



Regulamin przewozu pociągami PKP Intercity

W regulaminie znajdują się informacje o zasadach przewozu osób, bagażu, rowerów oraz zwierząt w komunikacji krajowej w naszych pociągach. Zanim skorzystasz z naszych usług zapoznaj się z tym regulaminem.

Ważny od 2 listopada 2022 roku
Tekst ujednolicony ważny od 14 grudnia 2022 roku

Gdy piszemy:



- Ty, Wy – mamy na myśli każdą osobę, która korzysta z naszych usług,
- my – mamy na myśli PKP Intercity,
- strona internetowa – mamy na myśli www.intercity.pl.

Niektórych pojęć używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je w słowniku.

Spis treści

Zakres regulaminu	5
Kategorie pociągów i miejsc oraz zasady korzystania z nich	5
Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach.....	8
Korzystanie z miejsc sypialnych, do leżenia	9
Korzystanie ze strefy gastronomicznej.....	10
Rodzaje dokumentów przewozu i kanały ich sprzedaży	10
Terminy i zakres ważności dokumentów przewozu	15
Dane na dokumentach przewozu.....	15
Zakup lub pobranie dokumentu przewozu	16
Ogólne warunki.....	16
W kasie biletowej	17
W biletomacie.....	19
W pociągu	19
W aplikacjach i serwisach internetowych	22
Sposoby płatności	24
Faktura VAT i paragon	25
Sprzedaż biletów na przejazdy pociągami innych przewoźników kolejowych	26
Pakiet Podróżnika	26
Zmiana warunków podróży – zmiana umowy przewozu	27
Rezygnacja z przejazdu – odstąpienie od umowy przewozu	31
Kontrola w pociągu.....	34
Brak dokumentu przewozu	34
Wezwanie do zapłaty	36
Przeszkody w przewozie.....	39
Odszkodowanie w przypadku opóźnienia pociągu	39
Wybrane informacje dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej.....	41
Przewóz bagażu	46
Przewóz roweru.....	47
Przewóz zwierząt	48
Pies.....	48
Inne zwierzęta.....	50
Reklamacje, wnioski i skargi	51
Reklamacje.....	51

Wnioski o zwrot	53
Skargi	54
Przesyłki konduktorskie.....	55
Rzeczy znalezione	60
Postanowienia końcowe	60
Dane osobowe	62
Przepisy porządkowe	64
Słownik	66
Lista zmian	68

Zakres regulaminu

1. Przedmiotem regulaminu jest określenie zasad korzystania z usług, które świadczymy na terenie Polski.
2. W tym regulaminie znajdziesz informacje:
 - a) jak kupić, pobrać, wymienić lub zwrócić:
 - bilet na przejazd,
 - rezerwację miejsca,
 - dopłatę do pociągu EIP,
 - bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa,
 - b) dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - c) jak nadać i odebrać przesyłkę konduktorską,
 - d) jak złożyć reklamację, skargę, wystąpić z wnioskiem,
 - e) o kategoriach pociągów, klasach wagonów, rodzajach i kategoriach miejsc,
 - f) w jaki sposób przewieźć zwierzęta, rowery i bagaże
 - g) jakie są terminy ważności dokumentów przewozu,
 - h) w jaki sposób przeprowadzamy kontrolę w pociągu,
 - i) jak postępujemy z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu,
 - j) kiedy i z jakiego powodu wystawiamy wezwanie do zapłaty,
 - k) jakie masz prawa w razie wystąpienia przeszkód w przewozie,
 - l) co robimy z rzeczami znalezionymi,
 - m) w jakim zakresie przetwarzamy Twoje dane osobowe,
 - n) o kanałach sprzedaży.

Kategorie pociągów i miejsc oraz zasady korzystania z nich

3. Pociągi, które jeżdżą na terenie Polski są podzielone na cztery kategorie i oznaczone w rozkładzie jazdy jako:
 - a) Twoje Linie Kolejowe – TLK,
 - b) InterCity – IC,
 - c) Express InterCity – EIC,
 - d) Express InterCity Premium – EIP.



Pociąg międzynarodowy w rozkładzie jazdy ma wskazaną kategorię międzynarodową oraz dodatkowo może mieć wskazaną kategorię krajową.

4. Pociągi mogą być zestawione z:
 - a) wagonów z przedziałami:

- czteromiejscowymi,
 - sześciomiejscowymi,
 - ośmiomiejscowymi,
- b) wagonów bezprzedziałowych,
- c) wagonów z miejscami sypialnymi,
- d) wagonów z miejscami do leżenia.
5. W pociągach dostępne są kategorie i rodzaje miejsc:
- a) do siedzenia w klasie 1, w tym:
- dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku,
 - w strefie wygody,
- b) do siedzenia w klasie 2, w tym:
- dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku,
 - dla osób z rowerami,
 - w strefie ciszy,
 - dla osób z dziećmi do 6 lat,
- c) sypialne w klasie 1 w przedziałach jednomiejscowych – single,
- d) sypialne w klasie 2 w przedziałach dwumiejscowych – double, w tym:
- dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku,
- e) sypialne w klasie 2 w przedziałach trzymiejscowych – triple,
- f) do leżenia w klasie 2 w przedziałach trzymiejscowych,
- g) do leżenia w klasie 2 w przedziałach czteromiejscowych, w tym:
- dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku,
- h) do leżenia w klasie 2 w przedziałach sześciomiejscowych.



-
- Miejsca dla osób z dziećmi do 6 lat i osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej mogą rezerwować również kobiety w ciąży. Miejsca te udostępniamy do sprzedaży dla innych osób na 48 godzin przed terminem odjazdu pociągu. Wtedy każdy może je zarezerwować.
-

-
- Strefa ciszy jest wydzieloną przestrzenią dla osób, które chcą spędzić podróż w ciszy. Nie pożądane są tam rozmowy przez telefon czy słuchanie głośnej muzyki (również w słuchawkach). Wyłącz dźwięki w telefonie czy laptopie, uszanuj że inni podróżni również chcą podróżować w ciszy.
-
6. Miejsca dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku mogą zajmować tylko osoby uprawnione.
 7. Miejsca do siedzenia oznaczamy:
 - a) w wagonie z przedziałami:
 - okno – od strony okna,
 - środek,
 - korytarz – od strony korytarza,
 - b) w wagonie bezprzedziałowym:
 - okno – od strony okna,
 - przy stoliku,
 - korytarz – od strony korytarza.
 8. Miejsca sypialne oraz do leżenia oznaczamy:
 - a) dół,
 - b) środek,
 - c) góra.
 9. W każdym pociągu wyznaczamy miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej i oznaczamy je odpowiednim piktogramem.
 10. Kategorie i rodzaje miejsc oznaczamy piktogramami na plakatowych rozkładach jazdy dostępnych na stacjach lub na stronie internetowej.
 11. Miejsca sypialne w przedziale dwumiejscowym oraz trzymiejscowym rezerwujemy dla osób tej samej płci, z wyjątkiem rezerwacji:
 - a) miejsca dla dziecka do 10 lat,
 - b) wszystkich miejsc w przedziale.
 12. Miejsca sypialne dla dzieci:
 - a) do 10 lat, które nie mogą być umieszczone razem z opiekunem rezerwujemy w przedziałach damskich,
 - b) powyżej 10 lat – rezerwujemy tak jak dla innych podróżnych.
 13. Miejsca do leżenia rezerwujemy niezależnie od płci podróżnych.
 14. W pociągach wyznaczamy miejsca lub przedziały do użytku służbowego, na przykład przedziały konduktorskie. Miejsc tych nie udostępniamy do sprzedaży i nie możesz ich zajmować.

Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach

15. Miejsce do siedzenia możesz zająć jeśli masz:
 - a) ważny bilet na przejazd i rezerwację miejsca,
 - b) ważny bilet bez rezerwacji, ale musisz je zwolnić jeśli zgłosisz podróżny z biletem na to miejsce,
 - c) ważny bilet na przejazd i dopłatę do pociągu EIP,
 - d) dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i rezerwację miejsca, a jeśli nie masz rezerwacji musisz je zwolnić jeśli zgłosisz podróżny z biletem na to miejsce.
16. Jeśli chcesz zająć dodatkowe miejsce do siedzenia, to musisz kupić bilet jednorazowy normalny z rezerwacją tego miejsca.
17. Cały przedział w strefie wygody możesz zająć, jeśli masz bilety na klasę 1 dla tylu osób, ile jedzie oraz cztery rezerwacje miejsca.
18. Miejsce dla osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku możesz zająć jeśli podczas podróży korzystasz z wózka. Musisz mieć bilet z rezerwacją takiego miejsca.



Miejsce dla osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku w wagonie z miejscami do siedzenia to wyłącznie przestrzeń na wózek, z którego korzystasz w trakcie podróży. Przestrzeń ta jest blisko drzwi wagonu oraz toalety dostosowanej do potrzeb tych osób.

19. Z jednego miejsca do siedzenia możesz korzystać razem z dzieckiem, które nie ukończyło 4 lat. Dla dziecka musisz pobrać bilet z ulgą 100% bez rezerwacji miejsca.
20. Jeśli nie masz rezerwacji miejsca do siedzenia w pociągu TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji lub EIC, to możesz zająć wolne miejsce w klasie wagonu, w której masz bilet do czasu zgłoszenia się osoby z biletem i rezerwacją tego miejsca. Zasada ta nie dotyczy zajmowania miejsc, które wyznaczamy:
 - a) dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku,
 - b) dla osób z dzieckiem do 6 lat,
 - c) dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - d) do użytku służbowego.
21. Jeśli nie uzyskasz rezerwacji miejsca do siedzenia w pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub EIP, to musisz wybrać inny pociąg.
22. Pierwszeństwo do korzystania z miejsc dla:
 - a) osób z dziećmi do 6 lat – mają osoby, które podróżują z takimi dziećmi,

- b) osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone.
23. Jeśli nie możesz zająć swojego miejsca z przyczyn leżących po naszej stronie, wskażemy Ci w tym pociągu inne miejsce. Jeśli należność za przejazd na nowym miejscu jest:
- a) niższa – zwrócimy Ci nadpłaconą kwotę,
 - b) wyższa – nie musisz dopłacać.



Przyczyny leżące po naszej stronie to na przykład awarie techniczne pociągu.

Korzystanie z miejsc sypialnych, do leżenia

24. Miejsce sypialne lub do leżenia możesz zająć jeśli masz:
- a) ważny bilet na przejazd i rezerwację miejsca sypialnego lub do leżenia,
 - b) dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i rezerwację miejsca sypialnego lub do leżenia.
25. Jeśli chcesz zająć cały przedział, musisz na przejazd w wagonie z miejscami:
- a) sypialnymi – kupić bilet na klasę 1 oraz rezerwację miejsca w przedziale jednomiejscowym,
 - b) do leżenia – kupić bilet na klasę 2 dla tylu osób, ile jest miejsc w danym przedziale oraz taką samą liczbę rezerwacji miejsc.
26. Miejsce sypialne lub do leżenia dla osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej możesz zająć jeśli podczas podróży korzystasz z wózka. Musisz mieć bilet z rezerwacją takiego miejsca. Na 48 godzin przed terminem odjazdu danego pociągu, miejsca te udostępniamy do sprzedaży dla innych osób i wtedy każdy może je rezerwować.
27. Z jednego miejsca sypialnego lub do leżenia możesz korzystać razem z dzieckiem, które nie ukończyło 10 lat. Dla dziecka musisz kupić bilet na przejazd bez rezerwacji miejsca.
28. Jeśli nie masz biletu na przejazd w wagonie z miejscami sypialnymi lub do leżenia nie możesz w nim przebywać, nawet w korytarzu i przedsionku.
29. Jeśli nie możesz zająć swojego miejsca sypialnego lub do leżenia z przyczyn leżących po naszej stronie, wskażemy Ci w tym pociągu inne miejsce. Jeśli należność za przejazd na nowym miejscu jest:
- a) niższa – zwrócimy Ci nadpłaconą kwotę,
 - b) wyższa – nie musisz dopłacać.



Przyczyny leżące po naszej stronie to na przykład awarie techniczne pociągu.

30. W wagonach z miejscami sypialnymi lub do leżenia nie możesz przewieźć roweru.
31. Na czas przejazdu w wagonie z miejscami:
- a) sypialnymi – otrzymasz poduszkę w poszewce, kołdrę lub koc w poszwie i prześcieradło,
 - b) do leżenia – otrzymasz poduszkę z poszewką, dwa prześcieradła i koc.
32. Konduktor wagonu z miejscami sypialnymi lub do leżenia:
- a) wskaże Ci miejsce,
 - b) udzieli informacji o rozkładzie jazdy pociągu którym jedziesz, opóźnieniu pociągu oraz możliwych przesiadkach,
 - c) obudzi Cię o żądanej porze, ale nie później niż 30 minut przed przyjazdem do Twojej stacji przeznaczenia.
33. W wagonach z miejscami sypialnymi lub do leżenia obowiązuje cisza nocna w godzinach od 22:00 do 6:00.
34. Oświetlenie główne w przedziale możesz włączyć tylko za zgodą wszystkich osób w przedziale.



Podczas ciszy nocnej staraj się rozmawiać szeptem, wyłącz dźwięki w telefonie czy laptopie, z oświetlenia głównego w przedziale korzystaj tylko za zgodą pozostałych osób.

Korzystanie ze strefy gastronomicznej

35. W strefie gastronomicznej:
- a) możesz przebywać tylko w czasie konsumpcji zamówionych posiłków i napojów,
 - b) musisz mieć przy sobie bilet oraz inne wymagane dokumenty, jeśli korzystasz z przejazdu ulgowego, bezpłatnego lub na podstawie biletu imiennego,
 - c) nie możesz przewozić:
 - zwierząt, z wyjątkiem psów przewodników oraz psów asystujących,
 - bagażu.

Rodzaje dokumentów przewozu i kanały ich sprzedaży

36. Na przejazd pociągami możesz kupić:
- a) bilet jednorazowy:
 - z ceną bazową,
 - z ulgą: 33%, 37%, 50%, 51%, 78%, 95%, 100%,
 - z UUT,

- według ofert Bilet Rodzinny, Taniej z Bliskimi, Bilet Seniora, Duża Rodzina, Promo, Bilet Warszawski IC,
- b) bilet okresowy:
 - odcinkowy imienny tygodniowy z ceną bazową, z ulgą 50% i według oferty Bilet Seniora,
 - odcinkowy imienny miesięczny z ceną bazową, z ulgą 37%, 49%, 50%, 51%, 78% i według oferty Bilet Seniora,
 - odcinkowy imienny miesięczny z UUT,
 - odcinkowy imienny kwartalny z ceną bazową, z ulgą 50% i według oferty Bilet Seniora,
 - według ofert Multiprzejazd i Multiprzejazd Max,
 - sieciowy imienny kwartalny i roczny z UUT,
 - Karty Intercity,
- c) rezerwację miejsca,
- d) dopłatę do pociągu EIP,
- e) dopłatę do biletu w związku ze zmianą warunków podróży,
- f) bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa.



Cena bazowa to maksymalna cena danego rodzaju biletu w danej relacji, klasie i kategorii pociągu, bez zastosowania ulg i innych ofert.

37. Dokumenty przewozu możesz kupić w kanałach sprzedaży, które wskazujemy w tabeli:

kanal sprzedaży	rodzaj dokumentu przewozu	forma dokumentu przewozu	podstawa
kasa biletowa	Wspólny Bilet		Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu
	- bilet jednorazowy - Bilet Rodzinny - Taniej z Bliskimi - Bilet Seniora - Duża Rodzina - Promo - Bilet Warszawski IC - bilet odcinkowy - Multiprzejazd - Multiprzejazd Max - bilet odcinkowy i sieciowy z UUT	wydruk z kasy biletowej na zabezpieczonym papierze - musisz pokazać oryginał biletu	Regulamin przewozu pociągami PKP Intercity

kanal sprzedaży	rodzaj dokumentu przewozu	forma dokumentu przewozu	podstawa
	• rezerwacja miejsca do siedzenia • rezerwacja miejsca do siedzenia w strefie wygody • rezerwacja miejsca sypialnego, do leżenia • dopłata do pociągu EIP • dopłata do biletu w związku ze zmianą warunków podróży • bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa		
nasz biletomat	• bilet jednorazowy • Bilet Rodzinny • Taniej z Bliskimi • Bilet Seniora • Duża Rodzina • Promo • bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego, do leżenia • bilet odcinkowy	wydruk z biletomatu na zabezpieczonym papierze - musisz pokazać oryginał biletu	
pociąg TLK, IC, EIC	• bilet jednorazowy • Bilet Rodzinny • <i>skreślony</i> • Bilet Seniora • Duża Rodzina • Promo • Multiprzejazd – w terminie obowiązywania oferty • Multiprzejazd MAX – w terminie obowiązywania oferty • rezerwacja miejsca do siedzenia • rezerwacja miejsca sypialnego, do leżenia • dopłata do pociągu EIP	wydruk z terminala mobilnego na zabezpieczonym papierze – musisz pokazać oryginał biletu	

kanal sprzedaży	rodzaj dokumentu przewozu	forma dokumentu przewozu	podstawa
	- rezerwacja miejsca do siedzenia w strefie wygody - dopłata do biletu w związku ze zmianą warunków podróży - bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa		
serwis e-IC	- bilet jednorazowy - Bilet Rodzinny - Taniej z Bliskimi - Bilet Seniora - Duża Rodzina - Promo - bilet odcinkowy - Multiprzejazd - Multiprzejazd Max - odcinkowy i sieciowy z UUT - rezerwacja miejsca do siedzenia - bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca do siedzenia w strefie wygody - bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego, do leżenia - dopłata do pociągu EIP - bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa	dokument w formie PDF – możesz pokazać wydruk albo wyświetlić na ekranie urządzenia mobilnego	Regulamin e-IC
aplikacja PKP Intercity	- bilet jednorazowy - Bilet Rodzinny - Taniej z Bliskimi - Bilet Seniora - Duża Rodzina - Promo - bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca do siedzenia w strefie wygody	bilet mobilny – musisz pokazać na ekranie urządzenia mobilnego	

kanal sprzedaży	rodzaj dokumentu przewozu	forma dokumentu przewozu	podstawa
	• bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego, do leżenia • bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa		
aplikacja SkyCash, IC Navigator	• bilet jednorazowy • Bilet Rodzinny • Taniej z Bliskimi • Bilet Seniora • Duża Rodzina • Promo • rezerwacja miejsca do siedzenia • dopłata do pociągu EIP	bilet elektroniczny musisz pokazać na ekranie urządzenia mobilnego	Regulamin usługi „Bilet przez aplikację mobilną” w „PKP Intercity” Spółka Akcyjna
w Bilkom	• bilet jednorazowy • Bilet Rodzinny • Taniej z Bliskimi • Bilet Seniora • Duża Rodzina • Promo • bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa	dokument w formie PDF – możesz pokazać wydruk albo wyświetlić na ekranie urządzenia mobilnego	REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW Bilkom - „PKP Intercity” S.A.
	• Wspólny Bilet		Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu
u agenta, który prowadzi sprzedaż przez własną stronę internetową lub aplikację mobilną	• bilet jednorazowy • Bilet Rodzinny • Taniej z Bliskimi • Bilet Seniora • Duża Rodzina • Promo • bilet odcinkowy • rezerwacja miejsca do siedzenia • bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca do siedzenia w strefie wygody	zgodnie z regulaminem agenta	Regulamin sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów Wykaz agentów, zakres sprzedaży i formy biletów znajdują się na stronie internetowej

kanal sprzedaży	rodzaj dokumentu przewozu	forma dokumentu przewozu	podstawa
	- bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego, do leżenia - bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa		

Terminy i zakres ważności dokumentów przewozu

38. Dokument przewozu jest ważny tylko w określonym na nim terminie i zakresie.
39. Bilet jednorazowy, dopłata do pociągu EIP, rezerwacja miejsca, bilet na przewóz są ważne od daty i godziny wyjazdu do daty i godziny przyjazdu, które są na nim wskazane.
40. Termin ważności:
- biletu jednorazowego lub biletu na przewóz nie może być dłuższy niż 24 godziny,
 - biletów okresowych wskazujemy w ich regulaminach,
 - biletów sieciowych UUT wskazujemy w Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej.
41. Jeśli pociąg, którym jedziesz spóźnia się, to podróż możesz ukończyć po terminie wskazanym na dokumencie przewozu.

Dane na dokumentach przewozu

42. Dane na dokumentach przewozu zapisujemy czcionką bezszeryfową w języku polskim.
43. Dokumenty przewozu w zależności od kanału sprzedaży zawierają zapisy w innych językach, które wskazujemy w tabeli:

kanal sprzedaży	język
kasa biletowa	niemiecki, angielski
serwis e-IC	angielski, rosyjski
aplikacja PKP Intercity	angielski, ukraiński, niemiecki

44. Dokumenty przewozu w zależności od ich rodzaju i kanału sprzedaży zawierają co najmniej oznaczenie przewoźnika i informacje o warunkach podróży.

Zakup lub pobranie dokumentu przewozu

Ogólne warunki

45. Na przejazd pociągiem musisz mieć odpowiedni dokument przewozu.
46. Dokument przewozu możesz kupić najwcześniej na 30 dni przed podróżą.
47. W wyjątkowych przypadkach na przykład kiedy zmieniamy rozkład jazdy, termin przedsprzedaży możemy skrócić.
48. Dokumenty przewozu sprzedajemy na określoną relację, czyli od i do stacji na których pociągi mają wyznaczony postój dla wsiadania lub wysiadania podróżnych, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.



Karty Intercity, bilety Multiprzejazd i Multiprzejazd Max oraz bilety sieciowe z UUT nie mają wskazanej relacji.

49. Jeśli masz bilet na odcinek zagraniczny ważny:
 - a) od granicy Polski – to na przejazd w Polsce musisz kupić bilet do granicy państwa i rezerwację miejsca w całej relacji międzynarodowej,
 - b) do granicy Polski – to na przejazd w Polsce musisz kupić bilet od granicy państwa i rezerwację miejsca w całej relacji międzynarodowej.

Możesz to zrobić w kasie biletowej.



W niektórych pociągach międzynarodowych, które wskazujemy na stronie internetowej możesz kupić rezerwację miejsca sypialnego lub do leżenia w relacji po Polsce.

50. Przy zakupie dokumentu przewozu w kasie biletowej albo w pociągu musisz sprawdzić czy wydaliśmy go zgodnie z Twoimi wskazówkami.
51. Sprzedaż biletów jednorazowych bez rezerwacji miejsca na przejazd pociągiem TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji miejsc oraz EIC możemy wstrzymać ze względu na wysoką frekwencję.
52. Jeśli kupiłeś bilet z ulgą 37% dla emeryta lub rencisty w aplikacji mobilnej albo w serwisie internetowym, wpis w zaświadczeniu, który potwierdza prawo do tego przejazdu otrzymasz w kasie biletowej lub w pociągu podczas kontroli.
53. Dokumentów przewozu oraz dokumentów potwierdzających prawo do ulgowych przejazdów przez nas wydanych nie możesz laminować ani foliować. Jeśli to zrobisz, taki dokument będzie nieważny.
54. Na przejazd pociągiem możesz kupić dokument przewozu dla liczby osób, wskazanej w tabeli:

rodzaj dokumentu przewozu	maksymalna liczba osób
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca do siedzenia	6
bilet jednorazowy bez rezerwacji miejsca do siedzenia	2
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca w strefie wygody	4
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca do leżenia	3, 4, 6 – w zależności od liczby miejsc w przedziale
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego	1, 2, 3 – w zależności od kategorii przedziału
bilet okresowy	1
rezerwacja miejsca do siedzenia	1
dopłata do pociągu EIP	1

W kasie biletowej

55. W kasach biletowych sprzedajemy wszystkie rodzaje dokumentów przewozu z wyjątkiem Kart Intercity, które sprzedajemy zgodnie z ich regulaminem.
56. W kasach biletowych obsługujemy podróżnych w kolejności ich zgłaszania się.
57. Lokalizację kas biletowych, godziny ich otwarcia, zakres obsługi i udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej znajdziesz w wyszukiwarce na stronie internetowej.



Niektóre kasy wyznaczamy do obsługi priorytetowej pasażerów EIP.

58. W tabeli wskazujemy przypadki, gdy kasa biletowa nie może rezerwować miejsc:

chcesz kupić	pociąg	przypadek	działanie w kasie	działanie w pociągu
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca	TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji, EIC	brak miejsc do siedzenia	bilet bez rezerwacji miejsca	-
rezerwację miejsca	TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji, EIC	brak miejsc do siedzenia	potwierdzenie	rezerwację miejsca wyda konduktor bez

chcesz kupić	pociąg	przypadek	działanie w kasie	działanie w pociągu
				opłaty pokładowej, o ile są wolne miejsca
rezerwację miejsca	TLK, IC z obowiązkową rezerwacją	brak miejsc do siedzenia	potwierdzenie	rezerwację miejsca wyda konduktor bez opłaty pokładowej, o ile są wolne miejsca
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca	TLK, IC, EIC	brak połączenia z systemem rezerwacji	bilet bez rezerwacji miejsca i potwierdzenie	rezerwację miejsca wyda konduktor bez opłaty pokładowej, o ile są wolne miejsca
rezerwację miejsca	TLK, IC, EIC	brak połączenia z systemem rezerwacji	potwierdzenie	rezerwację miejsca wyda konduktor bez opłaty pokładowej, o ile są wolne miejsca
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca	TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji, EIC	wstrzymanie sprzedaży	potwierdzenie	bilet bez rezerwacji miejsca wyda konduktor bez opłaty pokładowej o ile są wolne miejsca
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca w strefie wygody	EIC	brak połączenia z systemem rezerwacji	bilet bez gwarancji miejsca w 1 klasie i potwierdzenie	rezerwację miejsca w strefie wygody wyda konduktor bez opłaty pokładowej o ile są wolne miejsca
rezerwację miejsca w strefie wygody	EIC	brak połączenia z systemem rezerwacji	potwierdzenie	rezerwację miejsca w strefie wygody wyda konduktor bez opłaty

chcesz kupić	pociąg	przypadek	działanie w kasie	działanie w pociągu
				pokładowej o ile są wolne miejsca
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego, do leżenia	TLK, IC	brak połączenia z systemem rezerwacji	bilet bez gwarancji miejsca w 1 albo 2 klasie i potwierdzenie	rezerwację miejsca sypialnego, do leżenia wyda konduktor bez opłaty pokładowej o ile są wolne miejsca
rezerwację miejsca sypialnego, do leżenia	TLK, IC	brak połączenia z systemem rezerwacji	potwierdzenie	rezerwację miejsca sypialnego, do leżenia wyda konduktor bez opłaty pokładowej o ile są wolne miejsca

W biletomacie

59. W biletomacie możesz kupić dokumenty przewozu przez całą dobę z wyłączeniem przerwy technologicznej.
60. Lokalizację biletomatów i zakres obsługi znajdziesz w wyszukiwarce na stronie internetowej.
61. Zakres oferty dostępnej w biletomatach znajdziesz na stronie internetowej.

W pociągu

62. Przed wejściem do pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją musisz zgłosić się do konduktora jeśli chcesz:
 - a) kupić dokument przewozu,
 - b) uzyskać wpis w zaświadczeniu,
 - c) uzyskać poświadczenie dokumentu przewozu o ważności.
 Jeśli konduktor nie może wykonać czynności zaraz po Twoim zgłoszeniu, wyda potwierdzenie a formalności dopełni podczas kontroli.

63. Poświadczenie o ważności dokumentu przewozu na przejazd pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją wydajemy gdy w pociągu są wolne miejsca.
64. Przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji musisz zgłosić się do konduktora jeśli chcesz:
- a) kupić dokument przewozu,
 - b) uzyskać wpis w zaświadczeniu,
 - c) uzyskać poświadczenie dokumentu przewozu o ważności.
- Jeśli konduktor nie może wykonać czynności zaraz po Twoim zgłoszeniu, wyda potwierdzenie a formalności dopełni podczas kontroli.
65. W pociągu EIC nie musisz zgłaszać się do konduktora jeśli chcesz:
- a) kupić dokument przewozu,
 - b) uzyskać wpis w zaświadczeniu,
 - c) uzyskać poświadczenie dokumentu przewozu o ważności.
- W pociągu EIC konduktor formalności dopełni podczas kontroli.
66. Bilet na przewóz roweru kupisz w pociągu TLK, IC, EIC, jeśli zgłosisz się do konduktora przed wejściem do pociągu i miejsce dla osoby z rowerem jest wolne.
67. Bilet na przewóz bagażu albo psa kupisz w pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją, jeśli zgłosisz się do konduktora przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu.
68. W pociągu EIP kupisz dokument przewozu, jeśli:
- a) masz dokument przewozu na przejazd tym pociągiem EIP i chcesz zmienić klasę wagonu, jechać poza stację przeznaczenia lub zmienić zakres uprawnień do ulgi,
 - b) jesteś osobą z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku i jedziesz z opiekunem albo przewodnikiem, albo bez takiej osoby i zgłosisz się do konduktora przed wejściem do pociągu, a miejsce dla osoby na wózku jest wolne,
 - c) chcesz zabrać ze sobą bagaż albo psa i nie masz biletu na ich przewóz – zrobisz to podczas kontroli,
 - d) masz bilet międzynarodowy i rezerwację miejsca w tym pociągu, ale nie masz dopłaty do pociągu EIP – zrobisz to podczas kontroli.
69. Jeśli chcesz kupić bilet na przejazd z przesiadką:
- a) na inny nasz pociąg:
 - bilet wydamy na przejazd w całej relacji,
 - z obowiązkową rezerwacją a konduktor nie może wydać biletu z rezerwacją, to wydamy bilet tylko na przejazd pociągiem, w którym jesteś. Dodatkowo konduktor wyda Ci poświadczenie „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc”,

- b) na pociąg innego przewoźnika – otrzymasz bilet tylko na przejazd naszym pociągiem z poświadczeniem „Zmiana przewoźnika” pod warunkiem, że:
- czas na przesiadkę zgodnie z rozkładem jazdy nie przekracza 30 minut,
 - jedziesz od stacji bez kasy biletowej lub kasa jest nieczynna.



Przejazd pociągiem innego przewoźnika odbywa się na zasadach określonych przez tego przewoźnika.

70. Bilet z poświadczeniem „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc” musisz pokazać w kasie biletowej albo konduktorowi w pociągu (nie dotyczy EIP), którym chcesz jechać. Jeśli będą wolne miejsca, to na dalszy przejazd musisz kupić dopłatę do biletu wraz z rezerwacją miejsca albo nowy bilet, w zależności co będzie tańsze.
71. Za sprzedaż dokumentu przewozu w pociągu pobieramy opłatę pokładową. Opłaty tej nie pobieramy od osób:
- a) z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej (dotyczy także opiekuna, przewodnika, psa przewodnika) pod warunkiem, że:
 - pokażą konduktorowi dokument potwierdzający niepełnosprawność,
 - niepełnosprawność albo ograniczenie sprawności ruchowej są widoczne,
 - b) które ukończyły 70 lat pod warunkiem, że pokażą konduktorowi dokument potwierdzający wiek,
 - c) które rozpoczynają przejazd ze stacji, na której nie ma kasy biletowej lub jest nieczynna,
 - d) które mają:
 - potwierdzenie z kasy biletowej,
 - bilet jednorazowy bez rezerwacji miejsca kupiony w innym pociągu i chcą pobrać rezerwację miejsca do siedzenia,
 - Kartę Intercity i chcą pobrać rezerwację miejsca do siedzenia,
 - bilet jednorazowy z poświadczeniem „Zmiana przewoźnika”,
 - bilet kupiony w biletomacie, u agenta, w aplikacjach SkyCash, IC Navigator, PKP Intercity i chcą kupić bilet dla osoby towarzyszącej z ulgą 95%, 100% lub bilet na przewóz bagażu albo psa,
 - bilet z ulgą 37% dla emeryta, rencisty kupiony w biletomacie, w serwisie e-IC, u agenta, w aplikacjach SkyCash, IC Navigator, Bilkom, PKP Intercity i chcą uzyskać wpis w zaświadczeniu,
 - bilet międzynarodowy z rezerwacją miejsca w pociągu EIP i chcą kupić dopłatę do pociągu EIP,

- e) które kupują dopłatę do posiadanego biletu albo nowy bilet w związku ze zmianą warunków podróży lub zmianą zakresu uprawnień do ulgi,
- f) którym wydajemy bilet jednorazowy z ulgą 100% w związku z wykonywaniem przez nie czynności urzędowych i służbowych zgodnie z przepisami prawa,
- g) którym wydajemy rezerwację miejsca do biletu poświadczonego o jego ważności,
- h) które sprawują mandat posła albo senatora, którym wydajemy rezerwację miejsca.

W aplikacjach i serwisach internetowych

72. Dokument przewozu kupisz w aplikacjach i serwisach internetowych przez całą dobę z wyłączeniem przerw, zgodnie z tabelą:

kanał sprzedaży	rodzaj	czas na zakup	przerwa
serwis e-IC	• bilet jednorazowy • Bilet Rodzinny • Taniej z Bliskimi • Bilet Seniora • Duża Rodzina • Promo • rezerwacja miejsca do siedzenia • bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca w strefie wygody • bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego, do leżenia • dopłata do pociągu EIP • bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa	5 minut przed planową godziną odjazdu pociągu z Twojej stacji wyjazdu	codziennie od 23:45 do 0:30, z wyjątkiem pierwszego dnia każdego miesiąca, kiedy przerwa trwa do 1:00
	• bilet odcinkowy • Multiprzejazd • Multiprzejazd Max • odcinkowy i sieciowy UUT	przed rozpoczęciem podróży	
aplikacja PKP Intercity	• bilet jednorazowy • Bilet Rodzinny • Taniej z Bliskimi • Bilet Seniora • Duża Rodzina • Promo	5 minut przed planową godziną odjazdu pociągu z Twojej stacji wyjazdu	codziennie od 23:45 do 0:30, z wyjątkiem pierwszego dnia każdego miesiąca, kiedy przerwa trwa do 1:00

kanal sprzedaży	rodzaj	czas na zakup	przerwa
	• bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca w strefie wygody • bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego, do leżenia • bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa		
aplikacja SkyCash, IC Navigator	• bilet jednorazowy • Bilet Rodzinny • Taniej z Bliskimi • Bilet Seniora • Duża Rodzina • Promo • rezerwacja miejsca do siedzenia • dopłata do pociągu EIP	5 minut przed planową godziną odjazdu pociągu z Twojej stacji wyjazdu	informacja w regulaminie aplikacji
w Bilkom	• bilet jednorazowy • Bilet Rodzinny • Taniej z Bliskimi • Bilet Seniora • Duża Rodzina • Promo • bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa • Wspólny Bilet	15 minut przed planową godziną odjazdu pociągu z Twojej stacji wyjazdu	codziennie od 23:45 do 0:30, z wyjątkiem pierwszego dnia każdego miesiąca, kiedy przerwa trwa do 1:00
u agenta, który prowadzi sprzedaż przez własną stronę internetową lub aplikację mobilną	• bilet jednorazowy • Bilet Rodzinny • Taniej z Bliskimi • Bilet Seniora • Duża Rodzina • Promo • bilet odcinkowy • rezerwacja miejsca do siedzenia • bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca w strefie wygody	5 minut przed planową godziną odjazdu pociągu z Twojej stacji wyjazdu	informacja w regulaminie agenta

kanal sprzedaży	rodzaj	czas na zakup	przerwa
	• bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego, do leżenia • bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa		

Sposoby płatności

73. Za dokumenty przewozu zapłacisz:

- a) gotówką:
 - w kasie biletowej,
 - u konduktora w pociągu,
 - w oznaczonych biletomatach,
- b) kartą płatniczą:
 - w kasach biletowych,
 - u konduktora w pociągach,
 - w biletomatach,
 - w serwisie e-IC,
 - w Bilkom,
 - w aplikacji SkyCash,
 - w aplikacji IC Navigator,
 - w aplikacji PKP Intercity,
 - u agenta,
- c) bonem albo bonem i gotówką w naszej kasie biletowej,
- d) przelewem:
 - w serwisie e-IC,
 - w Bilkom,
 - w aplikacji SkyCash,
 - w aplikacji IC Navigator,
 - w aplikacji PKP Intercity,
 - u agenta,
 - w naszej kasie biletowej – po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody od nas.

Faktura VAT i paragon

74. Fakturami są dokumenty przewozu, które spełniają warunki:

- a) są na przejazd jednorazowy,
- b) są kupione w kasie biletowej, biletomacie lub w pociągu,
- c) zawierają nazwę i NIP sprzedawcy, numer dokumentu, datę wystawienia dokumentu, kwotę brutto wraz z podatkiem oraz kwotę podatku.



Fakturami nie są dokumenty przewozu, które sprzedajemy w aplikacjach mobilnych lub serwisach internetowych.

75. Za dokumenty przewozu, które nie są fakturami, możesz otrzymać fakturę zgodnie z tabelą:

miejsce zakupu dokumentu przewozu	miejsce wystawienia faktury
kasa biletowa	kasa biletowa przewoźnika, który sprzedał bilet
biletomat	nasza kasa biletowa
pociąg	
serwis e-IC	serwis e-IC
aplikacja PKP Intercity	aplikacja PKP Intercity
aplikacja SkyCash	aplikacja SkyCash
aplikacja IC Navigator	aplikacja IC Navigator
w Bilkom	Bilkom
serwis agenta, który prowadzi sprzedaż przez własną stronę internetową lub aplikację mobilną	serwis agenta

76. Fakturę możesz otrzymać w kasie biletowej albo pobrać w serwisie lub aplikacji, w których kupiłeś dokument przewozu, tylko jeśli podczas zakupu dokumentu przewozu wskażesz potrzebę otrzymania faktury i podasz numer NIP. Możesz to zrobić najpóźniej do piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym kupiłeś dokument przewozu. W przeciwnym razie możesz złożyć wniosek o wystawienie faktury.

77. Jeśli chcesz fakturę bez numeru NIP nabywcy, żądanie wystawienia faktury możesz nam zgłosić w ciągu 3 miesięcy od daty zakupu biletu.

78. Wniosek o wystawienie faktury prześlij na:

- a) e-mail: fakturye-ic@intercity.pl,
- b) adres:
„PKP Intercity” S.A.
Aleje Jerozolimskie 142A
02-305 Warszawa.

79. Fakturę korygującą lub duplikat faktury mogą wystawić:

- a) kasa biletowa, która wydała dokument przewozu będący fakturą lub wystawiła fakturę do innego dokumentu przewozu,
- b) dowolna nasza kasa biletowa, jeśli nasza kasa biletowa wydała dokument przewozu będący fakturą lub fakturę do innego dokumentu przewozu.

Sprzedaż biletów na przejazdy pociągami innych przewoźników kolejowych

80. W naszych kasach biletowych kupisz również bilety na przejazdy pociągami innych przewoźników:

- a) POLREGIO S.A.,
- b) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.,
- c) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.,
- d) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.,
- e) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.,
- f) Koleje Śląskie sp. z o.o.,
- g) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,
- h) Arriva sp. z o.o.

81. Bilety na przejazdy pociągami innych przewoźników sprzedajemy zgodnie z przepisami ustalonymi przez tych przewoźników. Zamieszczają je na swoich stronach internetowych.

Pakiet Podróżnika

82. Jeśli chcesz jechać pociągami co najmniej dwóch przewoźników, to możesz kupić [Pakiet Podróżnika](#).

83. W Pakiecie Podróżnika uczestniczą:

- a) POLREGIO S.A.,
- b) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.,
- c) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.,
- d) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.,
- e) Koleje Śląskie sp. z o.o.,
- f) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,

g) Arriva sp. z o.o.



Pakiet kupisz w serwisie Bilkom oraz w kasach biletowych oznaczonych piktogramem „Pakiet Podróżnika”.

84. Pakiet Podróżnika zawiera odrębne bilety na przejazd pociągami różnych przewoźników. Możesz kupić maksymalnie 6 biletów, które są odrębnymi umowami przewozu.
85. Stacja, na której przesiadasz się do pociągu innego przewoźnika musi być stacją przyjazdu pociągu jednego przewoźnika i stacją wyjazdu pociągu kolejnego przewoźnika.
86. Każdy przewoźnik na swojej stronie internetowej wskazuje z jakich ofert i ulg możesz skorzystać w Pakiecie Podróżnika.
87. Termin ważności Pakietu Podróżnika rozpoczyna się z rozpoczęciem terminu ważności pierwszego biletu w pakiecie.
88. Pakiet Podróżnika możesz zwrócić przed rozpoczęciem jego terminu ważności na zasadach określonych przez przewoźników, na przejazd pociągami których masz bilety.
89. Jeśli chcesz zmienić warunki podróży wskazane w Pakiecie Podróżnika:
 - a) przed rozpoczęciem terminu ważności – musisz go zwrócić i kupić nowy bilet,
 - b) po rozpoczęciu terminu ważności – musisz złożyć wniosek o jego zwrot do jednego z przewoźników wskazanych na biletach w pakiecie i kupić nowy bilet.



Jeśli termin ważności Pakietu Podróżnika rozpoczął się a chcesz zrezygnować z dalszej podróży, możesz to zrobić w kasie biletowej oznaczonej piktogramem „Pakiet Podróżnika”.

90. Do Pakietu Podróżnika możesz dokupić bilet na przewóz. Zasady i warunki przewozu określają przepisy każdego z przewoźników.
91. Reklamacje dotyczące przewozu na podstawie Pakietu Podróżnika możesz złożyć do jednego z przewoźników wskazanych na biletach w pakiecie. Reklamacje rozpatruje przewoźnik, który realizował reklamowany przejazd.

Zmiana warunków podróży – zmiana umowy przewozu

92. Warunki podróży możesz zmienić w zakresie:
 - a) dnia lub godziny wyjazdu,
 - b) przejazdu poza stację przeznaczenia,
 - c) przejazdu innym naszym pociągiem,
 - d) klasy wagonu,
 - e) kategorii miejsca,
 - f) ulgi.

93. Jeśli chcesz zmienić warunki podróży przed rozpoczęciem ważności dokumentu przewozu musisz go wymienić na nowy.
94. Jeśli chcesz zmienić warunki podróży po rozpoczęciu ważności dokumentu przewozu, możesz to zrobić w kasie biletowej lub w pociągu nie później niż na stacji, od której ma nastąpić zmiana, przy czym na stacji pośredniej zmianę możesz zrobić zanim pociąg przyjedzie na tę stację.



Termin ważności biletu jednorazowego lub biletu na przewóz nie może być dłuższy niż 24 godziny, dlatego warunki podróży możesz zmienić tylko w ten sposób, aby Twoja podróż skończyła się przed upływem 24 godzin od godziny wskazanej na bilecie.

95. Po rozpoczęciu ważności dokumentu przewozu kupionego w aplikacji mobilnej lub serwisie internetowym warunki podróży możesz zmienić tylko w pociągu, który jest wskazany na dokumencie przewozu.
96. W regulaminach ofert [Bilety Odcinkowe](#), [Bilet Grupowy](#), [Karty Intercity](#), [Multiprzejazd](#) i [Multiprzejazd Max](#) określone są zasady wymiany biletów według tych ofert.
97. W regulaminach każdego z kanałów sprzedaży określone są zasady wymiany dokumentów przewozu, które były kupione w tym kanale sprzedaży.
98. Zmianę warunków podróży możesz zrobić zgodnie z tabelą:

kanal sprzedaży	dokument przewozu	czas na zmianę	kanal zmiany
kasa biletowa	bilet jednorazowy	do końca ważności	kasa biletowa
kasa biletowa	- bilet odcinkowy i sieciowy z UUT - rezerwacja miejsca do siedzenia - rezerwacja miejsca do siedzenia w strefie wygody - rezerwacja miejsca sypialnego, do leżenia - dopłata do pociągu EIP	przed rozpoczęciem ważności	kasa biletowa
kasa biletowa	- dopłatę do posiadanego biletu w związku ze zmianą umowy przewozu - bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa	do końca ważności	kasa biletowa
nasz biletomat	- bilet jednorazowy - bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego, do leżenia	- bilet - do końca ważności - rezerwacja - przed rozpoczęciem ważności	kasa biletowa
pociąg	- bilet jednorazowy - rezerwacja miejsca do siedzenia - rezerwacja miejsca sypialnego, do leżenia - dopłata do pociągu EIP	do końca ważności	pociąg

kanal sprzedaży	dokument przewozu	czas na zmianę	kanal zmiany
pociąg	- rezerwacja miejsca do siedzenia w strefie wygody - dopłata do posiadanego biletu w związku ze zmianą umowy przewozu - bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa	do końca ważności	

99. Przy zmianie warunków podróży w pociągu albo w kasie biletowej na stacji pośredniej:

- musisz kupić dopłatę do biletu, gdy jedziesz pociągiem TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji oraz EIC albo
- musisz kupić dopłatę do biletu i rezerwację miejsca, gdy jedziesz pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją oraz EIP, pod warunkiem że będą wolne miejsca, albo
- otrzymasz poświadczenie, które będzie podstawą do ewentualnego zwrotu pieniędzy.

100. Dokument przewozu ze zmienionymi warunkami jest ważny tylko w zakresie, który jest określony na dopłacie albo poświadczeniu.

101. Bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa jest ważny do ukończenia podróży na zmienionych warunkach.

102. Jeśli chcesz zmienić warunki podróży w pociągu:

- TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji – musisz przed zmianą zgłosić się do konduktora,
- TLK, IC z obowiązkową rezerwacją miejsc oraz EIP – musisz przed zmianą zgłosić się do konduktora, który dokona formalności pod warunkiem, że będą wolne miejsca,
- EIC – zmianę możesz zgłosić konduktorowi podczas kontroli dokumentów przewozu.

103. Przejazd poza stację przeznaczenia musisz zgłosić najpóźniej przed tą stacją.

W przeciwnym razie musisz kupić nowy dokument przewozu.

104. Jeśli zmiana warunków podróży dotyczy przejazdu poza stację przeznaczenia lub przejścia do klasy 1 w tym samym pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją miejsc oraz EIP, to zmiana ta jest możliwa pod warunkiem, że są wolne miejsca. Gdy masz dopłatę do pociągu EIP, nie musisz kupować nowej.

105. Jeśli w wyniku zmiany warunków podróży:

- a) przysługuje Ci zwrot pieniędzy – wydamy poświadczenie, które będzie podstawą zwrotu,
- b) musisz dopłacić – pobierzemy od Ciebie pieniądze i wydamy dopłatę do biletu,
- c) musisz kupić nowy dokument przewozu – wydamy poświadczenie, które będzie podstawą zwrotu pieniędzy za niewykorzystany dokument przewozu.

106. Jeśli masz bilet międzynarodowy i chcesz zmienić warunki podróży na odcinku krajowym w zakresie:

- a) przejazdu poza stację przeznaczenia – musisz kupić nowy bilet na przejazd w komunikacji krajowej od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia,
- b) przejazdu inną drogą:
 - krótszą lub równą – musisz w kasie biletowej lub w pociągu TLK, IC, EIC uzyskać poświadczenie o ważności biletu na ten przejazd,
 - dłuższą – musisz w kasie biletowej lub w pociągu TLK, IC, EIC kupić nowy bilet na przejazd w komunikacji krajowej i uzyskać poświadczenie,
- c) przejścia do klasy 1 – musisz zapłacić różnicę cen biletów w klasie 1 i 2, obliczoną według cen bazowych (nie dotyczy to biletów międzynarodowych z łączną ceną za przejazd i rezerwację miejsca (IRT)).

107. Przy wymianie dokumentu przewozu w wyniku zmiany warunków podróży nie potrącamy odstępnego.

108. Jeśli w związku z czasową zmianą rozkładu jazdy będziesz jechał drogą krótszą niż ta, która wynika z Twojego biletu, zwrócimy nadpłacone pieniądze bez potrącania odstępnego.

Rezygnacja z przejazdu – odstąpienie od umowy przewozu

109. Z przejazdu możesz zrezygnować w całości lub części. Możesz to zrobić przed rozpoczęciem ważności dokumentu przewozu lub w trakcie podróży.

110. Rezerwację miejsca możesz zwrócić tylko przed rozpoczęciem jej ważności.

111. Jeśli rozpoczął się termin ważności dokumentu przewozu (nie dotyczy rezerwacji miejsca) i chcesz zrezygnować z przejazdu, musisz uzyskać poświadczenie. Poświadczenie jest podstawą do zwrotu pieniędzy.

112. Poświadczenie możesz uzyskać w kasie biletowej lub w pociągu.

113. Kasa biletowa wyda Ci poświadczenie, jeśli rezygnujesz:

- a) z przejazdu pociągami TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji oraz EIC najpóźniej przed upływem terminu ważności biletu,

- b) z przejazdu pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją oraz EIP do 60 minut po rozpoczęciu terminu ważności biletu, ale nie później niż przed upływem terminu jego ważności (dotyczy to również dopłaty do pociągu EIP),
 - c) z przejazdu na stacji, na której wysiadłeś z pociągu, ale najpóźniej do 60 minut od godziny przyjazdu do tej stacji.
114. Poświadczenie otrzymasz w pociągu, jeśli rezygnujesz z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie.
115. Nie możesz zrezygnować z przejazdu w całości w miejscowościach stacji pośrednich, leżących na drodze przewozu, ani w miejscowości stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie po przyjeździe pociągu na stację pośrednią lub stację przeznaczenia.
116. Jeśli stacja wyjazdu wskazana na bilecie jest jedną ze stacji w danej miejscowości, to poświadczenie uzyskasz w kasie biletowej, która znajduje się w tej miejscowości.
117. Jeśli rezygnujesz z przejazdu, a na stacji wyjazdu nie ma kasy biletowej lub jest nieczynna, złóż wniosek.
118. W przypadku rezygnacji z całości przejazdu, zwracamy zapłaconą kwotę, po potrąceniu odstępnego.
119. W przypadku rezygnacji z części przejazdu, zwracamy różnicę między ceną Twojego biletu i ceną za wykorzystaną część przejazdu, po potrąceniu odstępnego.
120. W przypadku całkowitej rezygnacji z przewozu bagażu, roweru albo psa, zwracamy zapłaconą kwotę, po potrąceniu odstępnego.
121. Aby otrzymać zwrot pieniędzy, musisz zwrócić oryginał dokumentu przewozu oraz poświadczenie, jeśli było do niego wydane, a w przypadku biletu na przewóz pokazać bilet, do którego był wydany.
122. W przypadku częściowej rezygnacji z przewozu bagażu, roweru albo psa, nie przysługuje Ci zwrot pieniędzy.
123. Poświadczony dokument przewozu możesz zwrócić w kasie biletowej w terminie trzech miesięcy od dnia poświadczenia.
124. Jeśli rezygnujesz z przejazdu z przyczyn, które leżą po naszej stronie, nie potrącamy odstępnego.
125. Gdy z biletu będzie korzystała mniejsza liczba osób niż na nim wskazana, musisz:
- a) przed rozpoczęciem przejazdu – zwrócić i kupić nowy bilet, dla właściwej liczby osób. Pieniądze za przejazd osób, które nie będą jechały zwrócimy z potrąceniem odstępnego,
 - b) po rozpoczęciu przejazdu – w pociągu uzyskać poświadczenie o faktycznej liczbie osób, które jadą. Pieniądze za przejazd osób, które nie jechały zwrócimy z potrąceniem odstępnego po zakończeniu przejazdu.
126. Nie zwracamy pieniędzy:

- a) gdy bilet zwracasz:
 - po upływie jego ważności w przypadku pociągu TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji oraz EIC,
 - po upływie 60 minut od rozpoczęcia jego ważności w przypadku pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją oraz EIP,
- b) gdy rezerwację miejsca:
 - wykorzystasz na części drogi przejazdu,
 - zwracasz po rozpoczęciu jej ważności,
- c) gdy dopłatę do pociągu EIP:
 - wykorzystasz na części drogi przejazdu,
 - zwracasz po upływie 60 minut od rozpoczęcia jej ważności,
- d) za początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczniiesz od stacji pośredniej, która leży na drodze przejazdu.

127. Możesz złożyć wniosek, jeśli nie otrzymasz zwrotu pieniędzy w kasie biletowej za:

- a) poświadczony dokument przewozu,
- b) niepoświadczony dokument przewozu i udokumentujesz, że zrezygnowałeś z przejazdu z przyczyn, które nie zależały od Ciebie, na przykład z powodu nagłego pobytu w szpitalu.

128. Pieniądze za dokumenty przewozu opłacone kartą płatniczą, zwracamy na kartę, którą były opłacone. Dodatkowo musisz pokazać potwierdzenie płatności kartą lub potwierdzenie przelewu, które dotyczą transakcji. W przeciwnym razie otrzymasz poświadczenie i musisz złożyć wniosek.

129. Aby otrzymać pieniądze za dokument przewozu, do którego była wystawiona faktura, musisz zwrócić dokument przewozu i pokazać fakturę. Jeśli tego nie zrobisz, w kasie biletowej otrzymasz poświadczenie i musisz złożyć wniosek.

130. W regulaminach ofert [Bilety Odcinkowe](#), [Bilet Grupowy](#), [Karty Intercity](#), [Multiprzejazd](#) i [Multiprzejazd Max](#) określone są zasady zwrotu biletów według tych ofert.

131. W regulaminach każdego z kanałów sprzedaży określone są zasady zwrotów dokumentów przewozu, które były kupione w tym kanale sprzedaży.

132. W Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej określone są zasady zwrotu biletów z UUT.

133. Nie zwracamy pieniędzy za dokumenty przewozu i nie wydajemy ich duplikatów, jeśli są:

- a) zniszczone w stopniu, który uniemożliwia odczytanie danych (którykolwiek zapis lub zabezpieczenie),
- b) zafoliowane lub zalaminowane,
- c) zagubione,

d) skradzione, nawet gdy ich utratę zgłosisz do organów ścigania.

134. Odstępne wynosi 15%.

135. Na Twoje życzenie wystawimy notę księgową na kwotę odstępnego.

Kontrola w pociągu

136. Do kontroli dokumentów przewozu w pociągach upoważnione są osoby, które mają identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.

137. Identyfikator zawiera:

- a) nazwę przewoźnika,
- b) numer identyfikacyjny właściciela identyfikatora,
- c) zdjęcie właściciela identyfikatora,
- d) zakres upoważnienia do kontroli,
- e) termin ważności upoważnienia,
- f) pieczęć i podpis wystawcy.

138. W trakcie kontroli w pociągu możemy robić zdjęcia dokumentów przewozu, które są kupione w kasie biletowej, biletomacie lub u konduktora w innym pociągu.

139. Podczas kontroli musisz pokazać:

- a) dokument przewozu,
- b) dokument potwierdzający tożsamość, jeśli masz bilet imienny,
- c) ważny dokument, który potwierdza prawo do ulgi, z której korzystasz.

Brak dokumentu przewozu

140. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uznajemy osobę, która podczas kontroli w pociągu:

- a) nie pokaże:
 - biletu na przejazd lub przewóz,
 - rezerwacji miejsca do siedzenia w pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją,
 - rezerwacji miejsca lub dopłaty do pociągu EIP w pociągu EIP,
 - rezerwacji miejsca do leżenia lub sypialnego,
 - rezerwacji miejsca w strefie wygody,
 - dokumentu, który potwierdza prawo do bezpłatnego przejazdu,
 - dokumentu, który potwierdza prawo do ulgi,
- b) pokaże:
 - dokument przewozu lub dokument, który potwierdza prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że

jest podrobiony lub przerobiony, nie należy do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu, który uniemożliwia odczytanie danych (którykolwiek zapis lub zabezpieczenie), zafoliowany albo zalaminowany,

- bilet imienny, na którym jest wpisane jej imię i nazwisko, ale nie pokaże dokumentu potwierdzającego jej tożsamość,
- c) przekroczyła zakres uprawnień określonych na dokumencie przewozu, w ten sposób, że:
 - jedzie w pociągu na miejscu wyższej kategorii,
 - jedzie innym pociągiem niż jest wskazany na dokumencie przewozu i nie dopełniła formalności związanych ze zmianą warunków podróży,
 - nie zgłosiła konduktorowi przejazdu poza stację przeznaczenia,
 - nie rozpoczęła lub nie zakończyła podróży w terminie wskazanym na dokumencie przewozu,
 - jedzie w pociągu EIP i nie ma rezerwacji miejsca lub dopłaty do pociągu EIP,
 - jedzie w pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją i nie ma rezerwacji miejsca,
 - nie ma biletu na przewóz.

141. Jeśli uznamy Cię za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, to musisz:

- a) w pociągu TLK, IC zapłacić obniżoną o 80% opłatę dodatkową oraz:
 - kupić dokument przewozu albo
 - dokonać formalności związanych ze zmianą warunków podróży,
- b) w pociągu EIC:
 - kupić dokument przewozu albo
 - dokonać formalności związanych ze zmianą warunków podróży.
- c) w pociągu EIP zapłacić obniżoną o 80% opłatę dodatkową (nie dotyczy braku biletu na przewóz bagażu i psa) oraz:
 - kupić właściwy dokument przewozu albo
 - dokonać formalności związanych ze zmianą warunków podróży.

142. Jeśli w pociągu pobieramy opłatę dodatkową, to nie pobieramy opłaty pokładowej.

143. Jeśli uznamy, że dokument przewozu lub dokument, który potwierdza prawo do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu jest podrobiony albo przerobiony, to go zatrzymamy. Za zatrzymany dokument wystawimy pokwitowanie, a dokument prześlemy prokuratorowi lub Policji i powiadomimy wystawcę dokumentu.

144. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu nie uznajemy osoby, która podczas kontroli w pociągu EIP pokaże bilet z niewłaściwym wymiarem ulgi i kupi nowy bilet. Bilet z niewłaściwym wymiarem ulgi poświadczymy, co będzie podstawą do zwrotu pieniędzy. Od zwracanych pieniędzy nie potrącimy odstępnego.

Wezwanie do zapłaty

145. Jeśli uznamy Cię za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu i nie uregulujesz należności w pociągu, to wystawimy Ci wezwanie do zapłaty.

146. Wezwanie do zapłaty wystawiamy za przejazd w jedną stronę:

- a) od stacji:
 - od której jedziesz, jeśli zgłosisz brak dokumentu przewozu,
 - poprzedzającej miejsce ujawnienia,
 - wyjazdu pociągu, jeśli nie możemy ustalić stacji rozpoczęcia Twojego przejazdu,
- b) do stacji wskazanej przez Ciebie, na której zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymuje się pociąg, którym jedziesz,
- c) oddzielnie dla każdej osoby, która ukończyła 13 lat, z wyjątkiem przejazdu grupowego.

147. W przypadku przejazdu grupowego wezwanie do zapłaty wystawimy na przewodnika grupy. Kwota do zapłaty jest iloczynem należności taryfowej wyliczonej za przejazd jednej osoby i liczby osób.



Należność za przejazd jednej osoby jest sumą opłat za dokument przewozu i opłaty dodatkowej.

148. W przypadku przejazdu osoby do 13 lat wezwanie do zapłaty wystawiamy na opiekuna. W wezwaniu za przejazd takiej osoby konduktor zamieści stosowną adnotację.

149. Wezwanie do zapłaty wystawiamy na podstawie dokumentu tożsamości albo innego dokumentu z numerem PESEL, który potwierdza tożsamość. Jeśli nie masz przy sobie takiego dokumentu albo go nie pokażesz, wezwiemy Policję lub inne organy porządkowe aby ustalić Twoją tożsamość.

150. Jeśli nie masz dokumentu przewozu i nie zapłacisz należności oraz nie pokażesz dokumentu tożsamości albo innego dokumentu z numerem PESEL, który potwierdza tożsamość, podlegasz karze grzywny w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

151. Nie wystawiamy wezwania do zapłaty na podstawie mObywatela, mLegitymacji szkolnej i mLegitymacji szkolnej dla niepełnosprawnych uczniów.

152. W wezwaniu do zapłaty zamieszczamy co najmniej:

- a) dane osobowe:
 - imię (imiona) i nazwisko,
 - PESEL,

- adres,
 - e-mail,
 - numer telefonu,
- b) dane niezbędne do ustalenia zakresu Twoich uprawnień:
- datę wyjazdu,
 - stacje wyjazdu i przeznaczenia,
 - kategorię i numer pociągu,
 - klasę wagonu,
 - kategorię miejsca – dotyczy wagonów z miejscami sypialnymi,
 - odległość taryfową przejazdu (dotyczy pociągów TLK, IC),
 - drogę przewozu (dotyczy pociągów EIC, EIP),
 - rodzaj i wymiar posiadanej ulgi,
 - rodzaj przedziału w wagonie z miejscami do leżenia,
- c) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
- opłatę za dokument przewozu,
 - opłatę dodatkową albo opłatę pokładową ,
- d) cenę okazanego dokumentu przewozu,
- e) kwotę należności do zapłaty,
- f) uwagi konduktora,
- g) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym,
- h) pouczenie o możliwości i formie złożenia reklamacji.

153. Masz prawo wniesienia uwag do wezwania.

154. Wezwanie musisz potwierdzić podpisem. Jeśli odmówisz jego przyjęcia, konduktor zrobi stosowną adnotację.

155. Wezwanie musisz opłacić w terminie 21 dni od daty przejazdu. Możesz to zrobić w naszej kasie biletowej albo przelewem na podany w wezwaniu rachunek bankowy. W tytule przelewu musisz podać numeru wezwania.

156. Jeśli nie opłacisz wezwania w terminie, musisz zapłacić odsetki ustawowe za opóźnienie.

157. Jeśli nie opłacisz wezwania w terminie 3 miesięcy od jego otrzymania, możemy dochodzić w sądzie zapłaty należności wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie.

158. Jeśli opłacisz wezwanie w terminie 14 dni od daty przejazdu, opłatę dodatkową obniżymy o 75%.

159. Jeśli w trakcie kontroli biletów oświadczysz, że masz dokument przewozu albo prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, ale nie pokażesz ich w pociągu, to musisz:

- a) złożyć reklamację w terminie 7 dni od daty przejazdu,

- b) udokumentować, że masz dokument przewozu lub prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
- c) zapłacić opłatę manipulacyjną.

Jeśli dopełnisz tych formalności, wezwanie umorzemy.

160. Gdy z powodu kradzieży nie masz dokumentu poświadczającego prawo do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu i dokumentu potwierdzającego tożsamość, możesz złożyć reklamację. Do reklamacji musisz dołączyć zaświadczenie o posiadaniu prawa do ulgi oraz zaświadczenie o zgłoszeniu kradzieży, wydane przez uprawniony organ.

161. Wezwanie do zapłaty bez opłaty dodatkowej wystawimy w przypadku, gdy w pociągu:

- a) TLK, IC – zgłosisz brak ważnego dokumentu przewozu lub zamiar zmiany warunków podróży,
- b) EIC – chcesz kupić dokument przewozu lub zmienić warunki podróży,
- c) EIP:
 - jesteś osobą z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku i jedzie sama albo z opiekunem, albo przewodnikiem i chcesz kupić bilet,
 - chcesz zmienić warunki podróży,
 - chcesz kupić bilet na przewóz bagażu albo psa

i chcesz zapłacić, ale nie możemy wydać reszty albo zrealizować transakcji kartą. W takich przypadkach wezwanie bez opłaty dodatkowej musisz opłacić w terminie 3 dni od dnia przejazdu. Jeśli tego nie zrobisz w tym terminie, to będziesz musiał zapłacić również opłatę dodatkową w wysokości uzależnionej od terminu wyznaczonego na opłacenie wezwania.

162. Wezwanie wystawimy również, gdy jesteś podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu i chcesz go kupić w pociągu i zapłacić opłatę dodatkową, ale konduktor nie może wydać reszty albo nie możemy zrealizować transakcji kartą. W takim przypadku opłatę dodatkową obniżymy o 80%, jeśli wezwanie opłacisz w terminie 3 dni od daty przejazdu albo o 75%, jeśli wezwanie opłacisz w terminie 14 dni od daty przejazdu. Jeśli tego nie zrobisz w tych terminach, to będziesz musiał zapłacić opłatę dodatkową w pełnej wysokości. Odsetki ustawowe za opóźnienie naliczamy od 22 dnia od daty przejazdu.

163. Dniem opłaty wezwania jest dzień wpływu pieniędzy na nasz rachunek bankowy lub dzień opłacenia wezwania w kasie biletowej.

Przeszkody w przewozie

164. Gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie umowy przewozu zgodnie z jej treścią, to:

- a) w przypadku biletu jednorazowego masz prawo do:
 - przejazdu do stacji przeznaczenia w najbliższym dostępnym terminie,
 - przejazdu lub zmiany trasy podróży do stacji przeznaczenia w późniejszym dogodnym dla Ciebie terminie,
 - zwrotu pełnej ceny za przejazd oraz do przejazdu powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie,
- b) na podstawie biletu okresowego do przejazdu do stacji przeznaczenia albo do przejazdu powrotnego do stacji wyjazdu, w najbliższym dostępnym terminie.

O swoim wyborze musisz nas poinformować i uzyskać poświadczenie. Możesz skorzystać z przejazdu każdym naszym pociągiem, nawet wyższej kategorii, przy porównywalnych warunkach przewozu, bez konieczności dopłacania. Poświadczenie możesz otrzymać w kasie biletowej albo w pociągu TLK, IC lub EIC, którym chcesz jechać w najbliższym dostępnym terminie. Przejazd pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją miejsc oraz EIP jest możliwy tylko po uzyskaniu rezerwacji miejsca.

165. Jeśli wracasz do miejsca wyjazdu, to dokumenty przewozu (nie dotyczy biletów okresowych) możesz zwrócić w kasie biletowej po przyjeździe do pierwotnej stacji wyjazdu. Do kasy musisz się zgłosić w terminie trzech miesięcy od dnia ważności biletu. Od zwracanych pieniędzy nie potrącimy odstępnego.

166. Jeśli na skutek okoliczności uniemożliwiających wykonanie umowy przewozu, Twój pociąg jest opóźniony, to na Twoje życzenie wystawimy poświadczenie o opóźnieniu pociągu.

Odszkodowanie w przypadku opóźnienia pociągu

167. Jeśli pociąg, którym jechałeś opóźnił się, to możesz wystąpić do nas o odszkodowanie.

168. Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli:

- a) otrzymałeś zwrot pieniędzy za dokument przewozu,
- b) o opóźnieniu pociągu informujemy Cię przed zakupem dokumentu przewozu na przejazd tym pociągiem,
- c) opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy podróży jest krótsze niż 60 minut.

169. Przy opóźnieniu pociągu:

- a) od 60 do 119 minut – odszkodowanie stanowi 25% podstawy,

- b) 120 minut lub więcej – odszkodowanie stanowi 50% podstawy.

170. Podstawą do obliczenia odszkodowania w przypadku biletu:

- a) jednorazowego – jest jego cena,
- b) Multiprzejazd Max, Multiprzejazd – jest $\frac{1}{4}$ jego ceny, za każdy przejazd opóźnionym pociągiem,
- c) biletu odcinkowego lub sieciowego – jest iloraz ceny biletu i liczby dni ważności biletu, za każdy dzień przejazdu opóźnionym pociągiem.



W przypadku biletu na przejazd kilku osób, podstawą do obliczenia odszkodowania jest cena za przejazd każdej osoby oddzielnie.

171. Jeśli masz bilet na wielokrotne przejazdy, to podstawą do dochodzenia odszkodowania, są powtarzające się opóźnienia w okresie ważności biletu. W przypadku biletu:

- a) Multiprzejazd Max, Multiprzejazd, co najmniej dwukrotnie;
- b) odcinkowego:
 - tygodniowego, co najmniej trzykrotnie licząc od pierwszego dnia ważności biletu,
 - miesięcznego, co najmniej pięciokrotnie licząc od pierwszego dnia ważności biletu,
 - kwartalnego, co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu licząc od pierwszego dnia ważności biletu;
- c) sieciowego:
 - miesięcznego, co najmniej pięciokrotnie licząc od pierwszego dnia ważności biletu,
 - kwartalnego, półrocznego lub rocznego, co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu licząc od pierwszego dnia ważności biletu.

172. Aby otrzymać odszkodowanie, musisz złożyć wniosek i załączyć do niego kopię wszystkich dokumentów przewozu, które potwierdzają przejazd opóźnionym pociągiem. Jeśli masz poświadczenie o opóźnieniu pociągu, również możesz je dołączyć do wniosku.

173. Wnioski o odszkodowanie rozpatrujemy w ciągu miesiąca od dnia ich złożenia.

174. Odszkodowanie wypłacimy, jeśli jego wartość wyniesie co najmniej 16,00 zł dla jednej osoby. Wartość odszkodowania nie może być wyższa niż 50% ceny biletu.

175. Odszkodowanie wypłacamy w formie bonu, a w formie pieniężnej na Twój wniosek.



Bon:

- możesz wykorzystać tylko w naszej kasie biletowej przy zapłacie za bilet na przejazd naszym pociągiem,
- ważny jest jeden rok od daty jego wydania,

- nie podlega wymianie na gotówkę.

Jeśli cena biletu przewyższa wartość bonu, to różnicę możesz dopłacić tylko gotówką.

Wybrane informacje dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej

176. W pociągach umożliwiamy podróżowanie osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, jeśli pozwala na to dostępność stacji, peronów i tabor obsługujący dane połączenie. Podejmujemy wszelkie racjonalne działania, aby ułatwić tym osobom dostęp do naszych usług, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej osoby utrudnia samodzielne i bezpieczne skorzystanie z nich.
177. Informacje o udogodnieniach, dostępności przewozów, warunkach dostępu do pociągów oraz ograniczeniach dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej zamieszczamy na stronie internetowej oraz udzielamy ich w naszych kasach biletowych lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii pod nr.:
- a) 42 205 45 31 (dla abonentów krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych. Koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
 - b) 703 200 200 (dla abonentów krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych. Opłata za minutę połączenia 1,29 zł brutto);
 - c) +48 22 3919757 (dla połączeń realizowanych z zagranicznych sieci telekomunikacyjnych. Koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
178. Nasze działania, które ułatwiają podróż osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, polegają przede wszystkim na:
- a) wskazaniu połączenia obsługiwane przez tabor posiadający udogodnienia dla tych osób,
 - b) pomocy przy wsiadaniu do naszego pociągu lub wysiadaniu osoby z niego,
 - c) wskazaniu miejsca w pociągu i pomocy osobie w jego zajęciu,
 - d) wniesieniu lub wyniesieniu bagażu zabieranego do pociągu (masa bagażu nie może przekraczać 20 kg),
 - e) umożliwieniu korzystania z usług gastronomicznych (o ile wagon gastronomiczny jest dostępny w pociągu),
 - f) wskazaniu zakresu udogodnień i zasad bezpieczeństwa, pozwalających na sprawne i bezpieczne poruszanie się po pociągu,
 - g) udzielaniu, w trakcie przejazdu, informacji o położeniu pociągu,

- h) 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).
179. Nie zapewniamy specjalistycznej pomocy, np. pomocy opiekuńczo-pielęgniarskiej, możliwości korzystania w trakcie podróży z urządzeń podtrzymujących życie.
180. Na stacjach, na których obecny jest personel stacji możesz skorzystać z nieodpłatnej pomocy w zakresie asystowania osobie z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej podczas przemieszczania się po terenie dworca, peronów, przejść podziemnych, kładek i innych ciągów komunikacyjnych, po których dozwolone jest poruszanie się pieszych. Nie dotyczy to przejść do użytku służbowego.
181. Pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu polega na umożliwieniu dostania się do pociągu lub jego opuszczenia. W przypadku osób poruszających się na wózku pomoc polega na uruchomieniu windy lub rozłożeniu platformy, która jest na wyposażeniu pociągu.
182. Pomoc zapewniamy pod warunkiem, że zgłosisz nam potrzebę jej udzielenia przynajmniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem i podasz w zgłoszeniu wymagane informacje. Wystarczy jedno zgłoszenie, jeśli podróż będzie odbywała się pociągami różnych przewoźników, w tym przynajmniej jednym naszym pociągiem oraz jeśli jest Ci potrzebna pomoc podczas przemieszczania się po terenie dworca, peronów, przejść podziemnych, kładek i innych ciągów komunikacyjnych, na po których dozwolone jest poruszanie się pieszych.
183. W zgłoszeniu musisz podać:
- a) datę przejazdu,
 - b) relację przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się), z określeniem na jakiej stacji potrzebna jest pomoc,
 - c) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu,
 - d) numer wagonu i miejsca – jeżeli chcesz jechać wagonem z rezerwacją miejsc,
 - e) rodzaj niepełnosprawności,
 - f) informację, czy będziesz jechać z opiekunem, przewodnikiem, psem asystującym albo inną osobą towarzyszącą,
 - g) informację o przewożonym bagażu (liczba, masa, wielkość itp.),
 - h) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu, w tym informacje o korzystaniu z wózka inwalidzkiego lub innego sprzętu ortopedycznego,
 - i) numer telefonu kontaktowego.
184. Zgłoszenie musisz przekazać drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej, telefonicznie na numery naszej infolinii lub osobiście w godzinach pracy naszej kasy biletowej.

185. O możliwości albo o braku możliwości udzielenia pomocy poinformujemy telefonicznie na podany w zgłoszeniu numer telefonu, najpóźniej przed upływem 12 godzin od otrzymania zgłoszenia.
186. Jeśli bilet uprawnia osobę z niepełnosprawnościami lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej do odbycia kilku podróży naszym pociągiem, wystarczy jedno zgłoszenie, pod warunkiem przekazania w nim niezbędnych informacji (wymaganych w zgłoszeniu) o kolejnych przejazdach.
187. Gdy przyjmimy Twoje zgłoszenie do realizacji, wskażemy punkt i określimy godzinę (najwcześniej na 60 minut przed rozkładową godziną odjazdu podróznego, wskazaną w zgłoszeniu), o której osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej musi się stawić, aby otrzymać stosowną pomoc. Jeśli nie określimy godziny stawienia się tej osoby, to powinna ona przybyć do wyznaczonego punktu nie później niż na 30 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu.
- W razie odbywania przez osobę z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej podróży więcej niż jednym pociągiem, zalecamy wybranie połączeń, które zapewniają czas na przesiadkę wynoszący co najmniej 30 minut.
188. Jeśli nie powiadomisz nas w wymaganym terminie o potrzebie udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, to podejmiemy racjonalne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba ta mogła pojechać naszym pociągiem.
189. Osobom z niepełnosprawnościami lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które poruszają się na wózkach udzielimy pomocy jeśli:
- a) będą jechały pociągiem, którego techniczne uwarunkowania umożliwiają wejście do pociągu i wyjście z niego 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 takich osób, dostępna jest w rozkładach jazdy na stronie internetowej oraz na tablicach ogłoszeń na stacjach, na których zatrzymują się te pociągi,
 - b) osoby te korzystają z wózków, które spełniają 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.
190. Graniczne parametry konstrukcyjne wózka inwalidzkiego przystosowanego do przewozu pociągiem 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 skrętu – 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 stopni 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.

191. W każdym pociągu wyznaczamy miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej najbliżej drzwi wejściowych i oznaczamy je odpowiednim piktogramem. Miejsca te, na 48 godzin przed odjazdem pociągu udostępniamy do sprzedaży dla innych osób i wtedy wszyscy mają prawo je rezerwować.

192. W pociągach dostępne są miejsca:

- a) dla osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku,
- b) sypialne, do leżenia dla osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku.

Miejsca te mogą zajmować tylko te osoby. Mogą one podróżować samodzielnie lub z opiekunem, przewodnikiem.



W wagonie z miejscami do siedzenia – miejsce dla osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku jest zawsze w pobliżu dostosowanej toalety oraz drzwi wagonu. Jest to przestrzeń dostosowana do podróżowania przez taką osobę, bez gwarancji alternatywnego miejsca do siedzenia.

193. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej (w tym opiekun, przewodnik takiej osoby):

- a) w pociągach TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji, EIC – nie musi zgłaszać:
 - braku ważnego dokumentu przewozu (może od razu zająć wolne miejsce do siedzenia),
 - zamiaru zmiany warunków podróży, z wyjątkiem przejazdu poza stację przeznaczenia,
 jeśli podczas kontroli w pociągu pokaże dokument potwierdzający niepełnosprawność. Takiego dokumentu nie muszą pokazywać osoby, których niepełnosprawność albo ograniczenie sprawności ruchowej są widoczne,
- b) musi:
 - przed rozpoczęciem podróży pociągami TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub pociągami EIP mieć ważny bilet na przejazd i rezerwację miejsca,
 - w pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub w pociągu EIP zgłosić konduktorowi zamiar zmiany warunków podróży; wtedy konduktor potwierdzi możliwość zmiany lub jej braku.

194. Osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej na wózku, która podróżuje z opiekunem, przewodnikiem i przed rozpoczęciem podróży nie kupiła dokumentu przewozu na przejazd pociągami TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub pociągami EIP dla siebie lub dla opiekuna, przewodnika, może bez uiszczania opłaty pokładowej kupić w tych pociągach bilet:

- a) na przejazd – o ile miejsca wyznaczone dla tych osób w pociągu są wolne, zamiar przejazdu pociągami należy zgłosić konduktorowi przed wejściem do tego pociągu,
- b) na przewóz rzeczy albo psa, nawet w trakcie kontroli biletów.

195. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej, która ma ważny dokument przewozu, może pod własnym nadzorem przewieźć bezpłatnie wózek inwalidzki.

196. Na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej, która przewozi psa przewodnika albo psa asystującego musi kupić wszystkie miejsca w przedziale oraz bilet na przejazd.

197. Osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej, która przewozi psa asystującego:

- a) musi podczas kontroli w pociągu pokazać:
 - certyfikat potwierdzający status psa asystującego,
 - aktualne świadectwo szczepienia psa,
 - b) może zabrać ze sobą psa do strefy gastronomicznej,
 - c) nie musi mieć zgody współpodróżnych na przewóz psa w wagonie z przedziałami.
198. Pies asystujący musi być wyposażony w uprząż, przy czym nie musi mieć założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.
199. Trener psa szkolonego na psa asystującego na podstawie zaświadczenia wydanego przez podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, może przy przewozie takiego psa korzystać z tych samych uprawnień jakie przysługują osobom z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej, które przewożą psa asystującego.

Przewóz bagażu

200. Bagaż, który zabierasz ze sobą do pociągu nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi, utrudniać przejazdu, wyrządzić szkody w mieniu innych podróżnych lub naszym.
201. Bezpłatnie możesz przewieźć:
- a) łatwe do przenoszenia rzeczy, w tym na przykład:
 - jeden wózek dziecięcy, składany na czas przewozu,
 - jedną parę nart,
 - b) niezłożony wózek dziecięcy, jeśli podróżujesz z dzieckiem,
 - c) broń i amunicję – na warunkach szczególnych określonych w odrębnych przepisach,
 - d) towary niebezpieczne wymienione w rozdziale 1.1.3.8 załącznika do Regulaminu dla międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID),
 - e) sprzęt terapeutyczny używany w czasie podróży, na przykład:
 - wózek inwalidzki,
 - balkonik.
202. Bagaż bezpłatny możesz umieścić nad i pod zajmowanym miejscem, albo w innym miejscu do tego przeznaczonym, które oznaczyliśmy odpowiednim piktogramem.
203. W pociągu możesz przewieźć odpłatnie bagaż, który nie mieści się nad i pod zajmowanym miejscem, ani w innym miejscu do tego przeznaczonym, które oznaczyliśmy odpowiednim piktogramem.



Odpłatnie możesz przewieźć rzeczy łatwe do przenoszenia.

204. Jeśli masz bilet na przejazd, który kupiłeś wcześniej albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i chcesz w kasie biletowej albo w pociągu dokupić bilet na przewóz bagażu, musisz pokazać bilet na przejazd albo dokument potwierdzający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu.
205. Jeśli nie możesz znaleźć miejsca wyznaczonego na przewóz bagażu poproś konduktora o pomoc.
206. Bagaż przewożysz pod własnym nadzorem. Jeśli w pociągu dojdzie do uszkodzenia, ubytku lub utraty bagażu, to ponosimy odpowiedzialność gdy szkoda powstała z naszej winy.
207. Jeśli nie spełnisz warunków, które obowiązują przy przewożeniu bagażu, możemy odmówić Ci prawa do przejazdu. Wtedy poświadczymy o niewykorzystaniu:
- a) bilet na przejazd jednorazowy oraz bilet na przewóz,
 - b) tylko bilet na przewóz, jeśli masz bilet na przejazdy wielokrotne.
208. Pieniądze za poświadczony bilet wypłacimy w kasie biletowej. Na zgłoszenie się do kasy masz trzy miesiące od dnia ważności biletu. Od zwracanych pieniędzy nie potrącimy odstępnego.
209. Jeśli przewożysz bagaż niezgodnie z naszymi warunkami i zasadami, to pobierzemy opłatę dodatkową.
210. Jeśli odmówisz zapłaty w pociągu, wystawimy wezwanie do zapłaty.
211. Jeśli konduktor stwierdzi, że przewożysz w bagażu:
- a) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – będziemy postępowali według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
 - b) broń lub amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu innych podróżnych – powiadomimy o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
212. Twój bagaż może być przeglądany, sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

Przewóz roweru

213. Odpłatnie możesz przewieźć jeden rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy i jednoosobowy, który nie jest składany na czas przewozu. Na rowerze może być zamontowany fotelik dla dziecka. Na przewóz takiego roweru musisz kupić bilet.
214. Rower, który nie jest składany na czas przewozu możesz przewieźć w pociągu, w którym dostępna jest ta usługa. W rozkładzie, pociąg wyznaczony do przewozu rowerów jest oznaczony piktogramem „wagon przystosowany do przewozu rowerów”.

215. Jeśli pociąg jest wyznaczony do przewozu rowerów, które nie są składane na czas przewozu, to miejsce na przewóz roweru jest w wagonie klasy 2 z miejscami do siedzenia.



Miejsce na przewóz roweru jest oznaczone piktogramem. W niektórych pociągach miejsca na przewóz roweru wyznaczamy w przedsiionku w bezpośrednim sąsiedztwie miejsca do siedzenia dla właściciela roweru.

216. Bilet na przewóz roweru jest połączony z rezerwacją miejsca dla osoby, która chce go przewieźć. Jeśli w pociągu nie ma wolnych miejsc do siedzenia dla osoby z rowerem, nie możesz jechać takim pociągiem.
217. W wagonie z miejscami sypialnymi, do leżenia nie możesz przewozić roweru, który nie jest składany na czas przewozu.
218. Jeśli masz już bilet na przejazd, a chcesz przewieźć rower, to musisz kupić nowy bilet na przejazd z rezerwacją miejsca do siedzenia dla osoby z rowerem i bilet na przewóz roweru. Za niewykorzystany bilet na przejazd zwrócimy pieniądze z potrąceniem odstępnego.
219. Rower przewożysz w pociągu pod własnym nadzorem. Ponosimy odpowiedzialność za uszkodzenia roweru lub jego kradzież, gdy szkoda powstała z naszej winy.
220. Jeśli nie spełnisz warunków, które obowiązują przy przewożeniu roweru, możemy odmówić Ci prawa do przejazdu. Wtedy poświadczymy o niewykorzystaniu biletu na przejazd jednorazowy oraz biletu na przewóz albo tylko biletu na przewóz, jeśli masz bilet na przejazdy wielokrotne.
221. Pieniądze za poświadczony bilet wypłacimy w kasie biletowej. Na zgłoszenie się do kasy masz trzy miesiące od dnia ważności biletu. Od zwracanych pieniędzy nie potrącimy odstępnego.
222. Jeśli przewożysz rower niezgodnie z naszymi warunkami i zasadami pobierzemy opłatę dodatkową. Jeśli odmówisz zapłaty w pociągu, wystawimy wezwanie do zapłaty.
223. Rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy, jednoosobowy i składany na czas przewozu traktujemy jak bagaż.

Przewóz zwierząt

Pies

224. Małego psa możesz przewieźć bezpłatnie.
225. W czasie podróży mały pies musi być w odpowiednim transporterze (może to być m.in. klatka, kontener lub kosz). Transporter musi skutecznie ograniczyć dostęp psa do otoczenia i zabezpieczać przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pies

przewożony w transporterze nie może mieć możliwości wystawiania z niego głowy czy też innej części ciała. W trakcie podróży pies nie może, pod żadnym pozorem, przebywać poza transporterem. Transporter należy umieścić w miejscu przeznaczonym na bagaż lub trzymać na kolanach.

226. Osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej może przewieźć bezpłatnie psa asystującego. Trener psa szkolonego na psa asystującego może przy przewozie takiego psa korzystać z tych samych uprawnień jeśli pokaże zaświadczenie wydane przez podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących.

227. Odpłatnie możesz przewieźć jednego psa, jeśli jesteś osobą pełnoletnią i:

- a) posiadasz bilet na przewóz psa,
- b) trzymasz psa na smyczy,
- c) pies ma założony kaganiec,
- d) masz aktualne świadectwo szczepienia psa przeciwko wściekliźnie.



Jeśli przewożysz w pociągu psa, musisz mieć świadectwo jego szczepienia przeciwko wściekliźnie. Podczas kontroli w pociągu nie musisz pokazywać tego świadectwa.

228. Jeśli masz bilet na przejazd, który kupiłeś wcześniej albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i chcesz w kasie biletowej albo w pociągu dokupić bilet na przewóz psa, musisz pokazać bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu.

229. W wagonach przedziałowych z miejscami do siedzenia możesz przewieźć psa, jeśli współpodróżni wyrażą na to zgodę. Nie musisz mieć takiej zgody, jeśli jedziesz z psem przewodnikiem lub psem asystującym.

230. Jeśli współpodróżni nie zgodzą się na podróż w przedziale z psem, będziesz musiał zająć inne miejsce, które wskaże konduktor. Może to być miejsce na korytarzu lub w przedsionku wagonu. Gdy konduktor nie będzie mógł wskazać innego miejsca, musisz opuścić pociąg na najbliższej stacji. Jednocześnie otrzymasz poświadczenie o częściowym niewykorzystaniu biletu jednorazowego.

231. Pieniądze za poświadczony bilet wypłacimy w kasie biletowej. Na zgłoszenie się do kasy masz trzy miesiące od dnia ważności biletu. Od zwracanych pieniędzy nie potrącimy odstępnego.

232. Jeśli chcesz przewieźć psa w wagonie z miejscami sypialnymi, do leżenia, to musisz kupić wszystkie miejsca w przedziale.

233. Do strefy gastronomicznej nie możesz zabrać psa, ale nie dotyczy to psów przewodników i psów asystujących.

234. Pies nie może przebywać na miejscu do siedzenia, sypialnym, do leżenia.

235. Jesteś odpowiedzialny za stan sanitarny miejsca, w którym przewożysz psa. Przewożony pies nie może zakłócać spokoju innych podróżnych.
236. Jeśli przewożysz psa niezgodnie z naszymi warunkami i zasadami pobierzemy w pociągu opłatę dodatkową. Jeśli odmówisz zapłaty w pociągu, wystawimy wezwanie do zapłaty

Inne zwierzęta

237. Małe zwierzę domowe możesz przewieźć bezpłatnie. Musisz umieścić je w transporterze.



Za zwierzęta domowe uznajemy zwierzęta, które tradycyjnie przebywają z człowiekiem w jego domu i są utrzymywane w charakterze jego towarzysza. Podstawa prawna: art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt.

238. W czasie całego przejazdu naszym pociągiem zwierzę musi być w odpowiednim transporterze (może to być m.in. klatka, kontener lub kosz). Transporter musi skutecznie ograniczyć dostęp zwierzęcia do otoczenia i zabezpieczać przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Zwierzę przewożone w transporterze, nie może mieć możliwości wystawiania z niego głowy czy też innej części ciała. W trakcie podróży zwierzę nie może, pod żadnym pozorem, przebywać poza transporterem. Transporter należy umieścić w miejscu przeznaczonym na bagaż lub trzymać go na kolanach.
239. W wagonach przedziałowych z miejscami do siedzenia możesz przewieźć zwierzę pod warunkiem, że współpodróżni wyrażą na to zgodę.
240. Jeśli współpodróżni nie zgodzą się na podróż w przedziale z Twoim zwierzęciem, będziesz musiał zająć inne miejsce, które wskaże konduktor. Może to być również miejsce na korytarzu lub w przedsionku wagonu. Gdy konduktor nie będzie mógł wskazać innego miejsca, musisz opuścić pociąg na najbliższej stacji. Jednocześnie otrzymasz poświadczenie o częściowym niewykorzystaniu biletu jednorazowego.
241. Pieniądze za poświadczony bilet wypłacimy w kasie biletowej. Na zgłoszenie się do kasy masz trzy miesiące od dnia ważności biletu. Od zwracanych pieniędzy nie potrącimy odstępnego.
242. Jeśli chcesz przewieźć zwierzę w wagonie z miejscami sypialnymi, do leżenia, to musisz kupić wszystkie miejsca w przedziale.
243. Do strefy gastronomicznej nie możesz zabierać przewożonych zwierząt.
244. Jesteś odpowiedzialny za stan sanitarny miejsca, w którym umieścisz transporter ze zwierzęciem. Zwierzę, które przewożysz nie może zakłócać spokoju innych podróżnych.

245. Jeśli przewożysz zwierzę niezgodnie z naszymi warunkami i zasadami, pobierzemy w pociągu opłatę dodatkową. Jeśli odmówisz zapłaty w pociągu, wystawimy wezwanie do zapłaty.

Reklamacje, wnioski i skargi

Reklamacje

246. Reklamację możesz złożyć:

- a) jeśli nie wywiązaliśmy się z zawartej z umowy przewozu,
- b) gdy nie zgadzasz się z treścią wezwania do zapłaty i możesz udowodnić, że na dzień wystawienia wezwania posiadałeś ważny dokument przewozu albo ważny dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.

247. W reklamacji musisz podać:

- a) nazwę i adres przewoźnika,
- b) imię, nazwisko i adres,
- c) uzasadnienie roszczenia,
- d) kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu,
- e) adres właściwy do wypłaty uznanego roszczenia lub numer rachunku bankowego (do przelewów międzynarodowych konieczne jest podanie pełnej nazwy i adresu banku, międzynarodowy numer rachunku bankowego w formacie IBAN wraz z numerem SWIFT/BIC),
- f) numer wezwania – jeśli reklamacja go dotyczy, oraz ją podpisać – dotyczy formy pisemnej.

248. Jeśli reklamacja dotyczy więcej niż jednego wezwania, musisz wskazać numer każdego z wystawionych wezwań.

249. Do reklamacji musisz dołączyć kopie dokumentów przewozu, kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością Twojego roszczenia, w tym tych, które potwierdzają prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

250. Jeśli reklamacja dotyczy wezwania do zapłaty za niepokazanie w pociągu ważnego dokumentu, który potwierdza prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, do reklamacji musisz dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej. Opłatę musisz zapłacić na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.

251. Jeśli składasz reklamację w formie pisemnej, kopie dokumentów potwierdzających prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, które do niej dołączasz, muszą mieć postać pisemną i być potwierdzone za zgodność z oryginałem. Potwierdzenie takie możesz otrzymać w kasie biletowej, u notariusza lub u wystawcy dokumentu.

252. Jeśli składasz reklamację w formie dokumentowej, kopie dokumentów, które do niej dołączasz, muszą być w postaci elektronicznej.

253. Reklamacje możesz złożyć:

- a) w formie pisemnej:
 - osobiście w dowolnej kasie biletowej,
 - przesyłką pocztową,
- b) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, który jest na stronie internetowej.



Przesyłkę pocztową prześlij do nas za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe .

254. Jeśli złożysz reklamację w formie dokumentowej oznacza to, że zgadzasz się na doręczenie:

- 1) odpowiedzi na reklamację,
 - 2) wezwania do usunięcia braków reklamacji
- na e-mail podany przez Ciebie w formularzu reklamacyjnym, chyba że w treści reklamacji umieścisz żądanie udzielenia odpowiedzi lub doręczania wezwań w formie pisemnej na wskazany w reklamacji adres zamieszkania.

255. W reklamacji złożonej w formie pisemnej możesz zażądać aby odpowiedź na reklamację lub wezwanie została do Ciebie wysłana na e-mail podany w reklamacji.

256. Jeśli w trakcie rozpatrywania reklamacji zmienisz adres lub e-mail, musisz nas o tym powiadomić. W przeciwnym razie odpowiedź na reklamację, wezwanie do usunięcia braków reklamacji doręczymy na dotychczasowy adres. Takie doręczenie będzie uznane za skuteczne.

257. Otrzymanie reklamacji złożonej osobiście w formie pisemnej albo w formie dokumentowej, potwierdzamy zaraz po jej przyjęciu.

258. Reklamacje, które dotyczą:

- a) wezwań do zapłaty – możesz złożyć w ciągu 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania,
- b) niewywiązania się przez nas z zawartej umowy przewozu – możesz złożyć w ciągu roku od dnia przejazdu.

259. Jeśli reklamacja nie zawiera wymaganych informacji lub nie zostały do niej dołączone wymagane dokumenty, poprosimy w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania o uzupełnienie braków w wyznaczonym terminie. Jeśli tego nie zrobisz, nie rozpatrzymy reklamacji.

260. Aby prawidłowo rozpatrzyć reklamację, która dotyczy wezwania do zapłaty, możemy poprosić w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania o przesłanie przesyłką pocztową, w wyznaczonym terminie, oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym tych, które potwierdzają ważne w dniu przejazdu prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Jeśli tego nie zrobisz, nie rozpatrzemy reklamacji.
261. Oryginały dokumentów, które nam przesłałeś zwrócimy, najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację, przesyłką rejestrowaną w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
262. Odpowiedzi na reklamację udzielamy w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania lub uzupełnienia braków lub otrzymania oryginałów dokumentów, jeśli były wymagane.
263. Przepisy, które dotyczą reklamacji z tytułu przewozu osób stosujemy też do przewozu rzeczy i zwierząt.
264. Jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację lub w sprawie są nowe okoliczności, które mogą mieć wpływ na jej rozstrzygnięcie, możesz złożyć odwołanie. W odwołaniu podaj numer otrzymanej odpowiedzi, to ułatwi nam odszukanie Twojej sprawy.
265. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez nas usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei. Szczegółowe informacje znajdziesz na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl.
266. Po bezskutecznym wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, roszczeń możesz dochodzić w sądzie.

Wnioski o zwrot

267. Wniosek możesz złożyć w sprawie zwrotu:
- pieniędzy za niewykorzystany dokument przewozu,
 - zapłaconych w pociągu opłat taryfowych lub opłaty dodatkowej.
268. We wniosku musisz podać:
- nazwę i adres przewoźnika,
 - imię, nazwisko i adres,
 - uzasadnienie,
 - adres właściwy do wypłaty uznanego roszczenia lub numer rachunku bankowego (do przelewów międzynarodowych konieczne jest podanie pełnej nazwy i adresu banku, międzynarodowego numeru rachunku bankowego w formacie IBAN wraz z numerem SWIFT/BIC)
- oraz go podpisać – dotyczy formy pisemnej.

269. W przypadku zmiany rachunku bankowego w czasie między zwrotem pieniędzy a złożeniem wniosku wskaż numer nowego rachunku bankowego na który zwrócimy pieniądze.
270. Do wniosku musisz dołączyć oryginały dokumentów przewozu oraz oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie innych dokumentów, które uzasadniają wniosek (na przykład poświadczenie), w tym potwierdzają prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Potwierdzenie takie możesz otrzymać w kasie biletowej, u notariusza lub u wystawcy dokumentu.
271. Wniosek możesz złożyć:
- a) w formie pisemnej:
 - osobiście w dowolnej kasie biletowej,
 - przesyłką pocztową,
 - b) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, który jest dostępny na stronie internetowej.



Przesyłkę pocztową prześlij do nas za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe

272. Wniosek w formie pisemnej złożony osobiście albo w formie dokumentowej, potwierdzamy zaraz po jego przyjęciu.
273. Wniosek, który dotyczy zwrotu pieniędzy:
- a) za dokument przewozu – możesz złożyć w ciągu roku od dnia przejazdu,
 - b) za dokument przewozu kupiony w pociągu lub opłatę dodatkową – możesz złożyć w ciągu 7 dni od daty przejazdu.
274. Jeśli wniosek nie zawiera wymaganych informacji lub nie zostały do niego dołączone wymagane dokumenty, poprosimy o uzupełnienie braków w wyznaczonym terminie. Jeśli tego nie zrobisz, nie rozpatrzemy wniosku.
275. Wnioski rozpatrujemy w kolejności ich wpływu, bez zbędnej zwłoki.

Skargi

276. Spory powstałe pomiędzy:
- a) Tobą a naszym pracownikiem:
 - w kasie biletowej – rozstrzyga pracownik, który sprawuje nadzór nad pracą tej kasy,
 - w pociągu – rozstrzyga kierownik pociągu,
 - b) podróżnymi w pociągu – rozstrzyga konduktor.

277. Jeśli spór nie jest możliwy do rozstrzygnięcia albo jesteś niezadowolony z jakości usług, przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR) lub masz zastrzeżenia do naszego pracownika, możesz złożyć skargę:

- a) w formie pisemnej:
 - osobiście w dowolnej kasie biletowej,
 - przesyłką pocztową,
- b) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, który jest na stronie internetowej.



Przesyłkę pocztową prześlij do nas za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

278. Jeśli złożysz skargę zaraz po zdarzeniu, będziemy mogli prawidłowo się do niej odnieść.

279. Odpowiedzi na skargę udzielamy w ciągu miesiąca. Jeśli temat skargi jest złożony, poinformujemy Cię o terminie w jakim prześlemy odpowiedź. Termin ten nie może być dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi.

280. Odpowiedź na skargę przesyłamy tą samą drogą, którą ją otrzymaliśmy, chyba że wskazałeś nam inną drogę i adres.

281. Nie udzielamy odpowiedzi na skargi, w których nie ma imienia, nazwiska i adresu osoby, która złożyła skargę lub jeśli skarga zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

Przesyłki konduktorskie

282. Na wyznaczonych odcinkach w bezpośrednich pociągach oznaczonych w rozkładzie jazdy przewozimy przesyłki:

- a) standardowe:
 - o masie do 10 kilogramów,
 - wymiarach 20x40x50 centymetrów lub 150x20x20,
- b) ponadgabarytowe o masie do 20 kilogramów.

283. Przesyłkę możesz:

- a) nadać
 - osobiście do pociągu,
 - w stacjonarnym punkcie przesyłek konduktorskich,
- b) odebrać:
 - osobiście z pociągu,

- w stacjonarnym punkcie przesyłek konduktorskich.
284. Opłaty za przewóz przesyłki, za jej doręczenie do pociągu oraz odebranie z pociągu w zastępstwie nadawcy lub odbiorcy, a także inne opłaty dodatkowe związane z przesyłkami konduktorskimi znajdziesz w Cenniku usług.
285. Przedział w pociągu, w którym przyjmujemy, przewożymy i wydajemy przesyłki oznaczony jest tabliczką z napisem „Przesyłki konduktorskie”.
286. Przesyłki przyjmujemy do przewozu wyłącznie w czasie postoju pociągu, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
287. W pierwszej kolejności przyjmujemy i wydajemy przesyłki nadane w stacjonarnym punkcie. W następnej kolejności przyjmujemy pozostałe przesyłki.
288. Na dowód przyjęcia przesyłki do przewozu wydajemy poświadczenie przyjęcia przesyłki konduktorskiej do przewozu.
289. Poświadczenie przyjęcia przesyłki do przewozu zawiera:
- a) oznaczenie przewoźnika,
 - b) datę przewozu,
 - c) numer pociągu,
 - d) nazwę stacji przeznaczenia,
 - e) dane dotyczące nadawcy i odbiorcy,
 - f) opłatę za przewóz,
 - g) numer poświadczenia przyjęcia przesyłki,
 - h) opis zawartości i zadeklarowaną wartość przesyłki,
 - i) inne informacje.
290. Nie przyjmujemy przesyłki do przewozu, jeśli:
- a) może to opóźnić odjazd pociągu,
 - b) nadawca nie ma odliczonej gotówki,
 - c) nie spełnia ona warunków, które określiliśmy dalej,
 - d) w przedziale nie ma miejsca na jej ułożenie.
291. Fakturę za nadanie przesyłki otrzymasz w:
- a) stacjonarnym punkcie, w którym ją nadałeś,
 - b) naszej kasie biletowej, jeśli przesyłkę nadałeś osobiście do pociągu.
292. Wniosek o wystawienie faktury możesz przesłać na:
- a) e-mail fakturye-ic@intercity.pl,
 - b) adres:
„PKP Intercity” S.A.
Aleje Jerozolimskie 142 A
02-305 Warszawa.

293. Przesyłka musi:

- a) być opakowana w sposób, który umożliwi jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytków oraz uszkodzeń,
- b) mieć na opakowaniu wyraźne i trwałe napisy:
 - imię i nazwisko, adres i numer telefonu nadawcy i odbiorcy,
 - nazwę firmy, adres i numer telefonu nadawcy i odbiorcy a także imię i nazwisko osoby upoważnionej przez firmę do jej odbioru, jeśli nadawcą lub odbiorcą jest firma,
 - nazwę stacji nadania i przeznaczenia,
 - które określają jej zawartości i zadeklarowaną wartość (zadeklarowana wartość nie może przewyższać jej rzeczywistej wartości).

294. Każda sztuka traktowana jest jako oddzielna przesyłka.

295. Wartość przesyłki nie może przekraczać czterdziestokrotności opłaty za przewóz przesyłki standardowej.

296. Nadawca lub odbiorca może nam zlecić odbiór przesyłki z pociągu. Zlecenie odbioru przesyłki może być złożone osobiście lub telefonicznie, w stacjonarnym punkcie przesyłek konduktorskich na stacji nadania lub odbioru przesyłki.

297. Opłatę za odebranie przesyłki konduktorskiej z pociągu w zastępstwie odbiorcy, pobieramy przy jej wydaniu.

298. Przesyłkę można odebrać bezpośrednio z pociągu lub ze stacjonarnego punktu przesyłek konduktorskich, po pokazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość.

299. Jeżeli napisy zamieszczone na przesyłce adresowanej na firmę, instytucję, stowarzyszenie itp., nie zawierają imienia i nazwiska osoby uprawnionej do jej odbioru, wtedy przesyłkę wydajemy osobie, która okaże upoważnienie do odbioru.

300. Upoważnienie musi być wystawione przez odbiorcę wskazanego na przesyłce i powinno zawierać imię i nazwisko osoby, która jest upoważniona do odbioru przesyłki oraz datę jej odbioru. Przesyłkę wydajemy osobie upoważnionej po przekazaniu upoważnienia i pokazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość.

301. Odbiór przesyłki odbiorca musi potwierdzić czytelnym podpisem na poświadczeniu odbioru. Jeżeli przesyłkę odbiera z pociągu pracownik stacjonarnego punktu przesyłek konduktorskich, potwierdzenie tego zamieszcza się również na poświadczeniu odbioru.

302. Jeżeli na stacji przeznaczenia odbiorca nie zgłosi się do pociągu po odbiór przesyłki, to odbierze ją pracownik stacjonarnego punktu przesyłek konduktorskich. Gdy na stacji nie będzie takiego punktu albo nie mamy zlecenia jej odbioru, wtedy przewieziemy ją do najbliższej stacji, na której pracownik punktu stacjonarnego przesyłek konduktorskich zgłosi się do pociągu.

303. Jeżeli przesyłka nie zostanie odebrana ze stacjonarnego punktu przesyłek konduktorskich w ciągu 6 godzin od przyjazdu pociągu, pracownik tego punktu powiadomi odbiorcę o konieczności jej odbioru w ciągu 24 godzin od chwili zawiadomienia.
304. Jeśli przesyłka nie zostanie odebrana w ciągu 24 godzin od zawiadomienia lub gdy nie będziemy mieli możliwości powiadomienia, a upłynie 48 godzin od przybycia przesyłki do stacjonarnego punktu przesyłek konduktorskich, to uznajemy, że nastąpiła przeszkoda w jej wydaniu. Wtedy poprosimy nadawcę o dodatkowe dyspozycje.
305. Opłatą za odebranie przesyłki z pociągu, kosztami powiadomienia odbiorcy oraz przechowania przesyłki ponad ustalony termin, obciążymy odbiorcę.
306. Nadawca przesyłki może w stacjonarnym punkcie przesyłek konduktorskich, osobiście lub telefonicznie złożyć dodatkowe zlecenie, które może dotyczyć:
- a) wskazania innego odbiorcy na tej samej stacji przeznaczenia,
 - b) przesłania przesyłki do innej stacji przeznaczenia do innego odbiorcy,
 - c) zwrotu przesyłki do stacji nadania.
- Za wykonanie zmiany w umowie przewozu przesyłki na podstawie takiego zlecenia pobieramy opłaty, zgodnie z Cennikiem usług.
307. Wszelkie koszty powstałe na pierwotnej stacji przeznaczenia oraz związane z wykonaniem dodatkowego zlecenia musi pokryć odbiorca. Na zapłaconą kwotę wystawiamy fakturę.
308. Jeśli mamy dodatkowe zlecenie przesłania przesyłki, przewozimy ją zgodnie z dyspozycją nadawcy za listem przesyłkowym.
309. Jeśli nie mamy dyspozycji w sprawie dalszego postępowania z przesyłką, to zlikwidujemy ją:
- a) po upływie 30 dni od ostatecznego terminu, w którym przesyłkę należało odebrać nie wcześniej niż po upływie 10 dni od zawiadomienia nadawcy o zamierzonej likwidacji,
 - b) niezwłocznie – jeśli w przesyłce znajdują się rzeczy łatwo ulegające zepsuciu.
310. Nadawca lub odbiorca może dochodzić roszczeń związanych z przewozem przesyłki konduktorskiej w postępowaniu reklamacyjnym.
311. Z przewozu, jako przesyłka konduktorska, są wyłączone:
- a) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
 - b) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu,
 - c) pieniądze, środki płatnicze, papiery wartościowe, kosztowności,
 - d) rzeczy, których wartość deklarowana przekracza wartość przesyłki,
 - e) dokumenty tożsamości,
 - f) broń i amunicja,

- g) rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do przewozu jako przesyłka konduktorska,
- h) żywe zwierzęta.

312. W uzasadnionych przypadkach możemy sprawdzić, czy zawartość przesyłki nie zawiera rzeczy wyłączonych z przewozu. W tym celu wezwiemy nadawcę. Jeżeli wezwanie nadawcy nie będzie możliwe albo gdy nie zgłosi się on w wyznaczonym terminie, zawartość przesyłki sprawdzimy bez jego obecności, ale wtedy zaprosimy inne osoby do tej czynności, w szczególności funkcjonariusza Policji.

313. Po sprawdzeniu przesyłki sporządzamy protokół, który zawiera:

- a) rodzaj i numer dokumentu, na podstawie którego przesyłka będzie lub jest przewożona,
- b) datę i miejsce spisania protokołu,
- c) imię i nazwisko (nazwę firmy) oraz adres i numer telefonu nadawcy,
- d) informację o obecności osoby uprawnionej do udziału w czynnościach ustalania stanu przesyłki,
- e) nazwy stacji nadania i stacji przeznaczenia,
- f) określenie zawartości i wartości rzeczy znajdujących się w przesyłce:
 - wynikających z napisów zamieszczonych na opakowaniu,
 - stwierdzonych w rzeczywistości,
- g) podpisy osób uczestniczących w sprawdzeniu przesyłki.

314. Jeśli stwierdzimy, że zawartość przesyłki:

- a) jest zgodna z oświadczeniem zamieszczonym na opakowaniu, nie pobieramy opłaty za czynności sprawdzenia. Protokół sprawdzenia przesyłki wydajemy na żądanie nadawcy lub odbiorcy,
- b) zawartość przesyłki jest inna niż określona na opakowaniu lub jej wartość jest niezgodna z deklarowaną, wtedy pobierzemy z tytułu sprawdzenia opłatę, zgodnie z Cennikiem usług.

315. Jeśli podczas sprawdzania stwierdzimy, że w przesyłce:

- a) są rzeczy wyłączone z przewozu – to zwracamy ją nadawcy, po zapłaceniu dodatkowych opłat, zgodnie z Cennikiem usług,
- b) nie ma rzeczy wyłączonych z przewozu – to nadawca musi uaktualnić napisy na przesyłce albo inne wskazówki dotyczące jej przewozu. Jeśli tego nie zrobi, wówczas zwrócimy przesyłkę nadawcy, po zapłaceniu dodatkowych opłat, zgodnie z Cennikiem usług.

Rzeczy znalezione

316. Do postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach lub użytkowanych przez nas pomieszczeniach służących do obsługi podróżnych, stosujemy przepisy ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych.

317. Rzeczy znalezione:

- a) w pociągu – przyjmuje od znalazcy konduktor, który obsługuje ten pociąg,
- b) w użytkowanych przez nas pomieszczeniach służących do obsługi podróżnych – przyjmuje od znalazcy wyznaczony pracownik.

318. Na każdą znaną i przyjętą rzecz wystawiamy pokwitowanie, które zawiera co najmniej:

- a) dane znalazcy lub świadków (imię, nazwisko i adres zamieszkania),
- b) datę, miejsce i okoliczności znalezienia rzeczy,
- c) krótki i precyzyjny opis rzeczy (m.in. nazwa, wymiary, materiał z którego jest zrobiona, kolor, wzór, charakterystyczne szczegóły, np. marka, itp.),
- d) krótki i precyzyjny opis zawartości rzeczy znalezionej (np. walizki, torby, itp.),
- e) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko, stanowisko, miejsce pracy),
- f) datę przyjęcia rzeczy,
- g) informację o zastrzeżeniu przez znalazcę znaleźnego.

319. Informacje o znalezionych i zdeponowanych rzeczach oraz o sposobie ich odbioru przed przekazaniem właściwemu staroście, o przekazaniu właściwemu staroście lub o sposobie rozporządzenia tymi rzeczami przez nas w przypadku odmowy przez właściwego starostę przyjęcia rzeczy o wartości nie przekraczającej 100 złotych, udzielamy osobom uprawnionym do ich odbioru pod numerami telefonów podanymi na stronie internetowej.

320. Przepisy dotyczące rzeczy znalezionych stosujemy również do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności, jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

Postanowienia końcowe

321. Informujemy o:

- a) ogólnych warunkach zawarcia umowy przewozu,
- b) rozkładzie jazdy pociągów i możliwości najszybszej podróży,
- c) warunkach najniższych opłat za przewóz,
- d) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
- e) możliwości i warunkach przewozu rowerów,

- f) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie,
- g) usługach dostępnych w pociągu,
- h) procedurach odbioru zagubionego bagażu,
- i) procedurach wnoszenia skarg,
- j) trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji,
- k) całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych,
- l) zasadach dostępu i warunkach korzystania z przejazdów w strefach ciszy,
- m) warunkach umowy przewozu w ramach oferty Wspólny Bilet.

322. Z informacjami o naszych usługach zapoznasz się:

- a) na stronie internetowej,
- b) na tablicach ogłoszeń – tylko wybrane informacje,
- c) w kasach biletowych lub w pociągu,
- d) jeśli zadzwonisz pod numer 703 200 200 lub + 48 22 3919757 – tylko dla połączeń z zagranicznych sieci telekomunikacyjnych,
- e) po skierowaniu pytania na adres e-mail infokraj@intercity.pl.

323. Na stronie internetowej znajdziesz informacje, które dotyczą:

- a) adresów kas biletowych, godzin ich otwarcia oraz zakresu czynności,
- b) lokalizacji biletomatów, zakresu dostępnej oferty oraz akceptowanych form płatności.

324. Na stacji, na której nie ma kasy biletowej, informujemy o:

- a) możliwości i sposobie zakupu dokumentu przewozu przez aplikacje mobilne, serwisy internetowe lub w pociągu,
- b) najbliższej kasie biletowej lub biletomacie,
- c) numerach telefonów, pod którymi udzielamy informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej.

325. W każdym przypadku uzasadnionym koniecznością przestrzegania prawa możemy wprowadzić przejściowe przepisy szczególne. Są one odrębnym dokumentem i mają pierwszeństwo stosowania przed postanowieniami tego regulaminu. Udostępniamy je w taki sam sposób jak regulamin na stronie internetowej.

326. Regulamin stosujemy razem z:

- a) ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe,
- b) rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,

- c) rozporządzeniem 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,
- d) Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR) – w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów.

327. Regulamin stosujemy również z przepisami, które wskazujemy poniżej pod warunkiem, że przepisy te nie stanowią inaczej:

- a) [Taryfa przewozowa Spółki „PKP Intercity” \(TP-IC\)](#),
- b) [Cennik usług przewozowych PKP Intercity](#),
- c) [Regulamin e-IC](#),
- d) [Regulamin usługi „Bilet przez aplikację mobilną” w „PKP Intercity” Spółka Akcyjna](#),
- e) [REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW Bilkom - „PKP Intercity” S.A.](#),
- f) [Regulamin sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów](#),
- g) [Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu](#),
- h) warunki oferty „[Bilet Warszawski-IC](#)”,
- i) Regulaminy ofert:
 - [Bilet Rodzinny](#),
 - [Bilet Seniora](#),
 - [Multiprzejazd](#),
 - [Multiprzejazd Max](#),
 - [Duża Rodzina](#),
 - [Bilety Odcinkowe](#),
 - [Promo](#),
 - [Bilet Grupowy](#),
 - [Karty Intercity](#),
 - [Taniej z Bliskimi](#).
- j) Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT),

328. Regulamin ten oraz inne nasze przepisy, które w nim wskazujemy są dostępne na stronie internetowej.

Dane osobowe

329. Przetwarzanie danych osobowych przez „PKP Intercity” S.A. 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.

330. Administratorem Twoich danych osobowych jest „PKP Intercity” S.A. z siedzibą przy Alejach Jerozolimskich 142 A, 02-305 Warszawa.

331. Wszelkich informacji w sprawach związanych z danymi udziela Inspektor Ochrony Danych, e-mail iod@intercity.pl.

332. Dane osobowe przetwarzamy w celu:

- a) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu;
- b) realizacji Twoich obowiązków i uprawnień związanych z zawartą umową przewozu,
- c) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt,
- d) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty lub bezpodstawnego wzbogacenia,
- e) przeciwdziałania zjawisku wyłudzenia przejazdów,
- f) złożonych reklamacji w związku z wystawionym wezwaniem do zapłaty,
- g) rozpatrzenia reklamacji, wniosków i skarg,
- h) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas zgłoszonego przejazdu,
- i) realizacji zamówienia o wydanie Karty Intercity,
- j) czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych,
- k) wydania faktury VAT, w tym duplikatu, korekty faktury VAT,
- l) zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami podróżnych,
- m) ujawnienia przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentu.

333. Masz prawo do:

- a) bycia poinformowanym o operacjach przetwarzania danych,
- b) dostępu do swoich danych osobowych,
- c) sprostowania/uzupełnienia swoich danych,
- d) usunięcia lub ograniczenia przetwarzania swoich danych,
- e) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych,
- f) wycofania zgody na przetwarzanie swoich danych (skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody),
- g) przenoszenia danych,
- h) tego, by nie podlegać profilowaniu.

334. Przetwarzamy dane w celach, które wskazaliśmy wyżej przez okres niezbędny dla ich realizacji.
335. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji celów, które wskazaliśmy.
336. Jeżeli uznasz, że przetwarzanie przez nas Twoich danych narusza przepisy prawa, możesz wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie właściwym dla kontroli przetwarzania danych osobowych.

Przepisy porządkowe

337. W pociągach musisz podporządkować się wydawanym przez konduktora wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu.
338. W pociągach nie można:
- a) palić wyrobów tytoniowych, w tym nowatorskich wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych,
 - b) niszczyć, uszkadzać, zanieczyszczać i zaśmiecać,
 - c) naruszać urządzeń sterujących, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegawczych i oświetleniowych oraz wywierać wpływu na ich działanie,
 - d) używać urządzeń alarmowych i awaryjnych bez uzasadnienia,
 - e) wchodzić do wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony osobom nieuprawnionym,
 - f) manipulować urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dostęp jest zabroniony dla osób nieupoważnionych,
 - g) umieszczać i usuwać bez naszej zgody napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków,
 - h) dokonywać czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniecać lub używać ognia,
 - i) wnosić i przewozić rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
 - j) pozostawiać zwierząt bez dozoru oraz wprowadzać lub wpuszczać psy bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystujących,
 - k) wnosić i zażywać środków odurzających,
 - l) sprzedawać, podawać i spożywać napojów alkoholowych z wyłączeniem wagonów gastronomicznych, w których dopuszczamy sprzedaż, podawanie i spożywanie napojów alkoholowych do 4,5% zawartości alkoholu oraz piwa,
 - m) żebrać,
 - n) prowadzić działalności gospodarczej, w tym akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez naszej zgody,
 - o) prowadzić publicznych zbiórek bez naszej zgody,

- p) zakłócać krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z naszych usług, a ponadto w strefie gastronomicznej
 - grać w karty lub na instrumentach muzycznych,
 - głośno odtwarzać muzykę,
 - wykorzystywać miejsca do innych celów niż spożywanie zamówionych posiłków,
 - zakłócać spokój w inny sposób;
- q) wchodzić do kabin sterowniczych oraz uruchamiać pociągi – nie dotyczy osób uprawnionych,
- r) wyrzucać przedmiotów na zewnątrz,
- s) zmieniać oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach,
- t) umieszczać na miejscach do siedzenia, leżenia lub spania nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca,
- u) podczas jazdy:
 - wychylać się z okien,
 - otwierać zewnętrznych drzwi wagonów,
 - stać na pomostach między wagonami,
 - przechodzić z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są ze sobą połączone przejściami ochronnymi,
 - stać na stopniach wagonu;
- v) korzystać z toalet podczas postoju pociągu na stacji, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie,
- w) przebywać w pociągu po jego przybyciu do stacji końcowej,
- x) bez uzasadnienia użyć hamulca awaryjnego.

339. Nie możesz również:

- a) wsiadać i wysiadać po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych,
- b) bez zgody wchodzić do pociągów i wagonów, których nie udostępniliśmy dla podróżnych, a w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych lub przedziałów do użytku służbowego (np. przedziałów konduktorskich) oraz wagonów na torach postojowych,
- c) zamalowywać pociągów i innych pojazdów kolejowych.

340. W przypadku:

- a) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organy w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywnien w drodze mandatów karnych,

- b) spowodowania bez uzasadnionej przyczyny zatrzymania lub zmiany trasy pociągu – będziesz musiał zapłacić opłatę dodatkową a w razie odmowy zapłacenia – wystawimy wezwanie do zapłaty.

341. Jeśli nie naruszy to zasad współżycia społecznego pociąg będą musiały opuścić osoby, które:

- a) zagrażają bezpieczeństwu lub porządkowi,
- b) są uciążliwe dla innych podróżnych,
- c) odmawiają zapłacenia należności za przejazd lub przewóz.

342. Jeśli zauważysz w pociągu sytuację, która jest niebezpieczna albo może stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, zdrowia lub mienia, powiedz o tym kierownikowi pociągu. Do takich sytuacji zaliczają się w szczególności:

- a) śmierć, zranienie lub załamanie podróżnego,
- b) popełnienie lub usiłowanie popełnienia przestępstwa,
- c) pożar,
- d) pozostawienie rzeczy bez opieki,
- e) wybryki chuligańskie.

Słownik

pojęcie	wyjaśnienie
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
agent	podmiot upoważniony przez nas do sprzedaży biletów w naszym imieniu
Cennik usług	Cennik usług przewozowych PKP Intercity
dokument potwierdzający tożsamość	• dowód osobisty, • paszport, • karta tożsamości, • książeczka żeglarska, • karta pobytu, • polski dokument tożsamości cudzoziemca, • zgoda na pobyt tolerowany, • tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca,

pojęcie	wyjaśnienie
	• ważny dokument ze zdjęciem, który potwierdza prawo do ulgi, • prawo jazdy, • mObywatel
dokument przewozu	• bilet na przejazd, • rezerwacja miejsca, • dopłata do pociągu EIP, • bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa, • dopłata do posiadanego biletu w związku ze zmianą umowy przewozu
dopłata do pociągu EIP	opłata, którą pobieramy w przypadku przejazdu pociągiem EIP na podstawie biletu według oferty Multiprzejazd Max i wybranych biletów międzynarodowych
opłata pokładowa	opłata, którą pobieramy w pociągu za sprzedaż lub wydanie dokumentu przewozu
opłata dodatkowa	opłata dodatkowa za naruszenie przepisów o przewozie osób, rzeczy i zwierząt jest ustalona na podstawie <i>rozporządzenia 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</i>
osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej	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; bilet dla takiej osoby zawiera zapis OzN
pies asystujący	odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby z niepełnosprawnością ruchową lub o ograniczonej sprawności ruchowej, pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca), który ułatwia osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej 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 oraz rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego)
pies przewodnik	pies osoby niewidomej lub niedowidzącej, który towarzyszy jej w podróży i nie posiada certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego

pojęcie	wyjaśnienie
poświadczenie	stwierdzenie zmiany zakresu twoich uprawnień określonych na dokumencie przewozu, w tym związanych z rezygnacją z przejazdu lub zmianą warunków podróży; poświadczenie ma formę odrębnego zapisu na dokumencie przewozu lub jest wydane na odrębnym dokumencie
potwierdzenie	jest wydane na odrębnym dokumencie w przypadku: • braku możliwości sprzedaży dokumentu przewozu w pociągu zaraz po zgłoszeniu jego braku, • braku możliwości sprzedaży w kasie biletowej dokumentu przewozu na przejazd danym pociągiem,
umowa przewozu	umowa zawierana pomiędzy nami a Tobą w ramach, której zobowiązujemy się, w zakresie swojej działalności, do przewiezienia Ciebie, rzeczy, zwierząt i rowerów
UUT	ulgowa usługa transportowa
zaświadczenie	dokument, który jest wydawany emerytowi lub renciście i uprawnia do dwóch przejazdów ulgowych w roku na podstawie odrębnych przepisów

Lista zmian

Numer zmiany	Główne zmiany	Obowiązuje od
1	Zmiana nazwy aplikacji mobilnej z dotychczas stosowanej „Pekapka” na nową nazwę „PKP Intercity”	14.12.2022 r.
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Numer zmiany	Główne zmiany	Obowiązuje od
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		