a. W pociągach odpowiednio oznaczonych w rozkładzie jazdy, w wagonach z miejscami do siedzenia albo w przedziale 2-osobowym z miejscami sypialnymi, do leżenia rezerwuje się miejsce/miejsca dla osoby z niepełnosprawnościami na wózku inwalidzkim, podróżującej samodzielnie lub z opiekunem. Miejsca do siedzenia dostępne są w sprzedaży do czasu ich wyczerpania (bez ograniczeń czasowych) wyłącznie dla tych osób i nie mogą ich zajmować osoby nieuprawnione. Miejsca sypialne, do leżenia wyznaczone dla osób z niepełnosprawnościami na wózku inwalidzkim dostępne są, wyłącznie dla tych osób najpóźniej na 48 godzin przed odjazdem pociągu. Po tym terminie miejsca są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je rezerwować również inni Podróżni.

16. W pociągach EIP miejsca do siedzenia wyznaczone dla osób z niepełnosprawnościami:

- 1) dostępne są, wyłącznie dla tych osób, najpóźniej na 48 godzin przed odjazdem pociągu. Po tym terminie miejsca są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni;
- 2) na wózku inwalidzkim, dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do czasu wyczerpania miejsc (bez ograniczeń czasowych) i nie mogą ich rezerwować lub zajmować osoby nieuprawnione.

17. Osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej (w tym opiekun/przewodnik takiej osoby):

- 1) w pociągach TLK, IC, EIC (bez obowiązkowej rezerwacji) - nie ma obowiązku zgłaszania:
 - a) braku ważnego biletu na przejazd (może od razu zająć wolne miejsce do siedzenia),
 - b) zamiaru zmiany umowy przewozu, z wyjątkiem przejazdu poza stację przeznaczenia – pod warunkiem okazania konduktorowi podczas kontroli dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową);
- 2) jest zobowiązana:
 - a) przed rozpoczęciem podróży, z zastrzeżeniem ust. 18 posiadać ważny bilet na przejazd pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub pociągiem EIP,
 - b) zamiar zmiany umowy przewozu zgłosić konduktorowi, który potwierdzi możliwość lub brak możliwości takiej zmiany w pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub w pociągu EIP.

18. Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej poruszająca się na wózku inwalidzkim (podróżująca z opiekunem/przewodnikiem), która przed rozpoczęciem podróży nie nabyła biletu na przejazd pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub pociągiem EIP (dla

siebie i/albo dla opiekuna/przewodnika), może u konduktora w tych pociągach – bez uiszczania opłaty pokładowej – nabyć bilet(-y):

- 1) na przejazd – o ile miejsca wyznaczone dla takich osób w danym pociągu są jeszcze wolne. Zamiar przejazdu danym pociągiem należy zgłosić konduktorowi przed wejściem do pociągu;
- 2) na przewóz rzeczy, psa – odprawy dokonuje się w trakcie kontroli biletów.

19. Osoba z niepełnosprawnością posiadająca ważny bilet na przejazd, może pod własnym nadzorem przewieźć bezpłatnie wózek inwalidzki.

20. Na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia osoba z niepełnosprawnością podróżująca z psem przewodnikiem lub z psem asystującym, zobowiązana jest wykupić wszystkie miejsca w przedziale oraz bilety na przejazd (uprawnienia do ulgowych przejazdów i/lub uprawnienia do nieodpłatnego przewozu psa, stosuje się odpowiednio).

21. Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej odbywająca przejazd wraz z psem asystującym:

- 1) zobowiązana jest posiadać w pociągu:
 - a) certyfikat potwierdzający status psa asystującego;
 - b) aktualne świadectwo szczepienia psa,
 - które należy okazywać i wręczać osobom uprawnionym do kontroli dokumentów na każde ich żądanie. Pies asystujący powinien być wyposażony w uprząż, przy czym nie musi mieć założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy;
- 2) jest uprawniona do zabrania ze sobą psa do wagonu gastronomicznego;
- 3) nie ma obowiązku uzyskania zgody współpodróżnych na przewóz psa w wagonie z przedziałami.

22. Trener psa szkolonego na psa asystującego na podstawie zaświadczenia wydanego przez podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, może korzystać z uprawnień, o których mowa w ust. 21 jakie przysługują osobom z niepełnosprawnością, podróżującym wraz z psem asystującym.

Rozdział 3.

PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO

§ 27. Przewóz rzeczy i rowerów

1. Rzeczy zabierane przez Podróżnego do wagonu nie mogą zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu innym Podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu współpodróżnych lub PKP Intercity.
2. Z przewozu wyłączone są rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów.
3. Podróżny, posiadający ważny *bilet* na przejazd, może zabrać ze sobą i przewieźć bezpłatnie, jako bagaż podręczny, pod własnym nadzorem:
 - 1) łatwe do przenoszenia rzeczy, w tym np.:
 - a) jeden wózek dziecięcy, składany na czas przewozu,
 - b) jeden rower: o konstrukcji pionowej, jednośladowy, jednoosobowy i składany na czas przewozu,
 - c) jedną parę nart,dla rozmieszczenia, których, ma prawo rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje lub miejscem do tego przeznaczonym, oznaczonym odpowiednim piktogramem;
 - 2) niezłożony wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą z dzieckiem;
 - 3) broń i amunicję – na warunkach szczególnych określonych w odrębnych przepisach;
 - 4) towary niebezpieczne wymienione w rozdziale 1.1.3.8 załącznika do *Regulaminu dla międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID)*, a w szczególności:
 - a) towary przeznaczone do użytku własnego Podróżnego, oraz sprzęt zawierający materiały niebezpieczne w swoich podzespołach lub wyposażeniu pod warunkiem, że opakowanie bądź właściwości sprzętu zapobiegają uwolnieniu się substancji niebezpiecznej na zewnątrz (np. zapalniczki, aerozole, sprzęt elektroniczny przeznaczony do nagrywania lub odtwarzania, telefony komórkowe i laptopy, produkty żywnościowe zawierające gazy, baterie litowe zawarte w sprzęcie),
 - b) materiały promieniotwórcze:
 - wszczepione lub implantowane do organizmu człowieka bądź żywego zwierzęcia w celach diagnostycznych lub terapeutycznych,
 - zawarte w produktach konsumpcyjnych i dopuszczone przez odpowiednie władze,
 - występujące w naturze, zawierające izotopy promieniotwórcze w stanie naturalnym lub takie, z których izotopy promieniotwórcze zostały wyodrębnione,których przewóz musi być zgodny z zasadami określonymi w RID,
 - c) sprzęt terapeutyczny używany w czasie podróży.
4. Podróżny może w pociągu przewieźć odpłatnie na dowolną odległość i pod własnym nadzorem:
 - 1) łatwe do przenoszenia rzeczy (w tym niezłożony wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą bez dziecka) – nie mieszczące się nad i pod zajmowanym miejscem, ani w innym miejscu do tego przeznaczonym, oznaczonym odpowiednim piktogramem;
 - 2) jeden rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy i jednoosobowy.

Rower może być przewożony wyłącznie w pociągu wyznaczonym do przewozu rowerów, oznaczonym na plakatowym rozkładzie jazdy dostępnym na stacjach lub na www.portalpasazera.pl, tj.:

 - a) *TLK, IC* w wagonie klasy 2 z miejscami do siedzenia:
 - przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym (oznaczonym np. piktogramem) albo
 - w pierwszym przedsionku pierwszego wagonu lub w ostatnim przedsionku ostatniego wagonu w składzie pociągu, jeżeli w danym pociągu dopuszczono możliwość przewozu roweru w przedsionku,
 - b) *EIC, EIP* – w wagonie klasy 2 przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym oznaczonym odpowiednim piktogramem, pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne miejsca przeznaczone dla osoby przewożącej rower.
- 4a. Do przewozu rzeczy służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami oraz inne miejsca w wagonie do tego przeznaczone, oznaczone odpowiednim piktogramem. Podróżny zobowiązany jest

42

16

20

12

6

42

42

8

18

w pierwszej kolejności do umieszczenia bagażu podręcznego, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 powyżej, w przestrzeni nad i pod miejscem, które zajmuje. Jeżeli Podróżny nie jest w stanie umieścić bagażu podręcznego, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 powyżej, z uwagi na jego rozmiary w przestrzeni nad i pod miejscem, które zajmuje może umieścić go w innym miejscu do tego przeznaczonym, oznaczonym odpowiednim piktogramem (jeżeli znajduje się w przedziale/wagonie pociągu, którym podróżuje).

5. Wagony z miejscami sypialnymi, do leżenia objęte są całkowitym zakazem przewozu rowerów.

4

6. Na przewóz:

1) rzeczy, o których mowa w ust. 4 Podróżny musi nabyć odpowiedni *bilet* na przewóz rzeczy:

a) pociągiem *TLK, IC, EIC* – w *kasie biletowej, biletomacie* lub w pociągu;

b) pociągiem *EIP* – w *kasie biletowej* lub *biletomacie*

- łącznie z *biletem* na przejazd. Podróżny, który chce nabyć *bilet* na przewóz rzeczy do już posiadanego *biletu* na przejazd lub do posiadanego *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*, może tego dokonać wyłącznie w *kasie biletowej* lub w pociągu i musi osobie dokonującej odprawy okazać ten *bilet* albo *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*;

2) roweru, o którym mowa w ust. 4 Podróżny musi nabyć odpowiedni *bilet* na przewóz roweru:

a) pociągiem *TLK, IC, EIC* – w *kasie biletowej, biletomacie* lub w pociągu;

b) pociągiem *EIP* – w *kasie biletowej* lub *biletomacie*

- łącznie z *biletem* na przejazd, *biletem dodatkowym* ze wskazaniem miejsca do siedzenia, *odpłatnym biletem dodatkowym* lub *dopłatą do pociągu EIP*.

6a. Podróżny z *biletem* na przejazd, *odpłatnym biletem dodatkowym*, *biletem dodatkowym* ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub *dopłatą do pociągu EIP*, który zamierza przewieźć odpłatnie rower, zobowiązany jest nabyć odpowiednio nowy *bilet na przejazd, odpłatny bilet dodatkowy*, *bilet dodatkowy* ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub nową *dopłatę do pociągu EIP* łącznie z *biletem* na przewóz roweru. Posiadany *bilet*, *bilet dodatkowy* lub *dopłata do pociągu EIP* podlegają zwrotowi na zasadach określonych w §§ 17 i 18.

7. Podróżny, który nie znalazł miejsca dla rozmieszczenia rzeczy zabranych ze sobą, zobowiązany jest stosować się do zaleceń *konduktora*.

8. Nadzór nad przewożonym rowerem i rzeczami, sprawuje Podróżny. W przypadku uszkodzenia, ubytku lub utraty roweru lub rzeczy przewożonych pod nadzorem Podróżnego, *PKP Intercity* ponosi odpowiedzialność tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.

12

8a. Za utratę lub uszkodzenie rzeczy umieszczonych przez Podróżnego w miejscu wyznaczonym przez *PKP Intercity* (nie dotyczy to półek nad siedzeniami, ani wolnych przestrzeni pod siedzeniami, które zajmują podróżni) w sytuacji gdy rozmiary przewożonego bagażu uniemożliwiają jego umieszczenie w przestrzeni nad i pod zajmowanym miejscem, odpowiedzialność ponosi *PKP Intercity*. Podróżny, który zajmuje miejsce umożliwiające mu sprawowanie stałego nadzoru nad bagażem umieszczonym w miejscu wyznaczonym przez *PKP Intercity*, zobowiązany jest do jego nadzoru, co nie wyłącza odpowiedzialności *PKP Intercity* wskazanej w zdaniu pierwszym.

9. W przypadku niespełnienia któregokolwiek z warunków, o których mowa w ust. 1 i 4, bądź przewożenia rzeczy, o których mowa w ust. 2, *konduktor* może odmówić przyjęcia do przewozu Podróżnego oraz jego rzeczy i jednocześnie dokonuje stosownego poświadczenia odpowiednio:

1) *biletu* na przejazd jednorazowy oraz *biletu* na przewóz, albo

2) tylko *biletu* na przewóz w przypadku przejazdu Podróżnego na podstawie *biletu* okresowego.

Zwrotu należności za poświadczone *bilety* dokonuje kasa biletowa na zasadach określonych w §17, bez potrącania odstępnego.

10. W razie ujawnienia Podróżnego przewożącego rzeczy niespełniające warunków, o których mowa w ust. 1 i 4, bądź przewożenia rzeczy, o których mowa w ust. 2, *konduktor* pobiera od Podróżnego oprócz ewentualnych należności taryfowych, *opłatę dodatkową* za naruszenie przepisów o przewożeniu rzeczy i zwierząt ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia *wezwanie do zapłaty*). Postanowienia §3 ust. 4 stosuje się odpowiednio.

11. Ponadto, jeżeli stwierdzono przewóz:

- 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – *PKP Intercity* postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;
 - 2) broni lub amunicji w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – *konduktor* powiadamia o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
12. Rzeczy przewożone przez Podróżnych mogą być przeglądane/sprawdane przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

24

§28. Przewóz zwierząt

1. Podróżny może przewieźć pod swoją opieką bezpłatnie, w ramach bagażu podręcznego – małe *zwierzęta domowe* (w tym psy), jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.).

Przewożone zwierzęta muszą być umieszczone na czas ich przewozu w odpowiednich transporterach (mogą mieć formę klatki, kontenera lub kosza). Transporter musi skutecznie ograniczyć dostęp zwierzęcia do otoczenia i zabezpieczać przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pies przewożony w transporterze, nie może mieć możliwości wystawiania z niego głowy. W trakcie podróży pies nie może, pod żadnym pozorem, przebywać poza transporterem. Transporter należy umieścić w miejscu przeznaczonym na bagaż podręczny lub trzymać na kolanach.

42

- 1a. *Osoba z niepełnosprawnością* lub *osoba o ograniczonej sprawności ruchowej* może przewieźć pod swoją opieką bezpłatnie *psa asystującego*. Osoba ta musi posiadać w pociągu:

- 1) certyfikat potwierdzający status *psa asystującego*,
 - 2) aktualne świadectwo szczepienia *psa asystującego*,
- które należy okazywać i wręczać osobom uprawnionym do kontroli dokumentów na każde ich żądanie. *Pies asystujący* musi być wyposażony w uprząż, przy czym nie musi mieć założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.

31

42

2. Pełnoletni Podróżny może przewieźć odpłatnie, pod swoją opieką jednego psa, który nie jest umieszczony w transporterze pod warunkiem, że:

- 1) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem §26 ust. 21;
- 2) posiada ważny *bilet* na przewóz psa, z wyjątkiem psów przewodników oraz aktualne zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliznie. Odprawy psów przewodników osób niewidomych lub niedowidzących dokonuje się zgodnie z *Taryfą*.

42

- 2a. W przypadku zamiaru przewozu psa, o którym mowa w ust. 2 Podróżny musi nabyć odpowiedni *bilet* na przewóz psa:

- 1) pociągami *TLK, IC, EIC* – w *kasie biletowej* lub *biletomacie* lub w pociągu;
 - 2) pociągami *EIP* – w *kasie biletowej* lub *biletomacie*
- łącznie z *biletem* na przejazd. Podróżny, który chce nabyć *bilet* na przewóz psa do już posiadanego *biletu* na przejazd lub do posiadanego *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*, może tego dokonać wyłącznie w *kasie biletowej* lub w pociągu i musi okazać ten *bilet* albo *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu* osobie dokonującej odprawy.

42

3. W wagonach z miejscami do siedzenia, przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych. Zgoda ta nie jest wymagana w przypadku przewozu:

- 1) zwierząt w wagonach bezprzedziałowych;
- 2) psów przewodników;
- 3) *psów asystujących*;
- 4) psów służbowych z opiekunem.

4

4. Przewóz zwierząt w wagonie z miejscami sypialnymi, do leżenia jest dozwolony, jeżeli Podróżny wykupi wszystkie miejsca w przedziale, na zasadach określonych w §13 ust. 4.

18

5. Zwierzęta nie mogą przebywać:

- 1) w wagonach gastronomicznych – z wyjątkiem psów przewodników i *psów asystujących*;
- 2) na miejscu do siedzenia;
- 3) na miejscu sypialnym;
- 4) na miejscu do leżenia.

4

18

6. Podróżny odpowiada za stan sanitarny przedziału, w którym przewozi zwierzęta. Nie mogą one zakłócać spokoju w wagonie, a szczególnie ciszy nocnej, w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 7.
7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, Podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez *konduktora* (w innym przedziale, przedsionku lub na korytarzu wagonu), a jeżeli jest to niemożliwe – Podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej *stacji*. W takim przypadku *konduktor* dokonuje stosownego *poświadczenia*, które stanowi podstawę do otrzymania ewentualnego zwrotu należności za częściowo niewykorzystany *bilet* na przejazd, bez potrącenia odstępnego. Zwrot nie przysługuje, jeżeli najbliższa *stacja* zatrzymania pociągu jest *stacją* przeznaczenia, wskazaną na posiadanym przez Podróżnego *bilecie*.
8. Jeżeli Podróżny naruszy przepisy o przewozie zwierząt, określone w ust. 1-7, oprócz ewentualnych należności taryfowych jest zobowiązany uiścić *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. W razie odmowy uregulowania należności *konduktor* wystawia *wezwanie do zapłaty*.
Na najbliższej *stacji* Podróżny wraz ze zwierzęciem zobowiązany jest opuścić pociąg.
W takim przypadku *konduktor* dokonuje stosownego *poświadczenia*, które stanowi podstawę do otrzymania ewentualnego zwrotu należności za częściowo niewykorzystany *bilet* na przejazd, po potrąceniu odstępnego. Zwrot nie przysługuje, jeżeli najbliższa *stacja* zatrzymania pociągu jest *stacją* przeznaczenia, wskazaną na posiadanym przez Podróżnego *bilecie*.

Rozdział 4.

PRZESYŁKI KONDUKTORSKIE

§29. Rzeczy wyłączone z przewozu

1. Z przewozu – jako przesyłka konduktorska – wyłączone są:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
 - 2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu;
 - 3) pieniądze, środki płatnicze, papiery wartościowe, kosztowności;
 - 4) rzeczy, których wartość deklarowana przekracza sumę, o której mowa w §30 ust. 13;
 - 5) dokumenty tożsamości;
 - 6) broń i amunicja;
 - 7) rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do przewozu jako przesyłka konduktorska;
 - 8) żywe zwierzęta.
2. W uzasadnionych przypadkach pracownik *PKP Intercity* w obecności uprawnionego do nadania przesyłki, może sprawdzić czy jej zawartości nie stanowią rzeczy wyłączone z przewozu, o których mowa w ust. 1. Jeżeli uprawniony do nadania przesyłki nie zgłosi się do uczestnictwa w sprawdzeniu lub nie można go odszukać, sprawdzenia dokonuje się w obecności osób zaproszonych do tej czynności, a w szczególności wezwanego funkcjonariusza Policji lub innych organów uprawnionych.
3. Z czynności sprawdzenia przesyłki pracownik *PKP Intercity* sporządza protokół, który powinien zawierać następujące informacje:
 - 1) rodzaj i nr dokumentu, na podstawie którego przesyłka będzie/jest przewożona;
 - 2) datę i miejsce spisania protokołu;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę firmy) oraz adres i numer telefonu osoby uprawnionej do nadania przesyłki;
 - 4) informację o obecności osoby uprawnionej do udziału w czynnościach ustalania stanu przesyłki;
 - 5) nazwy stacji nadania i przeznaczenia;
 - 6) określenie zawartości i wartości rzeczy znajdujących się w przesyłce:
 - a) wynikających z zapisów zamieszczonych na opakowaniu,
 - b) stwierdzonych w rzeczywistości;
 - 7) podpisy osób uczestniczących w sprawdzeniu przesyłki.
4. Jeżeli w wyniku sprawdzenia stwierdzono:
 - 1) stan zgodny z oświadczeniem zamieszczonym na opakowaniu przesyłki, protokół wydaje się na żądanie uprawnionego do nadania przesyłki lub uprawnionego do jej odbioru. W takiej sytuacji nie pobiera się opłaty za czynności sprawdzenia;
 - 2) że zawartość przesyłki jest inna niż określona na opakowaniu lub jej wartość jest niezgodna z deklarowaną, *PKP Intercity* pobiera z tytułu sprawdzenia opłatę przewidzianą w *Cenniku usług*.
5. Jeżeli w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 2 stwierdzono, że przesyłka:
 - 1) zawiera rzeczy wyłączone z przewozu – zostaje zwrócona uprawnionemu do jej nadania, po uiszczeniu przez niego innych wymaganych opłat dodatkowych;
 - 2) nie zawiera rzeczy wyłączonych z przewozu – osoba uprawniona do jej nadania, jest obowiązana uaktualnić zapisy wskazane na przesyłce albo inne wskazówki dotyczące jej przewozu. Brak uaktualnienia zapisów albo wskazówek powoduje zwrot przesyłki uprawnionemu do jej nadania, po uiszczeniu przez niego innych wymaganych opłat dodatkowych.

§30. Przewóz przesyłek w pociągach TLK, IC, EIC

6

1. *PKP Intercity* przewozi przesyłki konduktorskie na wyznaczonych odcinkach, bez przeładunku na stacjach pośrednich, w pociągach oznaczonych w rozkładzie jazdy (zgodnie z legendą).
2. Przesyłkę konduktorską można nadać albo odebrać:
 - 1) bezpośrednio do/z wyznaczonego pociągu;
 - 2) na wyznaczonych stacjach – za pośrednictwem stacjonarnego punktu przyjęcia przesyłek konduktorskich, zwanego dalej stacjonarnym punktem, który pobiera opłatę dodatkową za doręczenie/odebranie przesyłki do/z pociągu w zastępstwie klienta.

3. Przedziały, w których odbywa się przyjmowanie, przewóz i wydawanie przesyłek oznaczone są wywieszkami z napisem „Przesyłki konduktorskie”.
4. Przesyłkę można nadać do przewozu wyłącznie w czasie postoju pociągu, jaki został zaplanowany na danej stacji, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy. Kierownik pociągu może odmówić przyjęcia przesyłki konduktorskiej do przewozu, jeżeli:
 - 1) przyjęcie przesyłki mogłoby opóźnić odjazd pociągu;
 - 2) nadawca przy płatności gotówką nie posiada odliczonej należności;
 - 3) nie są spełnione warunki, o których mowa w ust. 12-13.
5. Kierownik pociągu w pierwszej kolejności przyjmuje/wydaje przesyłki nadane w stacjonarnym punkcie, a następnie przesyłki od pozostałych klientów.
6. Warunkiem przyjęcia przesyłki do przewozu jest opłacenie przez nadawcę należności za przewóz i innych opłat dodatkowych, o których mowa w §29 ust. 4 pkt 2 i ust. 5.
7. Opłaty za przewóz przesyłki konduktorskiej (standardowej i ponadgabarytowej), za doręczenie przesyłki do pociągu albo odebranie z pociągu – w zastępstwie klienta przez pracownika stacjonarnego punktu oraz inne opłaty dodatkowe, wskazane są w *Cenniku usług*.
8. Na dowód przyjęcia przesyłki do przewozu nadawca otrzymuje poświadczenie przyjęcia przesyłki konduktorskiej do przewozu.
9. Poświadczenie przyjęcia przesyłki zawiera:
 - 1) oznaczenie przewoźnika;
 - 2) datę przewozu;
 - 3) numer pociągu;
 - 4) nazwę stacji przeznaczenia;
 - 5) dane dotyczące nadawcy i odbiorcy;
 - 6) opłatę za przewóz;
 - 7) numer poświadczenia przyjęcia przesyłki;
 - 7a) zawartość i zadeklarowaną kwotę wartości przesyłki;
 - 8) inne informacje.
10. Osoba nadająca przesyłkę konduktorską może otrzymać fakturę VAT.
Fakturę VAT poświadczającą nadanie przesyłki konduktorskiej – wystawia:
 - 1) stacjonarny punkt przyjęcia tej przesyłki, bądź
 - 2) dowolna kasa biletowa PKP Intercity – w przypadku nadania przesyłki bezpośrednio do pociągu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
11. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres PKP Intercity.
12. Przesyłka konduktorska musi być:
 - 1) opakowana w sposób umożliwiający jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytków i uszkodzeń;
 - 2) zaopatrzona w wyraźne i trwałe napisy zawierające:
 - a) imię i nazwisko lub pełną nazwę odbiorcy (np. firmy) oraz adres i numer telefonu zarówno nadawcy jak i odbiorcy,
 - b) nazwę stacji nadania i przeznaczenia,
 - c) określenie zawartości i wartości rzeczy znajdującej się w przesyłce, przy czym deklaracja w tym zakresie nie powinna przewyższać jej rzeczywistej wartości,a ponadto w przypadku odbiorców takich jak firmy, instytucje, stowarzyszenia itp. napisy na przesyłce mogą dodatkowo zawierać imię i nazwisko osoby, którą odbiorca upoważnił do odbioru danej przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 16.
13. Każda sztuka traktowana jest, jako oddzielna przesyłka. Masa standardowej przesyłki nie może przekraczać 10 kg, maksymalne wymiary: 20x40x50 cm, a jeżeli jest to rulon – maksymalne wymiary: 150x20 cm średnicy.
Kierownik pociągu może przyjąć przesyłkę ponadgabarytową o większych wymiarach niż przesyłka standardowa i masie nieprzekraczającej 20 kg, jeżeli w danym pociągu liczba przesyłek jest niewielka i w przedziale jest miejsce na jej przewiezienie.

42

8

41

Wartość przesyłki konduktorskiej (standardowej i ponadgabarytowej) nie może przekraczać czterdziestokrotności opłaty za przewóz przesyłki konduktorskiej standardowej, wskazanej w *Cenniku usług*.

14. Nadawca przesyłki lub uprawniony do jej odbioru może zlecić odbiór tej przesyłki z pociągu przez pracownika stacjonarnego punktu. W tym celu składa – w stacjonarnym punkcie na stacji nadania lub odbioru – zlecenie odbioru. Zlecenie odbioru może być wypełnione również na podstawie polecenia telefonicznego.

Opłatę za odebranie przesyłki konduktorskiej z pociągu w zastępstwie klienta, pobiera się zawsze przy wydaniu przesyłki, zarówno w przypadku zlecenia odbioru przesyłki przez pracownika stacjonarnego punktu, jak również w przypadku nie zgłoszenia się uprawnionego do odbioru po przesyłkę bezpośrednio do pociągu i w konsekwencji odebrania jej przez pracownika stacjonarnego punktu.

15. Przesyłka może zostać odebrana bezpośrednio z pociągu lub ze stacjonarnego punktu, przez uprawnionego do jej odbioru wskazanego na przesyłce, za okazaniem *Dokumentu Tożsamości* albo *Dokumentu Umożliwiającego Potwierdzenie Tożsamości*, albo *mObywatela* z zastrzeżeniem ust. 16.

16. Jeżeli napisy zamieszczone na przesyłce, adresowanej na firmę, instytucję, stowarzyszenie itp., nie zawierają imienia i nazwiska osoby uprawnionej do jej odbioru, wówczas kierownik pociągu lub stacjonarny punkt wydaje przesyłkę wyłącznie osobie, posiadającej stosowne upoważnienie. Upoważnienie musi być wystawione przez odbiorcę wskazanego na przesyłce i powinno zawierać: imię i nazwisko osoby, którą upoważniono do odbioru przesyłki oraz datę jej odbioru. Przesyłkę wydaje się upoważnionemu, za okazaniem *Dokumentu Tożsamości* albo *Dokumentu Umożliwiającego Potwierdzenie Tożsamości*, albo *mObywatela*. Upoważnienie zatrzymuje kierownik pociągu lub pracownik stacjonarnego punktu i dołącza je do „Poświadczenia odbioru przesyłki konduktorskiej”.

17. Uprawniony do odbioru przesyłki ma obowiązek potwierdzić odbiór przesyłki czytelnym podpisem na poświadczeniu odbioru. Jeżeli odbiór przesyłki z pociągu dokonuje pracownik *PKP Intercity*, potwierdzenia tego dokonuje się również na poświadczeniu odbioru.

18. Jeżeli na *stacji* przeznaczenia uprawniony do odbioru przesyłki nie zgłosi się do pociągu po jej odbiór, przesyłkę przekazuje się pracownikowi stacjonarnego punktu, a w razie:

1) braku takiego punktu, albo

2) nie złożenia zlecenia odbioru przez uprawnionego do jej nadania lub uprawnionego do jej odbioru, przewozi się ją do najbliższej *stacji*, na której pracownik punktu stacjonarnego zgłosi się do pociągu. Na ostatniej *stacji* odcinka wyznaczonego do przewozu przesyłek konduktorskich, pracownik stacjonarnego punktu jest obowiązany zgłosić się do każdego pociągu wyznaczonego do przewozu tych przesyłek.

19. Jeżeli uprawniony do odbioru przesyłki nie zgłosi się do stacjonarnego punktu po odbiór przesyłki w ciągu 6 godzin od przyjazdu pociągu, którym została ona przywieziona, pracownik tego punktu powiadamia uprawnionego do odbioru o nadejściu przesyłki i konieczności jej odbioru w ciągu 24 godzin od chwili zawiadomienia.

Opłata za odebranie przesyłki z pociągu, koszty powiadomienia uprawnionego do jej odbioru oraz przechowania przesyłki ponad ustalony termin, obciążają uprawnionego do jej odbioru.

20. Jeżeli uprawniony do odbioru przesyłki nie zgłosi się po nią w ciągu 24 godzin od zawiadomienia lub – w przypadku braku możliwości powiadomienia – upływie 48 godzin od przybycia przesyłki, uznaje się, że nastąpiła przeszkoda w jej wydaniu i stacjonarny punkt zwraca się do nadawcy o dodatkowe dyspozycje.

21. W przypadku, o którym mowa w ust. 19, nadawca przesyłki może złożyć w stacjonarnym punkcie – osobiście lub telefonicznie – dodatkowe zlecenie. Za wykonanie zmiany w umowie przewozu na podstawie tego zlecenia, pobierana jest opłata określona w *Cenniku usług*. Dodatkowe zlecenie może dotyczyć:

1) wskazania innego uprawnionego do odbioru przesyłki na tej samej *stacji* przeznaczenia;

2) przesłania przesyłki do innej stacji przeznaczenia dla innej osoby uprawnionej do odbioru;

3) zwrotu przesyłki do *stacji* nadania.

22. Wszelkie koszty ciążące na przesyłce (powstałe na pierwotnej stacji przeznaczenia oraz związane z wykonaniem dodatkowego zlecenia), obowiązana jest pokryć osoba dokonująca jej odbioru. Dowodem opłacenia tych należności jest faktura VAT.
23. Jeżeli dodatkowe zlecenie dotyczy przypadków określonych w ust. 21 pkt. 2-3, przesyłkę konduktorską przewozi się zgodnie z dyspozycją nadawcy za listem przesyłkowym.
24. W wypadku braku dyspozycji w sprawie dalszego postępowania z przesyłką – przesyłka ta podlega likwidacji:
 - 1) po upływie 30 dni od ostatecznego terminu, w którym przesyłka powinna zostać odebrana, nie wcześniej niż po upływie 10 dni od zawiadomienia osoby uprawnionej o zamierzonej likwidacji;
 - 2) niezwłocznie – jeśli w przesyłce znajdują się rzeczy łatwo ulegające zepsuciu.
25. *Skreślony.*

§31. Reklamacje i dochodzenie roszczeń

Nadawca/odbiorca może dochodzić roszczeń wynikających z przewozu przesyłki konduktorskiej w drodze reklamacji na zasadach określonych w §34.

Rozdział 5.

PRZECHOWYWANIE BAGAŻU

§32. Przyjmowanie bagażu do przechowalni

1. Rzeczy do przechowania, zwane dalej bagażem, przyjmuje się do przechowalni na okres nie dłuższy niż 10 dni.
2. Osoba oddająca bagaż na przechowanie obowiązana jest określić jego zawartość.
3. Nie przyjmuje się do przechowania:
 - 1) rzeczy, których przechowywanie jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
 - 2) rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu;
 - 3) pieniędzy, środków płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności;
 - 4) rzeczy szczególnie cennych oraz przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną;
 - 5) dokumentów tożsamości;
 - 6) broni i amunicji;
 - 7) rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do przechowania;
 - 8) żywych zwierząt.Przyjmujący bagaż może odmówić przyjęcia na przechowanie rzeczy, których stan jest wadliwy, albo są nieopakowane lub opakowane niedostatecznie.
4. Opłatę za przechowanie bagażu, wskazaną w *Cenniku usług*, pobiera się za każdą sztukę i za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy przechowania. Za przechowanie rzeczy po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1, pobiera się opłaty jak za przechowanie rzeczy znalezionej oraz inne opłaty, wskazane w *Cenniku usług*.
5. Za jedną sztukę bagażu uważa się rzeczy połączone ze sobą w taki sposób, że nie jest możliwe wyjęcie którejkolwiek z nich bez naruszenia opakowania. Rzeczy połączone w sposób inny niż wyżej określony, traktowane są, jako oddzielne sztuki bagażu.
6. Oddający bagaż na przechowanie obowiązany jest powiadomić przechowawcę o znanych mu niebezpieczeństwach, których źródłem może być przechowywana rzecz lub o konieczności szczególnego obchodzenia się z nią. W przeciwnym razie ponosi odpowiedzialność za skutki wynikłe z właściwości przechowywanej rzeczy.
7. Na przyjęte na przechowanie rzeczy, przechowawca wystawia dowód złożenia bagażu na przechowanie, zwany dalej dowodem złożenia.

Zasadniczo na wszystkie przyjęte do przechowania rzeczy, przechowawca wystawia jeden dowód złożenia, przy czym każdą sztukę wpisuje oddzielnie, a łączną liczbę sztuk – w rubryce „Razem”. Na życzenie składającego bagaż, dowód złożenia wystawia się na każdą sztukę oddzielnie.
8. W razie przyjęcia na przechowanie rzeczy, o których mowa w ust. 6, w dowodzie złożenia zamieszcza się odpowiednią adnotację, której zgodność ze stanem faktycznym potwierdza podpisem składający rzecz na przechowanie.
9. Składający bagaż może zadeklarować wartość oddanych na przechowanie rzeczy. Deklarowana wartość rzeczy nie może przewyższać jej rzeczywistej wartości.

Przyjmujący bagaż może sprawdzić w obecności składającego, czy zadeklarowana wartość odpowiada wartości rzeczywistej. W razie rozbieżności w ocenie, przyjmujący bagaż może odmówić przyjęcia rzeczy na przechowanie.

§33. Wydanie bagażu z przechowalni

1. Wydanie bagażu następuje po zwróceniu dowodu złożenia oraz po uiszczeniu należności za przechowanie i ewentualnej opłaty za deklarację wartości.
2. W przypadku wystawienia jednego dowodu złożenia na przechowanie kilku sztuk bagażu, wydanie pojedynczych sztuk nie jest dopuszczalne.

39

3. Jeżeli odbierający nie może okazać dowodu złożenia, przechowawca wydaje bagaż tylko wówczas, gdy odbierający udowodni swoje prawo do niego, okazując *Dokument Tożsamości* albo *Dokument Umożliwiający Potwierdzenie Tożsamości*, albo *mObywatel* i składając pisemne oświadczenie określające zawartość bagażu złożonego do przechowania.
4. W stosunku do rzeczy nieodebranych w terminie określonym w §32 ust. 1, przeprowadza się postępowanie zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego.
5. Za utratę lub uszkodzenie rzeczy oddanych na przechowanie, odpowiedzialność ponosi przechowawca, z zastrzeżeniem postanowień §32 ust. 6.

49

46

Rozdział 6. REKLAMACJE I WNIOSKI, RZECZY ZNALEZIONE

§34. Reklamacje

30

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez *PKP Intercity* są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych:
 - 1) w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe*;
 - 2) w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w *sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
2. Osoba uprawniona może złożyć do *PKP Intercity* reklamację:
 - 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 w dniu przejazdu dokument przewozu lub ważny dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
3. Reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 4, powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego 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) podpis osoby uprawnionej wnoszącej reklamację w formie pisemnej.
4. Reklamacja dotycząca *wezwania do zapłaty* powinna zawierać dane, o których mowa w ust. 3 oraz numer tego *wezwania* (w przypadku reklamacji dotyczącej więcej niż jednego *wezwania* należy wskazać numer każdego z wystawionych *wezwań*).
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, kopie dokumentów zawarcia umowy przewozu, a ponadto mogą zostać załączone również kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Kopie dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub 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. W przypadku, o którym mowa w §23 ust. 13 oprócz dokumentów wskazanych w ust. 5 należy dołączyć dowód wniesienia *opłaty manipulacyjnej*, na konto wskazane w *wezwaniu do zapłaty*.
8. Reklamacje można złożyć:
 - 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 2020 poz. 695) na adres *PKP Intercity* wskazany na *stronie internetowej*;
 - 2) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na *stronie internetowej*
9. *PKP Intercity* potwierdza niezwłocznie przyjęcie reklamacji złożonej w formie, o której mowa w ust. 8 pkt 1 lit. a oraz w pkt. 2.
10. Reklamacje dotyczące:
 - 1) *wezwań do zapłaty* – mogą być składane w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania *wezwania do zapłaty*;

49

42

- 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu – mogą być składane nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu.
11. Jeżeli reklamacja:
- 1) nie odpowiada warunkom określonym w ust. 3-7, *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.
12. 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.
13. Nieprzekazanie dokumentów, o których mowa w ust. 12, w wyznaczonym terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.
14. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 12 *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 2020 poz. 695). 49 42
15. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.
16. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.
17. 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. 8, z powołaniem się na numer otrzymanej odpowiedzi.
18. 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).
19. Po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji Podróżny może dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego

§34a. Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu

1. Osoba uprawniona może złożyć do *PKP Intercity* wniosek dotyczący: 30
- 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania dokumentu(-ów) przewozu,
 - 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 (§22 ust. 2a).
2. Wniosek powinien zawierać:
- 1) nazwę i adres przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego wniosek;
 - 3) uzasadnienie żądania;
 - 4) 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;
 - 5) podpis osoby uprawnionej do złożenia wniosku.
3. Do wniosku powinny być dołączone oryginały dokumentów przewozu, potwierdzające zawarcie umowy przewozu oraz 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.

4. Wniosek można złożyć w formie pisemnej:
 - 1) osobiście w dowolnym *punkcie obsługi klienta PKP Intercity* (przyjęcie wniosku jest potwierdzane niezwłocznie);
 - 2) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. 2020 poz. 695) na adres *PKP Intercity* wskazany na *stronie internetowej*; 49 42
 - 3) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na *stronie internetowej*. 44
5. Wnioski mogą być składane w przypadku, o którym mowa:
 - 1) w ust. 1 pkt 1 – nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu;
 - 2) w ust. 1 pkt 2 – należy składać nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
6. Jeżeli wniosek nie odpowiada wymogom określonym w ust. 2-3, *PKP Intercity* wzywa wnioskodawcę, aby usunął braki w wyznaczonym terminie; niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie wniosku bez rozpoznania.
7. Jeżeli wniosek zostanie uzupełniony w wyznaczonym terminie, za datę jego wpływu przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
8. Wnioski są rozpatrywane w kolejności ich wpływu do *PKP Intercity*, bez zbędnej zwłoki.
9. Wnioski dotyczące biletów zakupionych za pośrednictwem *serwisu e-IC, Bilkom, systemu SkyCash, aplikacji IC Navigator* oraz poprzez *serwis agenta* przyjmuje się na zasadach określonych odpowiednio w *Regulaminie e-IC, Regulaminie Bilkom-IC, Regulaminie SkyCash-IC* oraz w *Regulaminie sprzedaży biletów PKP Intercity przez agenta*. 46 50

§35. Rzeczy znalezione

1. Do postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach *PKP Intercity* lub w pomieszczeniach służących do odprawy Podróżnych i użytkowanych przez *PKP Intercity* stosuje się przepisy ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o *rzeczach znalezionych* (t.j. Dz. U. 2019 poz. 908). 42
2. Rzeczy podlegające przekazaniu *PKP Intercity*, jako właściwemu zarządcy znalezione:
 - 1) w pociągach *PKP Intercity* – w czasie jazdy lub postoju przyjmuje od znalazcy *konduktor obsługujący dany pociąg*;
 - 2) w pomieszczeniach służących do odprawy Podróżnych i użytkowanych przez *PKP Intercity* – przyjmuje od znalazcy wyznaczony pracownik.
3. Na każdą przyjętą rzecz znaną, *PKP Intercity* wystawia pokwitowanie, które zawiera co najmniej:
 - 1) dane znalazcy lub świadków (imię, nazwisko i adres zamieszkania);
 - 2) datę, miejsce i okoliczności znalezienia rzeczy;
 - 3) krótki i precyzyjny opis rzeczy (nazwa, wymiary, materiał z którego jest zrobiony, kolor, wzór, charakterystyczne szczegóły, np. marka, itp.);
 - 4) krótki i precyzyjny opis zawartości rzeczy znalezionej (np. walizki, torby, itp.);
 - 5) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko, stanowisko, miejsce pracy);
 - 6) datę przyjęcia rzeczy;
 - 7) informację o zastrzeżeniu przez znalazcę znaleźnego. 6
4. Informacje o zdeponowanych rzeczach znalezionych oraz o sposobie ich odbioru przed przekazaniem właściwemu staroście, o przekazaniu właściwemu staroście lub o sposobie rozporządzenia rzeczą przez *PKP Intercity* w przypadku odmowy przez właściwego starostę przyjęcia rzeczy o wartości nie przekraczającej 100 złotych są udzielane osobom uprawnionym do ich odbioru pod numerami telefonów podanymi na *stronie internetowej*.
5. Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności, jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

