



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.

Obowiązuje od 1 kwietnia 2025 roku
Tekst ujednolicony obowiązujący od 3 grudnia 2025 roku

Spis treści

Zakres regulaminu	4
Kategorie pociągów i miejsca	4
Rodzaje dokumentów przewozu	6
Dane na dokumentach przewozu	7
Zakup lub pobranie dokumentu przewozu	7
Ogólne warunki	7
W kasie biletowej	12
W biletomacie	12
W pociągu	12
W aplikacjach i serwisach internetowych	15
Formy i sposoby płatności	15
Faktura VAT	16
Sprzedaż biletów na przejazdy pociągami innych przewoźników kolejowych	17
Pakiet Podróżnika	18
Terminy i zakres ważności dokumentów przewozu	19
Korzystanie z miejsc do siedzenia	19
Korzystanie z miejsc do leżenia i sypialnych	21
Korzystanie ze strefy gastronomicznej	22
Zmiana umowy przewozu	23
Ogólne warunki	23
Szczególne warunki	27
Przejazd innym pociągiem tej samej kategorii na podstawie biletu z ceną bazową lub ulgą od tej ceny	27
Przejazd poza stację przeznaczenia na podstawie biletu z ceną bazową	27
Przejazd poza stację przeznaczenia na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej	28
Zmiana kategorii pociągu na podstawie biletu z ceną bazową	29
Zmiana kategorii pociągu na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej	29
Zmiana klasy na podstawie biletu z ceną bazową	30
Zmiana klasy na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej	31
Zmiana kategorii miejsca do leżenia lub sypialnego na podstawie biletu z ceną bazową	31
Zmiana kategorii miejsca do leżenia lub sypialnego na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej	32
Zmiana ulgi	33

Zmiana umowy przewozu na odcinku krajowym z biletem międzynarodowym według taryfy SCIC-NRT i SCIC-EWT	33
Przejście do pociągu innego przewoźnika albo odwrotnie	34
Zwrot dokumentu przewozu	35
Kontrola w pociągu	37
Brak dokumentu przewozu	38
Wezwanie do zapłaty	40
Przeszkody w przewozie	43
Odszkodowanie w przypadku opóźnienia pociągu	43
Wybrane informacje dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się	45
Przewóz rzeczy	52
Przewóz bagażu	52
Przewóz roweru	53
Przewóz zwierząt	54
Przewóz psów	54
Przewóz innych zwierząt	56
Reklamacje, wnioski i skargi	57
Reklamacje	57
Wnioski o zwrot	59
Skargi	61
Przesyłki konduktorskie	62
Rzeczy znalezione	67
Dane osobowe	67
Przepisy porządkowe	69
Postanowienia końcowe	71
Słownik	72
Lista zmian	74

Gdy piszemy:



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

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

Zakres regulaminu

1. Przedmiotem regulaminu jest określenie zasad korzystania z usług, które świadczymy na terenie Polski.
2. W 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 możliwości poruszania się,
 - c) jak nadać i odebrać przesyłkę konduktorską,
 - d) jak złożyć reklamację, skargę, wystąpić z wnioskiem,
 - e) o kategoriach pociągów, klasach wagonów i kategoriach miejsc,
 - f) w jaki sposób przewieźć bagaż, rower i zwierzęta,
 - g) jakie są terminy ważności dokumentów przewozu,
 - h) w jaki sposób przeprowadzamy kontrolę w pociągu,
 - i) o postępowaniu, gdy nie masz 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 miejsca

3. Nasze pociągi, które jeżdżą w komunikacji krajowej podzielone są na cztery kategorie i oznaczone w rozkładzie jazdy jako:
 - a) TLK – pociąg pospieszny Twoje Linie Kolejowe,
 - b) IC – pociąg pospieszny InterCity,
 - c) EIC – pociąg ekspresowy Express InterCity,
 - d) EIP – pociąg ekspresowy Express InterCity Premium.
4. Pociągi TLK i EIC są pociągami bez obowiązkowej rezerwacji.
5. Część pociągów IC jest bez obowiązkowej rezerwacji, a część z obowiązkową.
6. Pociągi EIP są pociągami z obowiązkową rezerwacją.



Pociąg bez obowiązkowej rezerwacji – pociąg, którym możesz jechać bez rezerwacji.

Pociąg z obowiązkową rezerwacją – pociąg, którym możesz jechać tylko, gdy masz rezerwację.

Informację o tym, czy dany pociąg jest pociągiem bez obowiązkowej rezerwacji czy z obowiązkową rezerwacją, znajdziesz w rozkładzie jazdy pociągów.

7. Nasze pociągi mogą być zestawione z wagonów z przedziałami, wagonów bezprzedziałowych i częściowo z wagonów z przedziałami i wagonów bezprzedziałowych.
8. W wagonach z przedziałami mogą być miejsca do siedzenia, do leżenia albo sypialne.
9. W wagonach bezprzedziałowych są tylko miejsca do siedzenia.
10. Wagony z miejscami do siedzenia mogą być klasy 2 lub 1.
11. Przedziały z miejscami do siedzenia w:
 - a) klasie 2 – mogą być ośmiomiejscowe, sześciomiejscowe, pięciomiejscowe lub czteromiejscowe,
 - b) klasie 1 – mogą być sześciomiejscowe lub czteromiejscowe.
12. W wagonach z miejscami do siedzenia klasy 2 oprócz standardowych miejsc oferujemy miejsca:
 - a) dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim,
 - b) dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników,
 - c) dla osób z rowerami,
 - d) w strefie ciszy,
 - e) dla osób z dziećmi do 6 lat.



Strefa ciszy jest wydzieloną przestrzenią dla osób, które chcą spędzić podróż w ciszy.

Niepożądane są tam rozmowy przez telefon czy słuchanie głośnej muzyki (również w słuchawkach). Wyłącz dźwięki w telefonie lub laptopie i uszanuj, że inne osoby chcą podróżować w ciszy.

13. W wagonach z miejscami do siedzenia klasy 1 oprócz standardowych miejsc oferujemy miejsca dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim.
14. W przedziałach z miejscami do leżenia i sypialnymi oferujemy miejsca takich kategorii jak, miejsca:
 - a) do leżenia w przedziałach sześciomiejscowych,
 - b) do leżenia w przedziałach czteromiejscowych,

- c) do leżenia dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników,
 - d) sypialne w przedziałach trzymiejscowych – Triple,
 - e) sypialne w przedziałach dwumiejscowych – Double,
 - f) sypialne dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników,
 - g) sypialne w przedziałach jednomiejscowych – Single.
15. Miejsca do siedzenia ze względu na ich usytuowanie:
- a) w wagonie z przedziałami oznaczamy jako:
 - okno – miejsce od strony okna,
 - środek – miejsce pomiędzy miejscami od strony okna i korytarza,
 - korytarz – od strony korytarza,
 - b) w wagonie bezprzedziałowym oznaczamy jako:
 - okno – miejsce od strony okna,
 - środek – miejsce od strony przejścia.
 Część tych miejsc jest przy stolikach.
16. Miejsca do leżenia oraz sypialne ze względu na ich usytuowanie oznaczamy jako:
- a) dół,
 - b) środek,
 - c) góra.
17. Usytuowanie miejsca możesz wybrać podczas zakupu biletu.
18. W pociągach wyznaczamy także miejsca lub przedziały do użytku służbowego, na przykład przedziały konduktorskie. Miejsc tych nie udostępniamy do sprzedaży.
19. Część z naszych usług dostępna jest tylko w wybranych pociągach.
20. Informacje o usługach dostępnych w danym pociągu znajdziesz w rozkładzie jazdy oraz na [naszej stronie internetowej](#).
21. Więcej informacji o ofercie dostępnej w naszych pociągach znajdziesz na [naszej stronie internetowej](#).

Rodzaje dokumentów przewozu

22. Na przejazd naszymi pociągami możesz kupić:
- a) bilety jednorazowe – wyłącznie w jedną stronę,
 - b) bilety okresowe:
 - odcinkowe,
 - Karty Intercity,
 - sieciowe UUT,

- Multiprzejazd i Multiprzejazd Max,
 - c) rezerwacje miejsc do siedzenia, do leżenia i sypialnych,
 - d) dopłaty do pociągu EIP,
 - e) dopłaty do biletów,
 - f) bilety jednorazowe na przewóz bagażu, roweru albo psa.
23. Dokumenty przewozu w kasach biletowych, biletomatach i w pociągu sprzedajemy na zabezpieczonym papierze. W pociągu musisz pokazać oryginały tych dokumentów przewozu.
24. Formy dokumentów przewozu z aplikacji i serwisów internetowych oraz sposób ich okazania znajdziesz w regulaminach tych aplikacji i serwisów.

Dane na dokumentach przewozu

25. Dane na dokumentach przewozu zapisujemy czcionką bezszeryfową w języku polskim.
26. Dokumenty przewozu w zależności od kanału sprzedaży mogą zawierać zapisy w językach, które wskazujemy w tabeli:

kanał sprzedaży	język
kasa biletowa	niemiecki, angielski
aplikacje i serwisy internetowe	wskazany jest w regulaminie danej aplikacji lub serwisu

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

Zakup lub pobranie dokumentu przewozu

Ogólne warunki

28. Na przejazd pociągiem bez obowiązkowej rezerwacji w wagonie z miejscami do siedzenia musisz kupić bilet jednorazowy na przejazd z rezerwacją miejsca w klasie 2 albo 1. Jeśli w danym pociągu nie będzie miejsc, to możesz kupić bilet jednorazowy bez rezerwacji miejsca.
29. Jeśli masz bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu ważny w klasie 2 albo 1 i chcesz mieć zagwarantowane miejsce do siedzenia w pociągu bez obowiązkowej rezerwacji, to musisz kupić albo pobrać rezerwację miejsca na przejazd danym pociągiem.

30. Na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi musisz kupić bilet jednorazowy na przejazd i rezerwację miejsca, zgodnie z poniższą tabelą:

rodzaj wagonu	przedział	bilet albo dokument ważny w pociągu TLK, IC w klasie	rezerwacja miejsca w przedziale
z miejscami do leżenia	sześciomiejscowy	2	sześciomiejscowym
	czteromiejscowy	2	czteromiejscowym
z miejscami sypialnymi	trzymiejscowy (Triple)	2	trzymiejscowym
	dwumiejscowy (Double)	2	dwumiejscowym
	jednomiejscowy (Single)	1	jednomiejscowym

31. Jeśli masz bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu ważny w klasie 2 albo 1, to na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi musisz kupić albo pobrać rezerwację miejsca.
32. Na przejazd pociągiem z obowiązkową rezerwacją musisz kupić bilet jednorazowy na przejazd z rezerwacją miejsca w klasie 2 albo 1.
33. Jeśli masz bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu ważny odpowiednio w klasie 2 albo 1, to na przejazd pociągiem z obowiązkową rezerwacją musisz kupić albo pobrać odpowiednio rezerwację miejsca albo dopłatę do pociągu EIP.
34. Na przejazd pociągiem z obowiązkową rezerwacją nie wydajemy biletów bez rezerwacji miejsca. Jeśli w danym pociągu choćby tylko na części drogi przejazdu nie ma wolnych miejsc, to nie możesz jechać tym pociągiem.
35. Dokumenty przewozu możesz kupić lub pobrać w różnych kanałach sprzedaży na zasadach określonych w regulaminach tych kanałów, zgodnie z tabelą:

kanał sprzedaży	podstawa
kasa biletowa	
biletomat	ten regulamin
w pociągu	

kanal sprzedaży	podstawa
aplikacja PKP Intercity	Regulamin e-IC
serwis e-IC	
Bilkom	REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW Bilkom – „PKP Intercity” S.A. (Regulamin Bilkom – IC)
agent, który prowadzi sprzedaż przez własną aplikację lub serwis internetowy	Regulamin sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów

36. Dokumenty przewozu na przejazd pociągami TLK lub IC możesz kupić lub pobrać najwcześniej na 30 dni przed podróżą.
- 36a. Dokumenty przewozu na przejazd pociągami EIC lub EIP możesz kupić lub pobrać na cały okres rozkładu jazdy pociągów najwcześniej na 30 dni przed rozpoczęciem jego obowiązywania.
- 36b. Bilet kombinowany na przejazd pociągami TLK i IC możesz kupić lub pobrać najwcześniej na 30 dni przed podróżą.
- 36c. Bilet kombinowany na przejazd pociągami EIC i EIP możesz kupić lub pobrać na cały okres rozkładu jazdy pociągów najwcześniej na 30 dni przed rozpoczęciem jego obowiązywania.
- 36d. Bilet kombinowany na przejazd pociągami TLK lub IC oraz EIC lub EIP możesz kupić lub pobrać najwcześniej na 30 dni przed podróżą.

Dokumenty przewozu na przejazd pociągami EIC i EIP w okresie:



- 14.12.2025 r. – 7.03.2026 r. możesz kupić lub pobrać od 3.12.2025 r.,
- 8.03.2026 r. – 13.06.2026 r. możesz kupić lub pobrać od 6.02.2026 r.,
- 14.06.2026 r. – 29.08.2026 r. możesz kupić lub pobrać od 15.05.2026 r.,
- 30.08.2026 r. – 24.10.2026 r. możesz kupić lub pobrać od 31.07.2026 r.,
- 25.10.2026 r. – 12.12.2026 r. możesz kupić lub pobrać od 25.09.2026 r.

37. W wyjątkowych przypadkach, na przykład, kiedy zmieniamy rozkład jazdy, termin przedsprzedaży możemy skrócić.
38. Dokumenty przewozu sprzedajemy na określoną relację, czyli od i do stacji, na których pociągi mają wyznaczony postój dla wsiadania lub wysiadania podróżnych, zgodnie z rozkładem jazdy.



Niektóre postoje naszych pociągów są wyznaczone wyłącznie dla wysiadających pasażerów. Od tych stacji nie możesz kupić lub pobrać dokumentu przewozu na przejazd tymi pociągami.

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

39. Dokumenty przewozu kupione w jednej transakcji handlowej na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami z przesiadką minimum 10 minut i łącznym czasem przejazdu zgodnie z rozkładem jazdy, który nie przekracza 24 godzin – są wspólnym biletem.



Jedna transakcja handlowa oznacza zakup jednego lub więcej biletów w tym samym czasie i za pośrednictwem tego samego kanału sprzedaży, zgodnie z rozkładem jazdy, która prowadzi do jednej płatności. Jednej transakcji handlowej nie stanowi sytuacja, w której pomimo obowiązku przestrzegania dokonania jednej płatności, samodzielnie dzielisz całą zamierzoną do odbycia podróż na odrębne odcinki podróży oraz nie zachowujesz czasu potrzebnego na przesiadkę pomiędzy poszczególnymi odcinkami podróży, które wynikają z rozkładu jazdy.

40. Bilet na przewóz roweru możesz kupić tylko razem z biletem jednorazowym na przejazd, rezerwacją miejsca albo dopłatą do pociągu EIP i pod warunkiem, że miejsce dla osoby z rowerem jest wolne.
41. Jeśli masz już bilet jednorazowy na przejazd, rezerwację miejsca albo dopłatę do pociągu EIP, a chcesz przewieźć rower, to musisz kupić nowy bilet na przejazd, rezerwację miejsca albo dopłatę do pociągu EIP z rezerwacją miejsca dla osoby z rowerem i bilet na przewóz roweru. Niewykorzystany bilet, rezerwację miejsca albo dopłatę do pociągu EIP możesz zwrócić na zasadach i warunkach określonych w [Zwrocie dokumentu przewozu](#).
42. Jeśli masz bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i chcesz w kasie biletowej albo w pociągu dokupić bilet na przewóz bagażu lub psa, to musisz pokazać bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu.
43. Jeśli masz bilet na odcinek zagraniczny ważny:
- od granicy Polski – to na przejazd w Polsce musisz kupić bilet do granicy państwa i rezerwację miejsca w całej relacji międzynarodowej,
 - 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 lub u konduktora w pociągu, którym odbywasz podróż z przekroczeniem granicy.



W niektórych pociągach międzynarodowych, które wskazujemy na [naszej stronie internetowej](#) możesz kupić rezerwację miejsca do leżenia lub sypialnego w relacji krajowej.

44. Przy zakupie dokumentu przewozu w kasie biletowej albo w pociągu musisz sprawdzić, czy wydaliśmy go zgodnie z Twoim życzeniem.
45. Sprzedaż biletów jednorazowych bez rezerwacji miejsca do siedzenia na przejazd pociągami bez obowiązkowej rezerwacji możemy wstrzymać ze względu na dużą frekwencję. Sprzedaż tę wstrzymujemy w kasach biletowych, biletomatach, u agenta oraz w aplikacjach i serwisach internetowych.
46. Jeśli masz bilet z ulgą 37% dla emeryta lub rencisty, to wpis w zaświadczeniu dla emerytów i rencistów otrzymasz w kasie biletowej lub w pociągu podczas kontroli bez dodatkowych opłat.
47. Dokumentów przewozu oraz dokumentów potwierdzających prawo do ulgowych przejazdów przez nas wydanych nie możesz laminować ani foliować. Jeśli to zrobisz, taki dokument będzie nieważny.
48. Jeden dokument przewozu wydajemy 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 do leżenia	6, 4 – w zależności od liczby miejsc w przedziale
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego	3, 2, 1 – w zależności od kategorii przedziału
bilet okresowy	1
rezerwacja miejsca do siedzenia	1
dopłata do pociągu EIP	1

49. Biletów na przewóz bagażu, roweru lub psa możesz kupić maksymalnie tyle, ile jest osób wskazanych na bilecie na przejazd.
50. Rezerwację miejsca do biletu okresowego możesz kupić lub pobrać, pod warunkiem, że podasz nam datę wydania oraz serię i numer ważnego biletu okresowego albo okażesz taki bilet.
51. Do tego samego biletu okresowego możesz kupić lub pobrać więcej niż jedną rezerwację miejsca, gdy terminy ważności tych rezerwacji nie nakładają się na siebie.

W kasie biletowej

52. W kasach biletowych możesz kupić wszystkie rodzaje dokumentów przewozu z wyjątkiem Kart Intercity, które sprzedajemy zgodnie z ich regulaminem.
53. W [wyszukiwarce kas i biletomatów na naszej stronie internetowej](#) znajdziesz:
- a) lokalizację kas biletowych,
 - b) godziny otwarcia kas biletowych,
 - c) informację, czy kasa biletowa przystosowana jest do obsługi osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - d) inne informacje, które dotyczą obsługi w kasach biletowych.
54. W kasach biletowych obsługujemy podróżnych w kolejności ich zgłaszania się.
55. Jeśli z powodu braku połączenia z systemem rezerwacji nie możesz kupić lub pobrać w kasie biletowej dokumentu przewozu, to wydamy Ci bilet bez rezerwacji miejsca wraz z potwierdzeniem albo samo potwierdzenie, jeśli masz bilet albo dokument, który potwierdza prawo do bezpłatnego przejazdu. Rezerwację miejsca wyda Ci konduktor w pociągu, pod warunkiem że będą wolne miejsca.

W biletomacie

56. W biletomatach możesz kupić tylko wybrane dokumenty przewozu.
57. Na [naszej stronie internetowej](#) znajdziesz listę dokumentów przewozu, które możesz kupić w biletomatach oraz formy i sposoby płatności, które są w nich akceptowane.
58. W [wyszukiwarce kas i biletomatów na naszej stronie internetowej](#) znajdziesz:
- a) lokalizację biletomatów,
 - b) czas przerwy technologicznej w biletomatach,
 - c) formy płatności, które akceptowane są w poszczególnych biletomatach,
 - d) informację, czy dany biletomat przystosowany jest do obsługi przez osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - e) inne informacje, które dotyczą biletomatów, między innymi numery telefonów do pomocy technicznej lub nazwę operatora biletomatu.

W pociągu

59. U konduktora w pociągu możesz kupić lub pobrać wszystkie dokumenty przewozu, z wyjątkiem biletów według ofert:
- a) Karty Intercity,
 - b) Bilety Odcinkowe,
 - c) Bilety Grupowe,

- d) Wspólny Bilet,
 - e) Junior 6 Plus,
 - f) Taniej z Bliskimi.
60. U konduktora w pociągu możesz kupić dokument przewozu tylko na przejazd danym pociągiem i na pociągi, które są bezpośrednią kontynuacją tego przejazdu.
61. Jeśli nie masz biletu na przejazd pociągiem bez obowiązkowej rezerwacji, to przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu musisz zgłosić się do konduktora.
62. W pociągu bez obowiązkowej rezerwacji nie musisz zgłaszać konduktorowi braku biletu na przejazd:
- a) jeśli jesteś osobą z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która nie porusza się na wózku inwalidzkim lub jej opiekunem albo przewodnikiem,
 - b) jeśli jesteś osobą, która ukończyła 70 lat,
 - c) dla dziecka do 4 lat.
- Konduktor dopełni formalności podczas kontroli.
63. Jeśli nie masz biletu, rezerwacji miejsca lub dopłaty do pociągu EIP na przejazd pociągiem z obowiązkową rezerwacją, to przed wejściem do pociągu musisz zgłosić się do konduktora.
64. W pociągu z obowiązkową rezerwacją nie musisz zgłaszać braku biletu na przejazd dla dziecka do 4 lat, dla którego nie żądasz oddzielnego miejsca.
65. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik brak biletu na przejazd każdym naszym pociągiem muszą zgłosić przed wejściem do pociągu.
66. Brak biletu na przewóz roweru w każdym naszym pociągu musisz zgłosić konduktorowi przed wejściem do pociągu.
67. Nie musisz zgłaszać braku biletu na przewóz bagażu lub psa oraz dopłaty do pociągu EIP, którą chcesz kupić do biletu międzynarodowego z rezerwacją miejsca. Konduktor dopełni formalności podczas kontroli.
68. Jeśli konduktor nie może wydać Ci dokumentu przewozu zaraz po Twoim zgłoszeniu, to wyda Ci potwierdzenie, a formalności dopełni podczas kontroli.
69. Jeśli chcesz kupić w pociągu bilet na przejazd z przesiadką na inny nasz pociąg z obowiązkową rezerwacją, a konduktor nie może wydać biletu z rezerwacją, to wydamy Ci bilet na przejazd tym pociągiem z adnotacją „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc”.
70. Bilet z adnotacją „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc” musisz pokazać w kasie biletowej albo konduktorowi w pociągu, 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. Jeśli chcesz kupić w pociągu bilet na przejazd z przesiadką na pociąg innego przewoźnika, to konduktor w pociągu wyda Ci tylko bilet na przejazd naszym pociągiem z adnotacją „Zmiana przewoźnika”. Taki bilet wydamy Ci, pod warunkiem, że jedziesz od stacji, na której nie ma kasy biletowej lub jest ona nieczynna, a czas na przesiadkę zgodnie z rozkładem jazdy jest krótszy niż 30 minut.
72. Bilet z adnotacją „Zmiana przewoźnika” musisz pokazać konduktorowi w pociągu innego przewoźnika, którym chcesz jechać.



Zakup biletu na przejazd pociągiem innego przewoźnika odbywa się na zasadach określonych przez tego przewoźnika.

73. Za wydanie dokumentu przewozu w pociągu pobieramy opłatę pokładową. Jeśli na dokumencie przewozu wskazanych jest kilka osób, to opłatę pokładową pobieramy od każdej osoby.
74. Opłaty pokładowej nie pobieramy od osób:
- a) z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się i jej opiekuna albo przewodnika,
 - b) które ukończyły 70 lat,
 - c) które rozpoczynają przejazd ze stacji, na której nie ma kasy biletowej lub jest ona nieczynna,
 - d) które mają potwierdzenie z kasy biletowej,
 - e) które chcą kupić albo pobrać rezerwację miejsca, a mają bilet jednorazowy bez rezerwacji miejsca kupiony w innym pociągu, Kartę Intercity lub dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu,
 - f) które mają bilet jednorazowy wystawiony w innym naszym pociągu wraz z adnotacją „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc”,
 - g) które mają bilet jednorazowy wystawiony w pociągu innego przewoźnika bez opłaty za jego wydanie wraz z adnotacją „Zmiana przewoźnika”, a czas na przesiadkę jest krótszy niż 30 minut,
 - h) które mają bilet kupiony w biletomacie, aplikacji lub serwisie internetowym i chcą kupić bilet na przewóz bagażu lub psa,
 - i) które mają bilet międzynarodowy z rezerwacją miejsca w pociągu EIP i chcą kupić dopłatę do pociągu EIP,
 - j) które zmieniają umowę przewozu,
 - k) którym wydajemy bilet jednorazowy z ulgą 100% wraz z ewentualnymi rezerwacjami i dopłatami,

- l) które kupują dopłatę do posiadanego biletu albo nowy bilet, w przypadku gdy nie mają ważnego dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi, ale oświadczają, że mają uprawnienie do tej ulgi.
75. Opłaty pokładowej od osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się oraz ich opiekunów albo przewodników nie pobierzemy, pod warunkiem że pokażą konduktorowi dokument, który potwierdza niepełnosprawność. Dokumentu tego nie muszą pokazywać, jeśli niepełnosprawność albo ograniczona możliwość poruszania się są widoczne.
76. Opłaty pokładowej od osób, które ukończyły 70 lat nie pobierzemy, pod warunkiem że pokażą konduktorowi dokument, który potwierdza ich wiek.

W aplikacjach i serwisach internetowych

77. Dokumenty przewozu możesz kupić lub pobrać w aplikacjach i serwisach internetowych na zasadach określonych w regulaminach tych aplikacji i serwisów, zgodnie z tabelą:

kanal sprzedaży	podstawa
serwis e-IC	Regulamin e-IC
aplikacja PKP Intercity	
Bilkom	REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW Bilkom – „PKP Intercity” S.A. (Regulamin Bilkom – IC)
agent, który prowadzi sprzedaż przez własną aplikację lub serwis internetowy	Regulamin sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów

Formy i sposoby płatności

78. Płatności za usługi przewozu, które świadczymy, realizujemy wyłącznie w polskim złotym.
- 78a. W naszych kasach biletowych możesz płacić:
- gotówką,
 - kartą płatniczą,
 - BLIKIEM.

78b. U konduktora w pociągu możesz płacić:

- a) gotówką,
- b) kartą płatniczą – wyłącznie zbliżeniowo,
- c) BLIKIEM.

78c. Formy i sposoby płatności stosowane:

- a) w kasach biletowych innych przewoźników znajdziesz w regulaminach tych przewoźników,
- b) w biletomatach znajdziesz na [naszej stronie internetowej](#),
- c) w aplikacjach i serwisach internetowych znajdziesz w regulaminach tych aplikacji i serwisów,
- d) w stacjonarnych punktach przesyłek konduktorskich znajdziesz na [naszej stronie internetowej](#).

78d. W naszych kasach biletowych oraz pociągach akceptujemy wyłącznie karty Visa, Maestro i MasterCard.

Faktura VAT

79. Fakturami są dokumenty przewozu, które spełniają warunki:

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

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

kanal sprzedaży	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
Bilkom	Bilkom
agent, który prowadzi sprzedaż przez własną aplikację lub serwis internetowy	aplikacja lub serwis internetowy agenta

81. Jeśli jesteś podatnikiem VAT, to fakturę możesz otrzymać, pod warunkiem, że podczas zakupu dokumentu przewozu wskażesz potrzebę otrzymania faktury i podasz numer NIP. W takim przypadku fakturę wystawiamy najpóźniej do piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym sprzedaliśmy Ci dokument przewozu. W przeciwnym razie możesz złożyć wniosek o wystawienie faktury.
82. Jeśli chcesz fakturę bez numeru NIP nabywcy, żądanie wystawienia faktury możesz nam zgłosić w ciągu 3 miesięcy od daty zakupu dokumentu przewozu.
83. 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.
84. 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

85. W naszych kasach biletowych kupisz również bilety na przejazdy pociągami innych przewoźników, to jest:
- a) Arriva sp. z o.o.,
 - b) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,
 - c) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.,
 - d) Koleje Śląskie sp. z o.o.,
 - e) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.,
 - f) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.,
 - g) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.,
 - h) POLREGIO S.A.
86. Bilety na przejazdy pociągami innych przewoźników sprzedajemy zgodnie z przepisami ustalonymi przez tych przewoźników. Przepisy te znajdziesz na ich stronach internetowych.
87. Dokumenty przewozu na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami i pociągami innych przewoźników są odrębnymi umowami przewozu – nie są wspólnym biletem.

Pakiet Podróżnika

88. Jeśli chcesz jechać pociągami co najmniej dwóch przewoźników, to możesz kupić Pakiet Podróżnika.
89. Pakiet Podróżnika to dokument przewozu, który zawiera w sobie bilety na przejazd pociągami różnych przewoźników.
90. Pakiet Podróżnika możesz kupić w Bilkom oraz w kasach biletowych oznaczonych piktogramem „Pakiet Podróżnika”.
91. Pakiet Podróżnika może zawierać maksymalnie 6 biletów na przejazd pociągami następujących przewoźników:
 - a) Arriva sp. z o.o.,
 - b) Koleje Dolnośląskie S.A.*,
 - c) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,
 - d) Koleje Śląskie sp. z o.o.,
 - e) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.,
 - f) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.,
 - g) „PKP Intercity” S.A.,
 - h) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.,
 - i) POLREGIO S.A.,
 - j) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
92. Bilety w Pakiecie Podróżnika są odrębnymi umowami przewozu – nie są wspólnym biletem.
93. Stacja, na której przesiadasz się do pociągu innego przewoźnika, musi być stacją przyjazdu pociągu jednego przewoźnika i stacją wyjazdu pociągu kolejnego przewoźnika.
94. Każdy przewoźnik na swojej stronie internetowej wskazuje z jakich ofert, promocji i ulg możesz skorzystać w Pakiecie Podróżnika.
95. Termin ważności Pakietu Podróżnika rozpoczyna się z rozpoczęciem terminu ważności pierwszego biletu w pakiecie.
96. Pakiet Podróżnika możesz zwrócić przed rozpoczęciem jego terminu ważności na zasadach określonych przez przewoźników, na przejazd pociągami których masz bilety.
97. Jeśli chcesz zmienić umowę przewozu na podstawie Pakietu Podróżnika:
 - a) przed rozpoczęciem terminu ważności – musisz go zwrócić i kupić nowy bilet,

* Pakiet Podróżnika z odcinkiem KD kupisz tylko w Bilkom

- 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”.

98. Do Pakietu Podróżnika możesz dokupić bilet na przewóz bagażu, roweru lub psa. Zasady i warunki przewozu określają przepisy każdego z przewoźników.
99. Reklamacje dotyczące przejazdu na podstawie Pakietu Podróżnika możesz złożyć do jednego z przewoźników wskazanych na biletach w pakiecie. Reklamacje rozpatruje przewoźnik, który realizował reklamowany przejazd.

Terminy i zakres ważności dokumentów przewozu

100. Dokument przewozu jest ważny tylko w określonym na nim terminie i zakresie.
101. Bilet jednorazowy na przejazd, dopłata do pociągu EIP, rezerwacja miejsca, bilet na przewóz są ważne od daty i godziny wyjazdu do daty i godziny przyjazdu, które są na nich wskazane.
102. Termin ważności:
- biletu jednorazowego na przejazd lub biletu na przewóz nie może być dłuższy niż 24 godziny,
 - biletów odcinkowych, Kart Intercity, biletu Multiprzejazd i Multiprzejazd Max wskazujemy w ich regulaminach,
 - biletów sieciowych UUT wskazujemy w *Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej*.
103. Jeśli pociąg, którym jedziesz, spóźnia się, to przejazd możesz ukończyć po terminie wskazanym na dokumencie przewozu.

Korzystanie z miejsc do siedzenia

104. Dane miejsce do siedzenia w pociągu bez obowiązkowej rezerwacji możesz zająć, jeśli masz ważny bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i rezerwację tego miejsca.
105. Jeśli masz bilet albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu, ale nie masz rezerwacji miejsca, to w pociągu bez obowiązkowej rezerwacji możesz zająć wolne miejsce w klasie, w której są one ważne. Miejsce to możesz zajmować do czasu aż zgłosi się osoba z rezerwacją tego miejsca. Zasada ta nie dotyczy

zajmowania miejsc, które wyznaczamy dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników, miejsc do użytku służbowego oraz dodatkowych miejsc do siedzenia wykupionych przez innych podróżnych do własnej dyspozycji.

106. Dane miejsce do siedzenia w pociągu z obowiązkową rezerwacją miejsc możesz zająć, jeśli masz ważny bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i rezerwację tego miejsca albo dopłatę do pociągu EIP na to miejsce.
107. Jeśli chcesz mieć dodatkowe miejsce do siedzenia do własnej dyspozycji, to musisz kupić bilet z ceną bazową albo bilet normalny w ofercie Promo z rezerwacją tego miejsca.
108. Miejsca do siedzenia dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników mogą być rezerwowane tylko dla tych osób i przez nie zajmowane. Miejsc tych nie udostępniamy do sprzedaży innym osobom.



Miejsce dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim w wagonie z miejscami do siedzenia może być wyłącznie przestrzenią na wózek, bez gwarancji alternatywnego miejsca do siedzenia. Przestrzeń ta jest blisko drzwi wagonu oraz toalety dostosowanej do potrzeb tych osób.

109. Jeśli zajmiesz miejsce do siedzenia dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim lub jej opiekuna albo przewodnika, a nie jesteś taką osobą, to na żądanie konduktora musisz je udostępnić osobie uprawnionej, nawet jeśli masz rezerwację tego miejsca.
110. Miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim oraz miejsca do siedzenia dla osób z dziećmi do 6 lat można rezerwować tylko dla tych osób do 24 godzin przed odjazdem danego pociągu ze stacji początkowej. Po tym czasie miejsca te udostępniamy do sprzedaży dla wszystkich osób i każdy może je zarezerwować.
111. Miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim można rezerwować również dla opiekuna albo przewodnika tych osób.
112. Miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim oraz miejsca dla osób z dziećmi do 6 lat można rezerwować również dla kobiet w ciąży.
113. Jedno miejsce do siedzenia mogą zajmować dwie osoby, jeśli przynajmniej jedną z nich jest dziecko, które nie ukończyło 4 lat. Dziecko musi mieć odpowiedni bilet na przejazd bez rezerwacji miejsca.
114. Miejsc do użytku służbowego nie możesz zajmować.

115. 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 nadpłacone pieniądze,
 - b) wyższa – nie musisz dopłacać.



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

Korzystanie z miejsc do leżenia i sypialnych

116. Dane miejsce do leżenia albo sypialne możesz zająć, jeśli masz ważny bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i rezerwację tego miejsca.
117. Jeśli w wagonie z miejscami do leżenia chcesz zająć cały przedział, to musisz kupić wszystkie miejsca w przedziale. Na dodatkowe miejsca musisz kupić bilety z ceną bazową.
118. Miejsca do leżenia lub sypialne dla:
- a) osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim możesz zająć, jeśli podczas podróży korzystasz z wózka,
 - b) opiekuna albo przewodnika osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim możesz zająć, jeśli jesteś taką osobą.
119. Miejsca do leżenia i sypialne dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników do 24 godzin przed odjazdem danego pociągu ze stacji początkowej mogą rezerwować tylko te osoby. Po tym czasie miejsca te udostępniamy do sprzedaży innym osobom i każdy może je zarezerwować.
120. Jedno miejsce do leżenia lub sypialne mogą zajmować dwie osoby, jeśli przynajmniej jedną z nich jest dziecko, które nie ukończyło 10 lat. Dziecko musi mieć odpowiedni bilet na przejazd bez rezerwacji miejsca.
121. Miejsca do leżenia rezerwujemy niezależnie od płci.
122. Miejsca sypialne w przedziałach trzymiejscowych i dwumiejscowych mogą zajmować osoby tej samej płci. Wyjątkiem są dzieci w wieku do lat 10, które jadą z opiekunem oraz osoby, które chcą jechać razem i kupią wszystkie miejsca w przedziale.
123. Miejsca sypialne dla dzieci:
- a) do 10 lat, które nie mogą jechać razem z opiekunem rezerwujemy w przedziałach damskich,
 - b) powyżej 10 lat rezerwujemy tak, jak dla innych osób.
124. Jeśli nie masz biletu na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi, to możesz w nich przebywać wyłącznie na czas zakupu produktów u osoby, która

obsługuje wagon. Poza tym przypadkiem nie możesz przebywać nawet w korytarzu i przedsionku tych wagonów.



W czasie ciszy nocnej nie możesz przebywać w wagonie z miejscami do leżenia i sypialnymi, jeśli nie masz biletu na przejazd w tym wagonie.

125. Jeśli nie możesz zająć swojego miejsca do leżenia lub sypialnego 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 nadpłacone pieniądze,
- b) wyższa – nie musisz dopłacać.



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

126. Na czas przejazdu w wagonie z miejscami:

- a) do leżenia – otrzymasz poduszkę z poszewką, dwa prześcieradła i koc,
- b) sypialnymi – otrzymasz poduszkę w poszewce, kołdrę lub koc w poszwie i prześcieradło.

127. Konduktor wagonu z miejscami do leżenia lub sypialnymi:

- 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.

128. W wagonach z miejscami do leżenia i sypialnymi od 22:00 do 6:00 obowiązuje cisza nocna.

129. Oświetlenie główne w przedziale możesz włączyć tylko za zgodą wszystkich osób w przedziale.



Podczas ciszy nocnej wyłącz dźwięki w telefonie czy laptopie, a jeśli musisz porozmawiać, to zrób to szeptem.

Korzystanie ze strefy gastronomicznej

130. W strefie gastronomicznej:

- a) możesz przebywać tylko w czasie konsumpcji zamówionych posiłków i napojów, po zakończonej konsumpcji ustąp miejsce innym podróżnym,
- b) musisz mieć przy sobie bilet oraz inne wymagane dokumenty,

- c) mogą przebywać tylko psy przewodniki i psy asystujące, dlatego na czas konsumpcji zamówionych posiłków i napojów nie możesz zabierać ze sobą innych zwierząt do tej strefy,
 - d) nie ma miejsc wyznaczonych na przewóz bagażu, dlatego nie możesz go ze sobą zabierać do tej strefy,
 - e) obowiązuje [Regulamin korzystania ze strefy gastronomicznej WARS](#).
131. Więcej informacji o strefie gastronomicznej w naszych pociągach znajdziesz na [naszej stronie internetowej](#).

Zmiana umowy przewozu

Ogólne warunki

132. Umowę przewozu możesz zmienić w zakresie:
- a) dnia lub godziny odjazdu,
 - b) przejazdu poza stację przeznaczenia,
 - c) kategorii pociągu,
 - d) klasy wagonu,
 - e) kategorii miejsca,
 - f) ulgi.
133. Umowę przewozu możesz zmienić w całej lub na części relacji przejazdu.
134. Termin ważności biletu na przejazd i biletu na przewóz po zmianie umowy przewozu nie może być dłuższy niż 24 godziny.
135. Umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży możesz zmienić w dowolnej kasie biletowej przed upływem terminu ważności biletu, przy czym w kasie biletowej na stacji pośredniej możesz to zrobić, zanim pociąg przyjedzie na tę stację.
136. Umowę przewozu po rozpoczęciu podróży możesz zmienić w pociągu lub kasie biletowej na stacji pośredniej przed upływem terminu ważności biletu. W pociągu możesz to zrobić nie później niż od stacji, od której ma nastąpić zmiana.
137. Zmiana umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży polega na wymianie dokumentu przewozu. Wymiana dokumentu przewozu to zwrot posiadanego dokumentu i jednoczesny zakup albo pobranie nowego.
138. Przy zmianie umowy przewozu po rozpoczęciu podróży:
- a) wydamy Ci poświadczenie, które będzie uprawniało Cię do przejazdu na zmienionych warunkach i ewentualnego zwrotu pieniędzy albo
 - b) pobierzemy od Ciebie dopłatę, jeśli cena za faktyczny przejazd jest wyższa, albo

- c) wydamy Ci nowy bilet i poświadczenie o niewykorzystaniu Twojego biletu, które będzie uprawniało Cię do zwrotu pieniędzy.

Szczegóły znajdziesz w [Szczególnych warunkach](#).

139. Jeśli zmieniasz umowę przewozu i w pociągu bez obowiązkowej rezerwacji w wagonach z miejscami do siedzenia nie ma miejsc, to możesz jechać bez rezerwacji. W pociągu możesz zająć wolne miejsce do czasu aż zgłosi się osoba, która ma rezerwację tego miejsca.
140. Jeśli zmieniasz umowę przewozu i w pociągu z obowiązkową rezerwacją oraz w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi musimy wskazać Ci nowe miejsce, to umowę możesz zmienić, pod warunkiem że są wolne miejsca.
141. Przy zmianie umowy przewozu opłatę za przejazd na zmienionych warunkach ustalamy według cen, które obowiązują w czasie zmiany.
142. Dokument przewozu ze zmienionymi warunkami jest ważny w zakresie, który jest określony na dopłacie albo poświadczeniu.
143. Jeśli jesteś osobą poruszającą się na wózku inwalidzkim i w razie zmiany umowy przewozu musimy wskazać Ci nowe miejsce, to umowę możesz zmienić, pod warunkiem, że są wolne miejsca dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim.
144. Jeśli jedziesz z rowerem i w razie zmiany umowy przewozu musimy wskazać Ci nowe miejsce, to umowę możesz zmienić, pod warunkiem, że są wolne miejsca dla osoby z rowerem.
145. Zmianę umowy przewozu w pociągu musisz zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji	pociąg z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu	
kategoria pociągu	przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu	przed wejściem do pociągu
klasa wagonu	przed zmianą	
kategoria miejsca	przed zmianą	przed wejściem do pociągu
ulga	przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu	

Do osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się i ich opiekunów albo przewodników, osób, które ukończyły 70 lat, dzieci do 4 lat oraz osób z rowerem stosujemy zasady określone w kolejnych punktach.

146. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która nie porusza się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik oraz osoba, która ukończyła 70 lat zmianę umowy przewozu w pociągu muszą zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji	pociąg z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu	
kategoria pociągu	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed wejściem do pociągu
klasa wagonu	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed zmianą
kategoria miejsca	- zmiany nie trzeba zgłaszać, jeśli przechodzisz do wagonu z miejscami do siedzenia - przed zmianą, jeśli przechodzisz na miejsce do leżenia lub sypialne	przed wejściem do pociągu
ulga	zmiany nie trzeba zgłaszać	

147. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik zmianę umowy przewozu w pociągu muszą zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji i z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu
kategoria pociągu	przed wejściem do pociągu
kategoria miejsca	przed wejściem do pociągu
ulga	zmiany nie trzeba zgłaszać

148. Zmiany umowy przewozu w przypadku przejazdu dziecka do lat 4, które może jechać bez oddzielnego miejsca, nie musisz zgłaszać konduktorowi.
149. Zmianę umowy przewozu w przypadku przejazdu dziecka do lat 4, które musi jechać na oddzielnym miejscu, musisz zgłosić konduktorowi, zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	czas na zgłoszenie
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	• przed zmianą, jeśli przechodzisz na miejsce do leżenia lub sypialne • przed wejściem do pociągu z obowiązkową rezerwacją
przejazd poza stację przeznaczenia	zmianę musisz zgłosić przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu, jeśli dalej jedziesz na miejscu do leżenia, sypialnym lub pociągiem z obowiązkową rezerwacją
kategoria pociągu	• przed zmianą, jeśli przechodzisz na miejsce do leżenia lub sypialne • przed wejściem do pociągu z obowiązkową rezerwacją
klasa wagonu	przed zmianą, jeśli klasę zmieniasz w pociągu z obowiązkową rezerwacją
kategoria miejsca	przed zmianą
ulga	zmiany nie musisz zgłaszać

150. Osoba z rowerem zmianę umowy przewozu w pociągu musi zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji i z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu
kategoria pociągu	przed wejściem do pociągu
ulga	zgodnie z punktami 146-150

151. W przypadku zmiany umowy, której nie musisz zgłaszać, konduktor dopełnia formalności podczas kontroli.
152. Jeśli nie zgłosisz zmiany umowy przewozu w pociągu w wymaganym czasie, to potraktujemy Cię, jak osobę bez ważnego biletu.

153. Jeśli w wyniku zmiany umowy przewozu za poświadczony lub niewykorzystany dokument przewozu przysługuje Ci zwrot, to dokument ten możesz zwrócić na zasadach i warunkach, które opisane są w [Zwrocie dokumentu przewozu](#).
154. Przy zmianie umowy przewozu od zwracanych należności nie potrącamy odstępnego.
155. Jeśli masz bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa i chcesz zmienić umowę przewozu, to:
- przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić go na nowy,
 - po rozpoczęciu podróży zachowuje on ważność do ukończenia podróży na zmienionych warunkach biletu na przejazd.
156. Zasady zmiany umowy przewozu w przypadku dokumentów przewozu z aplikacji i serwisów internetowych znajdziesz w regulaminach tych aplikacji i serwisów.

Szczególne warunki

Przejazd innym pociągiem tej samej kategorii na podstawie biletu z ceną bazową lub ulgą od tej ceny

157. Jeśli chcesz jechać innym pociągiem tej samej kategorii, to przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
158. Jeśli chcesz jechać innym pociągiem tej samej kategorii tą samą albo inną drogą przejazdu, to po rozpoczęciu podróży musisz:
- uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem, jeśli cena biletu za przejazd nie zmieni się,
 - uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem, jeśli cena biletu za przejazd jest niższa. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów,
 - dopłacić różnicę, jeśli cena biletu za przejazd jest wyższa.
- Ponadto na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia wydamy Ci rezerwację miejsca. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Przejazd poza stację przeznaczenia na podstawie biletu z ceną bazową

159. Jeśli chcesz jechać poza stację przeznaczenia, to przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
160. Jeśli chcesz jechać poza stację przeznaczenia, to po rozpoczęciu podróży musisz:
- dopłacić różnicę, jeśli cena biletu do nowej stacji przeznaczenia jest wyższa od ceny Twojego biletu,
 - uzyskać poświadczenie biletu o ważności na dalszy przejazd, jeśli cena biletu do nowej stacji przeznaczenia jest taka sama jak do pierwotnej.

Ponadto na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia wydamy Ci rezerwację miejsca. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym w tym samym pociągu Twoja rezerwacja miejsca zachowuje ważność, a jeśli dalej jedziesz innym pociągiem, to musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Przejazd poza stację przeznaczenia na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej

161. Jeśli chcesz jechać poza stację przeznaczenia, to przed rozpoczęciem podróży musisz:
- wymienić posiadany bilet na nowy, jeśli na przejazd dalszy przysługuje Ci ta sama ulga,
 - kupić nowy bilet od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia, jeśli na przejazd dalszy ulga Ci nie przysługuje albo przysługuje Ci inna ulga.
162. Jeśli chcesz jechać poza stację przeznaczenia i na przejazd dalszy przysługuje Ci ta sama ulga (nie dotyczy biletu z ulgą 100%), to po rozpoczęciu podróży musisz:
- dopłacić różnicę, jeśli cena biletu do nowej stacji przeznaczenia jest wyższa od ceny Twojego biletu,
 - uzyskać poświadczenie biletu o ważności na dalszy przejazd, jeśli cena biletu do nowej stacji przeznaczenia jest taka sama jak do pierwotnej,
- Ponadto na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia wydamy Ci rezerwację miejsca. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym w tym samym pociągu Twoja rezerwacja miejsca zachowuje ważność, a jeśli dalej jedziesz innym pociągiem, to musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.
163. Jeśli masz bilet z ulgą 100% i chcesz jechać poza stację przeznaczenia, to po rozpoczęciu podróży musisz pobrać nowy bilet z ulgą 100% od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym w tym samym pociągu Twoja rezerwacja miejsca zachowuje ważność, a jeśli dalej jedziesz innym pociągiem, to musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.
164. Jeśli chcesz jechać poza stację przeznaczenia i na przejazd dalszy ulga Ci nie przysługuje albo przysługuje Ci inna ulga, to po rozpoczęciu podróży musisz kupić nowy bilet od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym w tym samym pociągu Twoja rezerwacja miejsca zachowuje ważność

Zmiana kategorii pociągu na podstawie biletu z ceną bazową

165. Jeśli chcesz jechać pociągiem innej kategorii, to przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
166. Jeśli chcesz jechać pociągiem innej kategorii, to po rozpoczęciu podróży musisz:

zmiana kategorii	działanie
z TLK na IC albo odwrotnie	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem
z TLK, IC na EIC	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIC a ceną Twojego biletu
z EIC na TLK, IC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów
z TLK, IC na EIP	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIP a ceną Twojego biletu
z EIP na TLK, IC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów
z EIC na EIP	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIP a ceną Twojego biletu
z EIP na EIC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów

Ponadto na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia wydamy Ci rezerwację miejsca. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Zmiana kategorii pociągu na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej

167. Jeśli chcesz jechać pociągiem innej kategorii, to przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
168. Jeśli chcesz jechać pociągiem innej kategorii i w pociągu tym przysługuje Ci ta sama ulga (nie dotyczy biletu z ulgą 100%), to po rozpoczęciu podróży musisz:

zmiana kategorii	działanie
z TLK na IC albo odwrotnie	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem

zmiana kategorii	działanie
z TLK, IC na EIC	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIC a ceną Twojego biletu
z EIC na TLK, IC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów
z TLK, IC na EIP	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIP a ceną Twojego biletu
z EIP na TLK, IC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów
z EIC na EIP	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIP a ceną Twojego biletu
z EIP na EIC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów

Ponadto na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia wydamy Ci rezerwację miejsca. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

169. Jeśli masz bilet z ulgą 100% i chcesz zmienić kategorię pociągu, to po rozpoczęciu podróży musisz pobrać nowy bilet z ulgą 100%. Do posiadanego biletu wydamy Ci poświadczenie odpowiednio o całkowitym albo częściowym niewykorzystaniu, które będzie uprawniało Cię do jego zwrotu.
170. Jeśli chcesz jechać pociągiem innej kategorii i w pociągu tym ulga Ci nie przysługuje lub przysługuje Ci inna ulga, to po rozpoczęciu podróży musisz kupić nowy bilet. Do posiadanego biletu wydamy Ci poświadczenie odpowiednio o całkowitym albo częściowym niewykorzystaniu. Pieniądze za niewykorzystaną część biletu zwrócimy Ci po zakończeniu podróży.

Zmiana klasy na podstawie biletu z ceną bazową

171. Jeśli przed rozpoczęciem podróży chcesz zmienić klasę, to musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
172. Jeśli po rozpoczęciu podróży chcesz zmienić:
 - a) klasę z 2 na 1 – musisz dopłacić różnicę między ceną biletu w klasie 1 i 2,
 - b) klasę z 1 na 2 –musisz uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd w klasie 2. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów. Ponadto wydamy Ci rezerwację miejsca.

173. Jeśli masz bilet kombinowany w pociągach różnych kategorii i po rozpoczęciu podróży chcesz zmienić klasę z 2 na 1 na kilku odcinkach, to musisz dopłacić różnicę między ceną biletu w klasie 1 i 2 na każdym z odcinków, na których jedziesz w klasie 1. Ponadto wydamy Ci rezerwację miejsca na każdy z odcinków.

Zmiana klasy na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej

174. Jeśli przed rozpoczęciem podróży chcesz zmienić klasę, to musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
175. Jeśli po rozpoczęciu podróży chcesz zmienić klasę z 2 na 1 i w klasie 1:
- przysługuje Ci ta sama ulga, to musisz dopłacić różnicę między ceną biletu ulgowego w klasie 1 i 2,
 - przysługuje Ci inna ulga, to musisz kupić nowy bilet. Do posiadanego biletu wydamy Ci poświadczenie odpowiednio o całkowitym albo częściowym niewykorzystaniu. Pieniądze za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet zwrócimy Ci po zakończeniu podróży,
 - ulga Ci nie przysługuje, to musisz dopłacić różnicę między ceną bazową biletu w klasie 1 i 2.

Ponadto wydamy Ci rezerwację miejsca.

176. Jeśli po rozpoczęciu podróży chcesz zmienić klasę z 1 na 2 i w klasie 2:
- przysługuje Ci ta sama ulga, to musisz uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd w klasie 2. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów,
 - przysługuje Ci inna ulga, to musisz kupić nowy bilet.
- Ponadto wydamy Ci rezerwację miejsca.

177. Jeśli masz bilet kombinowany i po rozpoczęciu podróży chcesz zmienić klasę z 2 na 1 na kilku odcinkach i w klasie 1:
- przysługuje Ci ta sama ulga, to musisz dopłacić różnicę między ceną biletu ulgowego w klasie 1 i 2 na każdym z odcinków, na których jedziesz w klasie 1,
 - ulga Ci nie przysługuje, to musisz dopłacić różnicę między ceną bazową biletu w klasie 1 i 2 na każdym z odcinków, na których jedziesz w klasie 1.
- Ponadto wydamy Ci rezerwację miejsca na każdy z odcinków.

Zmiana kategorii miejsca do leżenia lub sypialnego na podstawie biletu z ceną bazową

178. Jeśli przed rozpoczęciem podróży chcesz zmienić kategorię miejsca do leżenia lub sypialnego, to musisz wymienić posiadany bilet na nowy.

179. Kategorię miejsca do leżenia lub sypialnego możesz zmienić po rozpoczęciu podróży, zgodnie z tabelą:

przejście z miejsca	działanie
do leżenia sześciomiejscowego na czteromiejscowe lub odwrotnie	bilet zachowuje ważność
sypialnego trzymiejscowego na dwumiejscowe lub odwrotnie	
sypialnego trzymiejscowego lub dwumiejscowego na jednomiejscowe	musisz dopłacić różnicę między ceną biletu w klasie 1 i 2
sypialnego jednomiejscowego na trzymiejscowe lub dwumiejscowe	musisz uzyskać poświadczenie o ważności biletu na przejazd w klasie 2. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów

Ponadto musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Zmiana kategorii miejsca do leżenia lub sypialnego na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej

180. Jeśli przed rozpoczęciem podróży chcesz zmienić kategorię miejsca do leżenia lub sypialnego, to musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
181. Kategorię miejsca do leżenia lub sypialnego możesz zmienić po rozpoczęciu podróży, zgodnie z tabelą:

przejście z miejsca	działanie
do leżenia sześciomiejscowego na czteromiejscowe lub odwrotnie	bilet zachowuje ważność
sypialnego trzymiejscowego na dwumiejscowe lub odwrotnie	
sypialnego trzymiejscowego lub dwumiejscowego na jednomiejscowe	- musisz dopłacić różnicę między ceną biletu ulgowego w klasie 1 i 2, jeśli w klasie 1 przysługuje Ci ta sama ulga co w klasie 2 - musisz kupić nowy bilet z ulgą w klasie 1, jeśli w klasie 1 przysługuje Ci inna ulga niż w klasie 2 - musisz dopłacić różnicę między ceną bazową biletu w klasie 1 i 2, jeśli ulga w klasie 1 Ci nie przysługuje

przejście z miejsca	działanie
sypialnego jednomiejscowego na trzymiejscowe lub dwumiejscowe	• musisz uzyskać poświadczenie o ważności biletu na przejazd w klasie 2, jeśli w klasie 2 przysługuje Ci ta sama ulga, co w klasie 1 • musisz kupić nowy bilet z ulgą w klasie 2, jeśli w klasie 2 przysługuje Ci inna ulga niż w klasie 1

Ponadto musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Zmiana ulgi

182. Jeśli chcesz zmienić umowę przewozu w zakresie ulgi, to:

- przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić posiadany bilet na nowy z ulgą, która Ci przysługuje,
- po rozpoczęciu podróży musisz kupić nowy bilet z ulgą, która Ci przysługuje. Do posiadanego biletu wydamy Ci poświadczenie o niewykorzystaniu, które będzie uprawniało Cię do jego zwrotu. Posiadane rezerwacje miejsc zachowują ważność.

Zmiana umowy przewozu na odcinku krajowym z biletem międzynarodowym według taryfy SCIC-NRT i SCIC-EWT



SCIC-NRT – Szczegółowe warunki międzynarodowego przewozu na podstawie biletów niezawierających rezerwacji miejsca

SCIC-EWT – Szczegółowe warunki międzynarodowego przewozu (SCIC) na podstawie biletów stosowanych w komunikacji Wschód – Zachód

Przepisy te znajdziesz na [naszej stronie internetowej](#).

183. Umowę przewozu możesz zmienić w zakresie:

- przejazdu poza stację przeznaczenia,
- przejazdu inną drogą,
- przejścia do klasy 1.

184. Umowę przewozu możesz zmienić zgodnie z tabelą:

zakres zmiany	działanie	
	bilet	rezerwacja
przejazd poza stację przeznaczenia	musisz kupić nowy bilet od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia	nie dotyczy

zakres zmiany	działanie	
	bilet	rezerwacja
przejazd inną drogą	musisz poświadczyć bilet, jeśli jedziesz krótszą lub równą drogą przejazdu	- na przejazd pociągiem TLK, IC i EIC musisz kupić rezerwację miejsca, jeśli chcesz mieć zapewnione miejsce - na przejazd pociągiem EIP musisz kupić dopłatę do pociągu EIP do biletów międzynarodowych
	musisz kupić nowy bilet, jeśli jedziesz dłuższą drogą przejazdu	nie dotyczy
przejście do klasy 1	musisz dopłacić różnicę między ceną bazową biletu w klasie 1 i 2	- w pociągu TLK, IC i EIC musisz kupić rezerwację miejsca - w pociągu EIP wydamy Ci bezpłatną rezerwację; dopłata do pociągu EIP do biletów międzynarodowych zachowuje ważność

Przejście do pociągu innego przewoźnika albo odwrotnie

185. Przejść do pociągu innego przewoźnika albo odwrotnie możesz w całej relacji wskazanej na bilecie albo na jej części.
186. Jeśli masz bilet ważny na przejazd naszym pociągiem i chcesz jechać pociągiem innego przewoźnika, to musisz kupić bilet na przejazd pociągiem tego przewoźnika na zasadach i warunkach przez niego ustalonych. Bilet i ewentualną rezerwację na przejazd naszym pociągiem zwracamy bez potrącenia odstępnego na zasadach i warunkach określonych w [Zwrocie dokumentu przewozu](#).
187. Jeśli masz bilet ważny na przejazd pociągiem innego przewoźnika i chcesz jechać naszym pociągiem, to musisz kupić bilet na przejazd naszym pociągiem na zasadach i warunkach określonych w tym regulaminie. Bilet na przejazd pociągiem innego przewoźnika możesz zwrócić na zasadach i warunkach określonych przez tego przewoźnika.

Zwrot dokumentu przewozu

188. Z przejazdu możesz zrezygnować w całości lub części. Możesz to zrobić przed rozpoczęciem ważności dokumentu przewozu lub w trakcie podróży.
189. Rezerwację miejsca możesz zwrócić tylko przed rozpoczęciem jej ważności.
190. Jeśli rozpoczął się termin ważności dokumentu przewozu (nie dotyczy rezerwacji miejsca) albo minął czas przewidziany na zwrot w aplikacjach lub serwisach internetowych i chcesz zrezygnować z przejazdu, musisz uzyskać poświadczenie. Poświadczenie jest podstawą do zwrotu pieniędzy.
191. Poświadczenie możesz uzyskać w kasie biletowej lub w pociągu.
192. Kasa biletowa wyda Ci poświadczenie, jeśli rezygnujesz z przejazdu:
 - a) pociągiem bez obowiązkowej rezerwacji najpóźniej przed upływem terminu ważności biletu,
 - b) pociągiem z obowiązkową rezerwacją 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) na stacji pośredniej, ale najpóźniej do 60 minut od godziny przyjazdu do tej stacji.
193. Poświadczenie otrzymasz w pociągu, jeśli rezygnujesz z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie.
194. 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.
195. 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.
196. Jeśli rezygnujesz z przejazdu, a na stacji wyjazdu nie ma kasy biletowej lub jest nieczynna, złóż wniosek.
197. W przypadku rezygnacji z całości przejazdu, zwracamy zapłaconą kwotę, po potrąceniu odstępnego.
198. W przypadku rezygnacji z części przejazdu, zwracamy różnicę między ceną Twojego biletu i ceną za wykorzystaną część przejazdu, po potrąceniu odstępnego.
199. W przypadku całkowitej rezygnacji z przewozu bagażu, roweru albo psa, zwracamy zapłaconą kwotę, po potrąceniu odstępnego.
200. 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.
201. W przypadku częściowej rezygnacji z przewozu bagażu, roweru albo psa nie przysługuje Ci zwrot pieniędzy.

202. Poświadczony dokument przewozu możesz zwrócić w kasie biletowej w terminie trzech miesięcy od dnia poświadczenia.
203. Jeśli rezygnujesz z przejazdu z przyczyn, które leżą po naszej stronie, nie potrącamy odstępnego.
204. 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.
205. Nie zwracamy pieniędzy:
- a) gdy bilet zwracasz:
 - po upływie jego ważności w przypadku pociągu bez obowiązkowej rezerwacji,
 - po upływie 60 minut od rozpoczęcia jego ważności lub po upływie terminu jego ważności, jeśli termin ten był krótszy niż 60 minut w przypadku pociągu z obowiązkową rezerwacją
 - 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 lub po upływie terminu jej ważności, jeśli termin ten był krótszy niż 60 minut,
 - d) za początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpocznesz od stacji pośredniej, która leży na drodze przejazdu.
206. Możesz złożyć wniosek, jeśli nie otrzymasz zwrotu pieniędzy w kasie biletowej za:
- a) poświadczony dokument przewozu,
 - b) niepoświadczony dokument przewozu i udokumentujesz, że rezygnacja z przejazdu nastąpiła z przyczyn, które nie zależały od Ciebie, na przykład z powodu nagłego pobytu w szpitalu.
207. Pieniądze za dokumenty przewozu opłacone kartą płatniczą lub BLIKIEM, zwracamy na dowolną kartę płatniczą. Jeśli nie masz ze sobą karty płatniczej, otrzymasz poświadczenie. Aby otrzymać pieniądze, możesz ponownie zgłosić się do kasy

- z dokumentem przewozu, otrzymanym poświadczeniem oraz kartą płatniczą lub złożyć wniosek.
208. Pieniądze za dokumenty przewozu opłacone gotówką zwrócimy Ci, pod warunkiem, że pokwitujesz nam ich odbiór.
209. Zasady zwrotu biletów według ofert i promocji znajdziesz w regulaminach tych ofert i promocji.
210. Zasady zwrotu dokumentów przewozu z aplikacji i serwisów internetowych znajdziesz w regulaminach tych aplikacji i serwisów.
211. Zasady zwrotu biletów UUT znajdziesz w *Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej*.
212. 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.
213. Odstępne wynosi 15%.
214. Na Twoje życzenie wystawimy notę księgową na kwotę odstępnego.
215. Jeśli w związku z czasową zmianą rozkładu jazdy pociąg jedzie drogą krótszą niż ta, która wynika z Twojego biletu, to zwrócimy Ci nadpłacone pieniądze bez potrącenia odstępnego.

Kontrola w pociągu

216. Do kontroli dokumentów przewozu w pociągach upoważnione są osoby, które mają identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
217. Identyfikator zawiera w szczególności:
- a) nazwę przewoźnika,
 - b) numer identyfikacyjny właściciela identyfikatora,
 - c) zdjęcie właściciela identyfikatora,
 - d) zakres upoważnienia do kontroli,
 - e) termin ważności upoważnienia,
 - f) podpis wystawcy.
218. W trakcie kontroli w pociągu możemy robić zdjęcia dokumentów przewozu, na przykład, kiedy podczas ich skanowania wystąpią błędy.

219. Podczas każdej kontroli musisz pokazać konduktorowi w sposób, który umożliwi odczytanie danych:
- dokument przewozu,
 - dokument, który potwierdza prawo do ulgi, z której korzystasz,
 - dokument, który potwierdza prawo do bezpłatnego przejazdu, jeśli z niego korzystasz,
 - dokument potwierdzający tożsamość, jeśli masz imienny dokument przewozu,
 - dokumenty, które potwierdzają prawo do korzystania z oferty lub promocji, jeśli ich regulaminy tak przewidują.
220. Jeśli konduktor uzna za konieczne, to musisz mu wręczyć dokument przewozu, dokument, który potwierdza prawo do ulgi albo bezpłatnego przejazdu lub inny dokument, który potwierdza prawo do korzystania z oferty lub promocji.



Wręczać nie musisz:

- dowodu osobistego,
 - paszportu,
 - karty tożsamości,
 - książeczki żeglarskiej,
 - karty pobytu,
 - polskiego dokumentu tożsamości cudzoziemca,
 - zgody na pobyt tolerowany,
 - tymczasowego zaświadczenia tożsamości cudzoziemca,
 - legitymacji służbowej żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy policji,
 - urządzenia mobilnego, na którym wyświetlasz dokument.
-

Brak dokumentu przewozu

221. Za osobę bez ważnego dokumentu przewozu uznajemy osobę, która podczas kontroli w pociągu:
- nie pokaże:
 - biletu na przejazd lub przewóz,
 - rezerwacji miejsca do siedzenia w pociągu IC z obowiązkową rezerwacją,
 - rezerwacji miejsca lub dopłaty do pociągu EIP w pociągu EIP,
 - rezerwacji miejsca do leżenia lub sypialnego,
 - 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 tożsamość,
 - dokument przewozu, ale nie pokaże dokumentów, które potwierdzają prawo do korzystania z danej oferty lub promocji,
- c) przekroczyła zakres uprawnień określonych na dokumencie przewozu, w ten sposób, że:
- nie dopełniła formalności związanych ze zmianą umowy przewozu,
 - nie rozpoczęła lub nie zakończyła podróży w terminie wskazanym na dokumencie przewozu.
222. Jeśli uznamy Cię za osobę bez ważnego dokumentu przewozu, to musisz w pociągu zapłacić opłatę dodatkową oraz:
- a) kupić dokument przewozu albo
 - b) dopłacić różnicę należności, albo
 - c) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu.
223. Jeśli w pociągu pobieramy opłatę dodatkową, to nie pobieramy opłaty pokładowej.
224. Jeśli w trakcie kontroli biletów oświadczysz, że masz dokument przewozu albo prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, ale nie pokażesz ważnego dokumentu w pociągu, to musisz:
- a) złożyć wniosek w terminie 7 dni od dnia przejazdu,
 - b) udokumentować, że masz dokument przewozu lub prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
- Jeśli dopełnisz tych formalności, to zwrócimy Ci zapłacone w pociągu należności po potrąceniu opłaty manipulacyjnej.
225. Opłatę manipulacyjną możesz zapłacić w naszej kasie biletowej lub na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
226. 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 Ci pokwitowanie, a dokument prześlemy prokuratorowi lub Policji i powiadomimy wystawcę dokumentu.

Wezwanie do zapłaty

227. Jeśli uznamy Cię za osobę bez ważnego dokumentu przewozu i nie uregulujesz należności w pociągu, to wystawimy Ci wezwanie do zapłaty.
228. Wezwanie do zapłaty wystawiamy za przejazd w jedną stronę:
- a) od stacji:
 - od której jedziesz, jeśli zgłosisz brak dokumentu przewozu albo
 - poprzedzającej miejsce ujawnienia, albo
 - 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, z wyjątkiem wezwań dla osób, które jadą na podstawie Biletu Grupowego.
229. W przypadku Biletu Grupowego wezwanie do zapłaty wystawimy na przewodnika grupy. Kwota do zapłaty jest sumą należności wyliczoną za przejazd uczestników przejazdu grupowego, których uznaliśmy za osoby bez ważnego dokumentu przewozu. Należność za przejazd jednej osoby jest sumą opłaty za dokument przewozu i opłaty dodatkowej.
230. W przypadku przejazdu osoby do 13 lat wezwanie do zapłaty wystawiamy na opiekuna. W wezwaniu za przejazd takiej osoby konduktor zamieści stosowną adnotację.
231. Wezwanie do zapłaty wystawiamy na podstawie dokumentu potwierdzającego tożsamość, który ma numer PESEL. Jeśli jesteś cudzoziemcem i nie masz takiego dokumentu, to wezwanie wystawimy na podstawie innego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość, który ma numer i serię. Jeśli nie masz przy sobie takiego dokumentu albo go nie pokażesz, wezwiemy policję lub inne organy porządkowe, aby ustalić Twoją tożsamość.
232. Jeśli nie masz dokumentu przewozu i nie zapłacisz należności oraz nie pokażesz dokumentu potwierdzającego tożsamość, który ma numer PESEL (w przypadku cudzoziemców, którzy nie mają numeru PESEL, innego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość, który ma numer i serię), podlegasz karze grzywny w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
233. W wezwaniu do zapłaty zamieszczamy, co najmniej:
- a) dane osobowe:
 - imię (imiona) i nazwisko,
 - PESEL albo numer i serię dokumentu w przypadku cudzoziemców, którzy nie mają numeru PESEL,

- adres zamieszkania,
 - e-mail,
 - numer telefonu,
- b) dane niezbędne do ustalenia zakresu Twoich uprawnień:
- datę wyjazdu,
 - stacje wyjazdu i przeznaczenia,
 - kategorię i numer pociągu,
 - klasę,
 - kategorię miejsca,
 - odległość taryfową przejazdu (dotyczy pociągów TLK, IC),
 - drogę przewozu (dotyczy pociągów EIC, EIP),
 - rodzaj i wymiar posiadanej ulgi,
- 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 Cię policji lub innym organom porządkowym,
- h) pouczenie o możliwości i formie złożenia reklamacji.
234. Masz prawo wniesienia uwag do wezwania.
235. Wezwanie musisz potwierdzić podpisem. Jeśli odmówisz jego przyjęcia, konduktor zrobi stosowną adnotację, a wezwanie wyślemy do Ciebie pocztą.



Odmowa przyjęcia wezwania w pociągu nie zmienna terminów jego płatności.
Wezwanie nadal musisz opłacić we wskazanych poniżej terminach, licząc od dnia przejazdu, a nie od dnia otrzymania wezwania pocztą.

236. Wezwanie musisz opłacić w terminie 21 dni od dnia przejazdu. Możesz to zrobić w naszej kasie biletowej albo przelewem na podany w wezwaniu rachunek bankowy. W tytule przelewu musisz podać numer wezwania.
237. Jeśli nie opłacisz wezwania w terminie, musisz zapłacić odsetki ustawowe za opóźnienie.
238. Jeśli nie opłacisz wezwania w terminie 3 miesięcy od jego otrzymania, możemy dochodzić w sądzie zapłaty należności wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie.

239. Jeśli opłacisz wezwanie w terminie 14 dni od dnia przejazdu, to obniżymy wysokość opłaty dodatkowej.
240. Jeśli w trakcie kontroli biletów oświadczysz, że masz dokument przewozu albo prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, ale nie pokażesz ważnego dokumentu w pociągu, to musisz:
- a) złożyć reklamację w terminie 7 dni od dnia przejazdu,
 - b) udokumentować, że masz dokument przewozu lub prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
 - c) zapłacić opłatę manipulacyjną.
- Jeśli dopełnisz tych formalności, wezwanie umorzymy.
241. Opłatę manipulacyjną możesz zapłacić w naszej kasie biletowej lub na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
242. 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.
243. Wezwanie do zapłaty bez opłaty dodatkowej wystawimy w przypadku, gdy w pociągu zgłoszisz brak ważnego dokumentu przewozu lub zamiar zmiany umowy przewozu i chcesz zapłacić, ale nie możemy wydać reszty albo zrealizować transakcji kartą. W takich przypadkach wezwanie musisz opłacić do 3 dni od dnia przejazdu. Jeśli tego nie zrobisz, to obciążymy Cię również opłatą dodatkową. Jeśli wezwanie to opłacisz do 14 dni od dnia przejazdu, to obniżymy wysokość opłaty dodatkowej. Od 15 dnia od dnia przejazdu musisz zapłacić opłatę dodatkową w pełnej wysokości, a od 22 dnia od dnia przejazdu także odsetki ustawowe za opóźnienie.
244. Wezwanie do zapłaty wystawimy również, gdy jesteś osobą bez ważnego dokumentu przewozu i chcesz zapłacić w pociągu naliczone opłaty za przejazd lub przewóz wraz z opłatą dodatkową, ale konduktor nie może wydać reszty albo nie może zrealizować transakcji kartą. W takich przypadkach wezwanie musisz opłacić do 3 dni od dnia przejazdu. Jeśli tego nie zrobisz, to wezwanie możesz opłacić do 14 dni od dnia przejazdu wraz z opłatą dodatkową, która przewidziana jest dla tego terminu. Od 15 dnia od dnia przejazdu musisz zapłacić opłatę dodatkową w pełnej wysokości, a od 22 dnia od dnia przejazdu także odsetki ustawowe za opóźnienie.
245. Wysokości opłat dodatkowych znajdziesz w *Cenniku usług przewozowych PKP Intercity*.
246. Dniem opłaty wezwania jest dzień wpływu pieniędzy na nasz rachunek bankowy lub dzień opłacenia wezwania w kasie biletowej.

Przeszkody w przewozie

247. 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, którym chcesz jechać w najbliższym dostępnym terminie. Przejazd pociągiem IC z obowiązkową rezerwacją miejsc oraz EIP jest możliwy tylko po uzyskaniu rezerwacji miejsca.

248. 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.

249. 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

250. Za przejazd opóźnionym pociągiem przysługuje Ci odszkodowanie.

251. Odszkodowanie nie przysługuje Ci, jeśli:

- a) zwróciliśmy Ci pieniądze 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.

252. Przy opóźnieniu pociągu:

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

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

253. Podstawą do obliczenia odszkodowania w przypadku:

- a) biletu jednorazowego – jest jego cena,
- b) biletu Multiprzejazd Max, Multiprzejazd – jest $\frac{1}{4}$ jego ceny, za każdy przejazd opóźnionym pociągiem,
- c) biletu odcinkowego, biletu sieciowego UUT lub Karty Intercity – 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.
 - Do podstawy obliczenia odszkodowania nie wlicza się opłaty pokładowej i opłaty dodatkowej.
-

254. Jeśli masz bilet okresowy, to podstawą do dochodzenia odszkodowania są powtarzające się opóźnienia w okresie ważności biletu. W przypadku:

- a) biletu Multiprzejazd Max i Multiprzejazd, co najmniej dwukrotnie,
- b) biletu 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) biletu sieciowego UUT kwartalnego lub rocznego, co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności biletu,
- d) Karty Intercity:
 - miesięcznej, co najmniej pięciokrotnie, licząc od pierwszego dnia ważności biletu,
 - kwartalnej, półrocznej lub rocznej, co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności biletu.

255. Jeśli dokumenty przewozu na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami są wspólnym biletem, to podstawą do obliczenia odszkodowania jest suma cen tych dokumentów.

256. Jeśli dokumenty przewozu na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami nie są wspólnym biletem, to podstawą do obliczenia odszkodowania jest cena dokumentu przewozu za przejazd opóźnionym pociągiem.

257. Jeśli przejazd odbywa się częściowo naszym pociągiem i częściowo pociągiem innego przewoźnika, to podstawą obliczenia odszkodowania za przejazd naszym opóźnionym pociągiem jest cena dokumentu przewozu za przejazd tym pociągiem.
258. Aby otrzymać odszkodowanie, musisz złożyć wniosek i załączyć do niego kopię wszystkich dokumentów przewozu, które potwierdzą przejazd opóźnionym pociągiem. Jeśli masz poświadczenie o opóźnieniu pociągu, również możesz je dołączyć do wniosku.
259. Wniosek o odszkodowanie możesz złożyć w ciągu roku od dnia przejazdu.
260. Odszkodowanie wypłacimy w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku.
261. Odszkodowanie wypłacamy, jeśli jego wartość wyniesie co najmniej 16,00 zł dla jednej osoby. Wartość odszkodowania nie może być wyższa niż 50% ceny biletu.
262. Odszkodowanie wypłacamy w formie pieniężnej.
263. Odszkodowania nie wypłacamy, jeśli opóźnienie, utrata połączenia lub odwołanie pociągu powstały z przyczyn niezależnych od nas.

Do przyczyn, z powodu których nie wypłacamy odszkodowania, należą między innymi:



- nadzwyczajne okoliczności niezwiązane z ruchem kolei, takie jak ekstremalne warunki pogodowe lub poważne katastrofy naturalne,
 - wina podróżnych,
 - wina osoby trzeciej.
-

Wybrane informacje dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

264. W pociągach umożliwiamy podróżowanie osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, 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.
265. Informacje o udogodnieniach, dostępności przewozów, warunkach dostępu do pociągów oraz ograniczeniach dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się zamieszczamy na [naszej stronie internetowej](#) oraz udzielamy ich w naszych kasach biletowych lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii pod numerami:
- a) 42 205 45 31,

- b) +48 22 322 22 22 (całodobowo przez 7 dni w tygodniu dla abonentów krajowych i zagranicznych).

Koszt połączenia zgodny z taryfą operatora.

266. Nasze działania, które ułatwiają podróż osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, polegają przede wszystkim na:
- a) wskazaniu połączenia obsługiwane przez tabor posiadający udogodnienia dla tych osób,
 - b) udzieleniu wsparcia przy wsiadaniu do naszego pociągu lub wysiadaniu osoby z niego,
 - c) wskazaniu miejsca w pociągu i pomocy w jego zajęciu,
 - d) wniesieniu lub wyniesieniu bagażu zabieranego do pociągu (masa jednej sztuki bagażu nie może przekraczać 12 kg),
 - e) udzieleniu wsparcia w dostaniu się do komunikacji zastępczej w miarę naszych możliwości (przez komunikację zastępczą należy rozumieć inny pociąg lub autobus).
267. Nie zapewniamy specjalistycznej pomocy, na przykład pomocy opiekuńczo-pielęgniarskiej, możliwości korzystania w trakcie podróży z urządzeń podtrzymujących życie.
268. Na stacjach, na których obecny jest personel stacji, możesz skorzystać ze wsparcia w zakresie asystowania osobie z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się 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.
269. Wsparcie przy wsiadaniu i wysiadaniu polega na umożliwieniu dostania się do pociągu lub jego opuszczenia. W przypadku osób poruszających się na wózku inwalidzkim pomoc polega na uruchomieniu windy lub rozłożeniu platformy, która jest na wyposażeniu pociągu.
270. Platformy znajdujące się na wyposażeniu pociągów przeznaczone są wyłącznie dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.
- 270a. Potrzebę wsparcia możesz zgłosić najwcześniej zgodnie z terminami na sprzedaż lub pobranie dokumentu przewozu wskazanymi w pkt 36 – 36d.
271. Wsparcie zapewniamy pod warunkiem, że zgłosisz nam potrzebę jego udzielenia przynajmniej na 24 godziny 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, po których

dozwolone jest poruszanie się pieszych. Jeśli osoba przekaże zgłoszenie w terminie krótszym niż 24 godziny, podejmiemy racjonalne wysiłki dla zapewnienia wsparcia w taki sposób, aby osoba ta mogła pojechać naszym pociągiem.

272. W zgłoszeniu musisz podać:

- a) datę przejazdu,
- b) relację przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się), z określeniem na jakiej stacji potrzebne jest wsparcie,
- c) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu,
- d) numer pociągu, numer wagonu i miejsca (jeśli nie masz rezerwacji miejsca, to skontaktujemy się z Tobą i wskażemy miejsce spotkania z drużyną konduktorską,
- e) rodzaj niepełnosprawności,
- f) informację, czy będziesz jechać z opiekunem, przewodnikiem, psem przewodnikiem lub 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,
- j) miejsce spotkania,
- k) przewoźnika, którego pociągiem jedziesz.

Podanie tych danych ułatwi nam zorganizowanie wsparcia w podróży osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się. Jeśli zgłoszenie będzie zawierało niekompletne dane, możemy nie przyjąć go do realizacji.

273. Zgłoszenie musisz przekazać drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na [naszej stronie internetowej](#), telefonicznie pod numerami naszej infolinii lub osobiście w godzinach pracy COK.



COK – Centrum Obsługi Klienta – jest to stacjonarny punkt obsługi klienta prowadzony przez nas. Mamy kilka takich punktów i znajdują się one na wybranych dworcach kolejowych. Ich lokalizację znajdziesz w [wyszukiwarce kas i biletomatów na naszej stronie internetowej](#).

274. O możliwości albo o braku możliwości udzielenia pomocy poinformujemy (telefonicznie lub wiadomością SMS) na podany w zgłoszeniu numer telefonu, najpóźniej przed upływem 12 godzin od otrzymania przez nas prawidłowo i kompletnie wypełnionego zgłoszenia.

275. Jeśli bilet uprawnia osobę z niepełnosprawnościami lub osobę o ograniczonej możliwości poruszania się do odbycia kilku podróży naszym pociągiem, wystarczy

jedno zgłoszenie, pod warunkiem przekazania w nim niezbędnych informacji (wymaganych w zgłoszeniu) o kolejnych przejazdach.

276. Gdy przyjmimy Twoje zgłoszenie do realizacji, wskażemy punkt spotkania i określimy godzinę (najwcześniej na 60 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu), o której osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się musi się stawić, aby otrzymać stosowne wsparcie. 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 możliwości poruszania się podróży więcej niż jednym pociągiem, zalecamy wybranie połączeń, które zapewniają czas na przesiadkę wynoszący co najmniej 30 minut.

277. Osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim udzielimy wsparcia, 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. Informację o pociągach, w których kursują wagony przystosowane do przewozu takich osób, znajdziesz w rozkładzie jazdy oraz pod numerami naszej infolinii,
 - b) osoby te korzystają z wózków inwalidzkich, 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.
278. 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, 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,
- 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.
279. Jeśli korzystasz z wózka inwalidzkiego z dodatkowym wyposażeniem, na przykład przystawką, to graniczne parametry konstrukcyjne dla takiego wózka są takie same jak dla wózka bez tego wyposażenia.
280. Jeśli wózek inwalidzki z dodatkowym wyposażeniem nie spełnia granicznych parametrów konstrukcyjnych, to wyposażenie możesz zdemontować i przewieźć je jako bagaż.
281. Nie udzielamy pomocy przy rozkładaniu lub składaniu sprzętu ortopedycznego, którego używasz w czasie podróży. Czynności te musi wykonać Twój opiekun lub przewodnik, lub musisz to zrobić we własnym zakresie.
282. Jeśli korzystasz z innego pojazdu niż wózek inwalidzki, to nie możesz jechać naszym pociągiem, nawet jeśli pojazd ten spełnia graniczne parametry konstrukcyjne określone dla wózka.
283. W każdym pociągu wyznaczamy miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku, najbliżej drzwi wejściowych i oznaczamy je odpowiednim piktogramem. Miejsca te na 24 godziny przed odjazdem pociągu udostępniamy do sprzedaży dla innych osób i wtedy wszyscy mają prawo je rezerwować.
284. W pociągach dostępne są miejsca:
- a) dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników,
 - b) do leżenia i sypialne dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników.



W wagonie z miejscami do siedzenia – miejsce dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim jest zawsze w pobliżu dostosowanej toalety oraz drzwi wagonu. Miejsce to może być przestrzenią dostosowaną do podróżowania przez taką osobę, bez gwarancji alternatywnego miejsca do siedzenia.

285. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która nie porusza się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik:
- w pociągach bez obowiązkowej rezerwacji nie muszą zgłaszać braku ważnego biletu na przejazd lub biletu na przewóz bagażu i psa,
 - w pociągach z obowiązkową rezerwacją:
 - brak ważnego biletu na przejazd, rezerwacji miejsca do siedzenia lub dopłaty do pociągu EIP muszą zgłosić przed wejściem do pociągu,
 - nie muszą zgłaszać braku ważnego biletu na przewóz bagażu lub psa.
286. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która nie porusza się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik zmianę umowy przewozu w pociągu muszą zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji	pociąg z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu	
kategoria pociągu	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed wejściem do pociągu
klasa wagonu	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed zmianą
kategoria miejsca	- zmiany nie trzeba zgłaszać, jeśli przechodzisz do wagonu z miejscami do siedzenia - przed zmianą, jeśli przechodzisz na miejsce do leżenia lub sypialne	przed wejściem do pociągu
ulga	zmiany nie trzeba zgłaszać	

287. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik:
- mogą kupić bilet na przejazd, rezerwację miejsca lub dopłatę do pociągu EIP, pod warunkiem, że miejsce dla osoby na wózku jest wolne. Brak tych dokumentów przewozu należy zgłosić przed wejściem do pociągu,
 - nie muszą zgłaszać braku ważnego biletu na przewóz bagażu lub psa.

288. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik zmianę umowy przewozu w pociągu muszą zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji i z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu
kategoria pociągu	przed wejściem do pociągu
kategoria miejsca	przed wejściem do pociągu
ulga	zmiany nie trzeba zgłaszać

289. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się i jej opiekun albo przewodnik podczas zakupu dokumentów przewozu w pociągu muszą pokazać dokument potwierdzający niepełnosprawność. Takiego dokumentu nie muszą pokazywać osoby, których niepełnosprawność albo ograniczenie sprawności ruchowej są widoczne.
290. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się może pod własnym nadzorem przewieźć bezpłatnie sprzęt ortopedyczny, którego używa w czasie podróży, na przykład wózek inwalidzki albo balkonik.
291. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która chce przewieźć psa przewodnika albo psa asystującego w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialniami, musi kupić wszystkie miejsca w przedziale. Na dodatkowe miejsca musisz kupić bilety z ceną bazową.
292. Osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się może przewieźć bezpłatnie jednego psa asystującego.
293. Pies asystujący musi być wyposażony w kamizelkę lub uprząż z napisem „Pies asystujący”, przy czym nie musi mieć założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.
294. Osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się, która przewozi psa asystującego podczas kontroli w pociągu musi pokazać certyfikat potwierdzający status psa asystującego i aktualne świadectwo szczepienia psa.
295. Osoba niewidoma, która ma prawo podróżować z psem przewodnikiem, może przewieźć bezpłatnie jednego psa przewodnika.

296. Osoba niewidoma, której w podróży towarzyszy pies przewodnik musi podczas kontroli w pociągu pokazać dokumenty, które potwierdzają jej prawo do podróżowania z przewodnikiem.
297. Podczas podróży pies przewodnik musi mieć założony kaganiec i musi być trzymany na smyczy.



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

Przewóz rzeczy

Przewóz bagażu

298. Bagaż, który zabierasz ze sobą do pociągu musi być łatwy w przenoszeniu. Nie może on zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi, utrudniać przejazdu, wyrządzić szkody w mieniu innych podróżnych lub naszym.
299. W wagonach z miejscami do siedzenia bagaż bezpłatny możesz umieścić nad i pod zajmowanym miejscem lub w innym miejscu do tego przeznaczonym, które oznaczyliśmy odpowiednim piktogramem.
300. W przedziałach z miejscami do leżenia bagaż bezpłatny możesz umieścić w przestrzeni do tego wyznaczonej – na półkach na bagaż lub pod dolnym miejscem.
301. W przedziałach z miejscami sypialnymi bagaż bezpłatny możesz umieścić w przestrzeni do tego wyznaczonej – na półkach na bagaż, w szafkach lub pod dolnym miejscem.



Bagażu nie możesz umieszczać na miejscach do tego nieprzeznaczonych, na przykład na stolikach, na miejscach do siedzenia, leżenia i sypialnych.

302. W pociągu możesz przewieźć odpłatnie bagaż, który nie mieści się w miejscach przeznaczonych na bagaż bezpłatny, na przykład w przedsionku wagonu. Na taki bagaż musisz kupić bilet na przewóz bagażu.
303. Jeśli nie możesz znaleźć miejsca na przewóz bagażu, poproś konduktora o pomoc.
304. Bagaż przewożysz pod własnym nadzorem. Jeśli w pociągu dojdzie do uszkodzenia, ubytku lub utraty bagażu, to ponosimy odpowiedzialność, gdy szkoda powstała z naszej winy.
305. Jeśli nie spełnisz warunków, które obowiązują przy przewozie bagażu, możemy odmówić Ci prawa do przejazdu. Wtedy poświadczymy o niewykorzystaniu:
- bilet jednorazowy na przejazd oraz bilet na przewóz,
 - tylko bilet na przewóz, jeśli masz bilet okresowy.

306. Pieniądze za poświadczony bilet zwrócimy Ci po zakończeniu podróży bez potrącenia odstępnego.
307. Jeśli przewożysz bagaż niezgodnie z zasadami i warunkami, które określiliśmy, to nałożymy na Ciebie opłatę dodatkową odpowiednio za brak ważnego dokumentu na przewóz rzeczy albo za naruszenie przepisów o ich przewozie. Jeśli jej nie opłacisz w pociągu, to wystawimy Ci wezwanie do zapłaty.
308. Jeśli konduktor stwierdzi, że przewożysz w bagażu:
- a) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – będziemy postępować 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.
309. Twój bagaż może być przeglądany, sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

Przewóz roweru

310. Odpłatnie możesz przewieźć jeden rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy i jednoosobowy, który nie jest składany na czas przewozu. Na przewóz takiego roweru musisz kupić bilet.
311. Rower, który nie jest składany na czas przewozu możesz przewieźć w pociągu, w którym dostępna jest ta usługa. Pociągi wyznaczone do przewozu rowerów oznaczone są w rozkładzie jazdy piktogramem.
312. Miejsca do przewozu rowerów wyznaczamy w klasie 2 w wagonach z miejscami do siedzenia. Miejsca te oznaczone są piktogramami.
313. 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.
314. W wagonie z miejscami do leżenia i sypialnymi nie możesz przewozić roweru, który nie jest składany na czas przewozu.
315. 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.
316. Rower przewożysz w pociągu pod własnym nadzorem. Ponosimy odpowiedzialność za uszkodzenia roweru lub jego kradzież, gdy szkoda powstała z naszej winy.

317. Jeśli nie spełnisz warunków, które obowiązują przy przewozie roweru, możemy odmówić Ci prawa do przejazdu. Wtedy poświadczymy o niewykorzystaniu:
- a) bilet jednorazowy na przejazd oraz bilet na przewóz,
 - b) tylko bilet na przewóz, jeśli masz bilet okresowy.
318. Pieniądze za poświadczony dokument przewozu zwrócimy Ci po zakończeniu podróży bez potrącenia odstępnego.
319. Jeśli przewożysz rower niezgodnie z naszymi warunkami i zasadami, pobierzemy opłatę dodatkową. Jeśli odmówisz zapłaty w pociągu, wystawimy wezwanie do zapłaty.
320. Rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy, jednoosobowy i składany na czas przewozu traktujemy jak bagaż.

Przewóz zwierząt

Przewóz psów

321. Możesz przewieźć jednego psa, jeśli jesteś osobą pełnoletnią.
322. Podczas podróży pies musi mieć założony kaganiec i musisz trzymać go na smyczy.
323. Na przewóz psa musisz kupić bilet na przewóz psa.



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

324. W przedziałach 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.
325. Jeśli współpodróżni nie zgodzą się na podróż w przedziale z psem, to musisz zająć inne miejsce, które wskaże Ci konduktor. W przypadku braku miejsc do siedzenia może to być miejsce na korytarzu lub w przedsiönku wagonu. Jeśli konduktor nie będzie mógł wskazać innego miejsca, musisz opuścić pociąg na najbliższej stacji. Jednocześnie otrzymasz poświadczenie o częściowym niewykorzystaniu biletu jednorazowego. Pieniądze za poświadczony bilet zwrócimy Ci po zakończeniu podróży bez potrącenia odstępnego.
326. Jeśli chcesz przewieźć psa w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi, to musisz kupić wszystkie miejsca w przedziale. Bilety na miejsca dodatkowe musisz kupić z ceną bazową.
327. Psa nie możesz zabrać do strefy gastronomicznej, z wyjątkiem psa przewodnika lub psa asystującego.
328. Pies nie może przebywać na miejscu do siedzenia, do leżenia lub sypialnym.

329. Jesteś odpowiedzialny za stan sanitarny miejsca, w którym przewożysz psa.
330. Pies nie może zakłócać spokoju innych podróżnych.
331. Osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się może przewieźć bezpłatnie jednego psa asystującego.
332. Pies asystujący musi być wyposażony w kamizelkę lub uprząż z napisem „Pies asystujący”, przy czym nie musi mieć założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.
333. Osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się, która przewozi psa asystującego podczas kontroli w pociągu musi pokazać certyfikat potwierdzający status psa asystującego i aktualne świadectwo szczepienia psa.
334. Trener psa szkolonego na psa asystującego może przewieźć bezpłatnie jednego psa szkolonego na psa asystującego, jeśli pokaże zaświadczenie wydane przez podmiot, który prowadzi szkolenie psów asystujących i aktualne świadectwo szczepienia psa.
335. Trener psa szkolonego na psa asystującego na podstawie zaświadczenia wydanego przez podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących może przy przewożeniu takiego psa korzystać z tych samych uprawnień, jakie przysługują osobom z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które przewożą psa asystującego.
336. Pies asystujący w trakcie szkolenia musi być wyposażony w kamizelkę lub uprząż z napisem „Pies asystujący w trakcie szkolenia”, przy czym nie musi mieć założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.
337. Osoba niewidoma, która ma prawo podróżować z psem przewodnikiem, może przewieźć bezpłatnie jednego psa przewodnika.
338. Osoba niewidoma, której w podróży towarzyszy pies przewodnik, musi podczas kontroli w pociągu pokazać dokumenty, które potwierdzają jej prawo do podróżowania z przewodnikiem.
339. Podczas podróży pies przewodnik musi mieć założony kaganiec i musi być trzymany na smyczy.



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

340. Jeśli przewożysz psa niezgodnie z zasadami i warunkami, które określiliśmy, to nałożymy na Ciebie opłatę dodatkową odpowiednio za brak ważnego dokumentu na przewóz zwierząt albo za naruszenie przepisów o ich przewożeniu. Jeśli jej nie opłacisz w pociągu, to wystawimy Ci wezwanie do zapłaty.

341. Małe psy w transporterze możesz przewieźć na takich samych zasadach i warunkach, jak inne zwierzęta.

Przewóz innych zwierząt

342. Małe zwierzęta domowe możesz przewieźć bezpłatnie, pod warunkiem, że:

- a) umieścisz je w transporterze, na przykład klatce, kontenerze, koszu,
- b) transporter będziesz trzymać na kolanach lub umieścisz go w miejscu przeznaczonym na bezpłatny bagaż, czyli nad i pod zajmowanym miejscem albo w innym miejscu do tego przeznaczonym, które oznaczyliśmy odpowiednim piktogramem.

343. Jeśli transporter umieścisz w innym miejscu niż przeznaczonym na bezpłatny bagaż, to musisz kupić bilet na przewóz bagażu.



- Za zwierzęta domowe uznajemy zwierzęta, które tradycyjnie przebywają z człowiekiem w jego domu i są utrzymywane w charakterze jego towarzysza, na przykład psy, koty, króliki domowe, gryzonie, kanarki, ryby, żółwie.
- Zwierząt gospodarskich na przykład drobiu, trzody chlewnej, bydła, owiec, kóz nie zaliczamy do zwierząt domowych i nie można ich przewozić w naszych pociągach.
- Transportera nie możesz umieszczać na miejscach do tego nieprzeznaczonych, na przykład na stolikach, na miejscach do siedzenia, leżenia i sypialnych.

344. 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 całej podróży zwierzę nie może, pod żadnym pozorem, przebywać poza transporterem.

345. Zwierzę, które przewozisz, nie może zakłócać spokoju innych podróżnych.

346. W wagonach przedziałowych z miejscami do siedzenia możesz przewieźć zwierzę, pod warunkiem, że współpodróżni wyrażą na to zgodę.

347. Jeśli współpodróżni nie zgodzą się na podróż w przedziale z Twoim zwierzęciem, to musisz zająć inne miejsce, które wskaże konduktor. W przypadku braku miejsc do siedzenia może to być również miejsce na korytarzu lub w przedsiionku wagonu. Jeśli konduktor nie będzie mógł wskazać innego miejsca, musisz opuścić pociąg na najbliższej stacji. Jednocześnie otrzymasz poświadczenie o częściowym niewykorzystaniu biletu jednorazowego. Pieniądze za poświadczony bilet zwrócimy Ci po zakończeniu podróży bez potrącenia odstępnego.

348. Jeśli chcesz przewieźć zwierzę w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi, to musisz kupić wszystkie miejsca w przedziale. Bilety na miejsca dodatkowe musisz kupić z ceną bazową.
349. Zwierząt nie możesz zabierać do strefy gastronomicznej.
350. Jesteś odpowiedzialny za stan sanitarny miejsca, w którym umieścisz transporter ze zwierzęciem.
351. Jeśli przewożysz zwierzę niezgodnie z zasadami i warunkami, które określiliśmy, to nałożymy na Ciebie opłatę dodatkową odpowiednio za brak ważnego dokumentu na przewóz zwierząt albo za naruszenie przepisów o ich przewozie. Jeśli jej nie opłacisz w pociągu, to wystawimy Ci wezwanie do zapłaty.

Reklamacje, wnioski i skargi

Reklamacje

352. Reklamację możesz złożyć w ciągu:
- a) roku od dnia przejazdu, jeśli nie wywiązaliśmy się z zawartej z umowy przewozu,
 - b) 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania, jeśli nie zgadzasz się z treścią wezwania do zapłaty,
 - c) 7 dni od dnia przejazdu, jeśli chcesz umorzyć wezwanie do zapłaty za niepokazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu lub dokumentu, który potwierdza prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, a możesz udowodnić, że je masz.
353. Reklamacje możesz złożyć w:
- a) formie pisemnej:
 - osobiście w dowolnej kasie biletowej,
 - przesyłką pocztową,
 - b) formie dokumentowej za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, który znajdziesz na [naszej stronie internetowej](#).



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

354. Jeśli reklamację składasz w formie pisemnej, to musisz ją podpisać.
355. 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,
- f) numer wezwania – jeśli reklamacja go dotyczy.



Do przelewów międzynarodowych konieczne jest podanie pełnej nazwy i adresu banku, międzynarodowego numeru rachunku bankowego w formacie IBAN wraz z numerem SWIFT/BIC.

- 356. Jeśli reklamacja dotyczy więcej niż jednego wezwania, musisz wskazać numer każdego z wystawionych wezwań.
- 357. Do reklamacji musisz dołączyć kopie dokumentów przewozu oraz kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością Twojego roszczenia, w tym tych, które potwierdzą prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
- 358. Jeśli reklamacja dotyczy umorzenia wezwania do zapłaty za niepokazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu lub dokumentu, który potwierdza prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, to do reklamacji musisz dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej.
- 359. 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.
- 360. Potwierdzenie dokumentów za zgodność z oryginałem możesz otrzymać w kasie biletowej, u notariusza lub u wystawcy dokumentu.
- 361. Jeśli składasz reklamację w formie dokumentowej, to kopie dokumentów, które do niej dołączasz, muszą być w postaci elektronicznej.
- 362. Jeśli złożysz reklamację w formie dokumentowej, oznacza to, że zgadzasz się na doręczenie odpowiedzi na reklamację lub wezwania do usunięcia braków reklamacji na e-mail podany przez Ciebie w formularzu zgłoszeniowym, chyba że w treści reklamacji zażądasz udzielenia odpowiedzi lub doręczania wezwania w formie pisemnej na wskazany w reklamacji adres.
- 363. W reklamacji złożonej w formie pisemnej możesz zażądać, aby odpowiedź na reklamację lub wezwanie została do Ciebie wysłana na e-mail podany w reklamacji.
- 364. 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 lub e-mail. Takie doręczenie będzie uznane za skuteczne.

365. Jeśli między złożeniem reklamacji a zwrotem pieniędzy zmienisz rachunek bankowy, to musisz przesłać nam nowy numer rachunku bankowego.
366. Otrzymanie reklamacji złożonej osobiście w formie pisemnej albo w formie dokumentowej potwierdzamy zaraz po jej przyjęciu.
367. Jeśli reklamacja nie zawiera wymaganych informacji lub nie zostały do niej dołączone wymagane dokumenty, to w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania poprosimy Cię o uzupełnienie braków w wyznaczonym terminie. Jeśli tego nie zrobisz, nie rozpatrzymy reklamacji.
368. 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 rozpatrzymy reklamacji.
369. Oryginały dokumentów, które nam prześlesz, zwrócimy Ci najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację, przesyłką rejestrowaną w rozumieniu *Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe*.
370. Odpowiedzi na reklamację udzielamy w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania lub uzupełnienia braków lub otrzymania oryginałów dokumentów, jeśli były wymagane.
371. 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.
372. Przepisy, które dotyczą reklamacji z tytułu przewozu osób stosujemy też do przewozu rzeczy i zwierząt.
373. 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.
374. Po bezskutecznym wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, roszczeń możesz dochodzić w sądzie.

Wnioski o zwrot

375. Wniosek możesz złożyć:
- a) w ciągu roku od dnia przejazdu, jeśli chcesz otrzymać zwrot pieniędzy za niewykorzystany dokument przewozu,

- b) w ciągu 7 dni od dnia przejazdu, jeśli chcesz otrzymać zwrot pieniędzy za opłacone w pociągu opłaty za przejazd, przewóz lub opłatę dodatkową.

376. Wniosek możesz złożyć w:

- a) formie pisemnej:
- osobiście w dowolnej kasie biletowej,
 - przesyłką pocztową,
- b) formie dokumentowej za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, który znajdziesz na [naszej stronie internetowej](#).



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

377. Jeśli wniosek składasz w formie pisemnej, to musisz go podpisać.

378. We wniosku musisz podać:

- a) nazwę i adres przewoźnika,
- b) imię, nazwisko i adres,,
- c) uzasadnienie,
- d) 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.

379. Do wniosku musisz dołączyć oryginały dokumentów przewozu oraz oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie innych dokumentów, które uzasadniają wniosek, na przykład poświadczenia lub dokumenty, które potwierdzają prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

380. Potwierdzenie dokumentów za zgodność z oryginałem możesz otrzymać w kasie biletowej, u notariusza lub u wystawcy dokumentu.

381. Jeśli wniosek dotyczy zwrotu pieniędzy za opłacone w pociągu opłaty za przejazd, przewóz lub opłatę dodatkową, to do reklamacji musisz dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej.

382. Jeśli w trakcie rozpatrywania wniosku zmienisz adres lub e-mail, musisz nas o tym powiadomić. W przeciwnym razie odpowiedź na wniosek doręczymy na dotychczasowy adres lub e-mail. Takie doręczenie będzie uznane za skuteczne.

383. Jeśli między złożeniem wniosku a zwrotem pieniędzy zmienisz rachunek bankowy, to musisz przesłać nam nowy numer rachunku bankowego.

384. Otrzymanie wniosku złożonego osobiście w formie pisemnej albo w formie dokumentowej potwierdzamy zaraz po jego przyjęciu.
385. Jeśli wniosek nie zawiera wymaganych informacji lub nie zostały do niego dołączone wymagane dokumenty, poprosimy Cię o uzupełnienie braków w wyznaczonym terminie. Jeśli tego nie zrobisz, nie rozpatrzemy wniosku.
386. Wnioski rozpatrujemy w kolejności ich wpływu, bez zbędnej zwłoki.
387. Pieniądze za dokument przewozu niewykorzystany w związku z przeszkodą w przewozie, zwracamy w terminie 30 dni od otrzymania wniosku.

Skargi

388. Spory powstałe pomiędzy:

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



Kierownik pociągu – osoba odpowiedzialna za obsługiwany pociąg, która nadzoruje pracę konduktora.

389. Skargę możesz złożyć:

- a) jeśli jesteś niezadowolony z jakości usług przez nas świadczonych, w tym przez naszych pracowników,
- b) w sprawie przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

390. Skargę możesz złożyć w:

- a) formie pisemnej:
 - osobiście w dowolnej kasie biletowej,
 - przesyłką pocztową,
- b) formie dokumentowej za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, który znajdziesz na [naszej stronie internetowej](#).



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

391. W skardze musisz podać:

- a) nazwę i adres przewoźnika,

- b) imię, nazwisko i adres,,
 - c) opis przedmiotu skargi.
392. Jeśli skargę składasz w formie pisemnej, to musisz ją podpisać.
393. Skargę możesz złożyć w ciągu 3 miesięcy od zdarzenia, którego ona dotyczy.
394. Odpowiedzi na skargę udzielamy w ciągu miesiąca od dnia otrzymania skargi. Jeśli skarga jest złożona i wymaga dłuższego terminu na odpowiedź, to poinformujemy Cię o tym i wskażemy Ci nowy termin w jakim prześlemy odpowiedź. Termin ten nie może być dłuższy niż 3 miesiące od dnia otrzymania skargi.
395. Odpowiedź na skargę przesyłamy w taki sam sposób, w jaki ją otrzymaliśmy. W skardze możesz wskazać inny sposób przekazania Ci odpowiedzi.
396. Nie udzielamy odpowiedzi na skargi, w których nie ma imienia, nazwiska i adresu lub jeśli skarga zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

Przesyłki konduktorskie

397. Na wyznaczonych odcinkach w bezpośrednich pociągach oznaczonych w rozkładzie jazdy przewożymy przesyłki:
- a) standardowe o:
 - masie do 10 kilogramów,
 - wymiarach do 20x40x50 centymetrów lub do 150x20x20 centymetrów,
 - b) ponadgabarytowe o masie do 12 kilogramów.
398. Przesyłkę możesz:
- a) nadać:
 - osobiście do pociągu,
 - w stacjonarnym punkcie przesyłek konduktorskich,
 - b) odebrać:
 - osobiście z pociągu,
 - w stacjonarnym punkcie przesyłek konduktorskich.
399. Opłaty za przewóz przesyłek, za ich odebranie z pociągu w zastępstwie odbiorcy oraz inne opłaty związane z przewozem przesyłek konduktorskich znajdziesz w [Cenniku usług przewozowych PKP Intercity](#).
400. Przedział w pociągu, w którym przyjmujemy, przewożymy i wydajemy przesyłki oznaczony jest tabliczką z napisem „Przesyłki konduktorskie”.
401. Przesyłki przyjmujemy do przewozu wyłącznie w czasie postoju pociągu, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
402. W pierwszej kolejności przyjmujemy i wydajemy przesyłki nadane w stacjonarnym punkcie. W następnej kolejności przyjmujemy pozostałe przesyłki.

403. Na dowód przyjęcia przesyłki do przewozu wydajemy poświadczenie przyjęcia przesyłki konduktorskiej do przewozu.
404. 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.
405. Nie przyjmujemy przesyłki do przewozu, jeśli:
- a) może to opóźnić odjazd pociągu,
 - b) nadawca nie ma odliczonej gotówki,
 - c) nie spełnia ona warunków przez nas określonych,
 - d) w przedziale nie ma miejsca na jej ułożenie,
 - e) na danej stacji pociąg ma wyznaczony postój wyłącznie dla wysiadających pasażerów.
406. Fakturę za nadanie przesyłki:
- a) w stacjonarnym punkcie otrzymasz w tym punkcie,
 - b) w pociągu otrzymasz w naszej kasie biletowej.
407. 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.
408. 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).

409. Każda sztuka traktowana jest jako oddzielna przesyłka.
410. Wartość przesyłki nie może przekraczać czterdziestokrotności opłaty za przewóz przesyłki standardowej.
411. 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.
412. Opłatę za odebranie przesyłki konduktorskiej z pociągu w zastępstwie odbiorcy, pobieramy przy jej wydaniu.
413. Przesyłkę można odebrać bezpośrednio z pociągu lub ze stacjonarnego punktu przesyłek konduktorskich, po pokazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość.



Niektóre postoje naszych pociągów są wyznaczone wyłącznie dla wysiadających pasażerów. Godzina przyjazdu pociągu wskazana w rozkładzie jazdy jest jednocześnie godziną jego odjazdu. Jeśli chcesz odebrać przesyłkę na tej stacji, po jej odbiór musisz zgłosić się przed tą godziną.

414. 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.
415. 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.
416. 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.
417. 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.
418. 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.

419. 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.

420. Opłatą za odebranie przesyłki z pociągu, kosztami powiadomienia odbiorcy oraz przechowania przesyłki ponad ustalony termin, obciążymy odbiorcę.

421. 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 przewozowych PKP Intercity](#).

422. Wszelkie koszty powstałe na pierwotnej stacji przeznaczenia oraz związane z wykonaniem dodatkowego zlecenia musi pokryć odbiorca. Na zapłaconą kwotę wystawiamy fakturę.

423. Jeśli mamy dodatkowe zlecenie przesłania przesyłki, przewozimy ją zgodnie z dyspozycją nadawcy za listem przesyłkowym.

424. 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.

425. Nadawca lub odbiorca może dochodzić roszczeń związanych z przewozem przesyłki konduktorskiej w postępowaniu reklamacyjnym.

426. 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 potwierdzające tożsamość,
- 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.
427. 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.
428. 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.
429. 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 przewozowych PKP Intercity](#).
430. 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 *przewozowych PKP Intercity*,
 - 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 przewozowych PKP Intercity](#).

Rzeczy znalezione

431. 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*.
432. 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.
433. Na każdą znaną i przyjętą rzecz wystawiamy poświadczenie rzeczy znalezionej, które zawiera co najmniej:
- a) dane znalazcy (imię, nazwisko i adres zamieszkania),
 - b) datę, miejsce i okoliczności znalezienia rzeczy,
 - c) krótki i precyzyjny opis rzeczy, w tym między innymi: rodzaj rzeczy, jej wymiary, materiał, z którego jest zrobiona, kolor, wzór i inne charakterystyczne szczegóły,
 - d) datę przyjęcia rzeczy,
 - e) informację o zastrzeżeniu przez znalazcę znaleźnego.
434. Informacje o znalezionych i zdeponowanych rzeczach oraz o sposobie ich odbioru przed przekazaniem 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 [naszej stronie internetowej](#).
435. Przepisy dotyczące rzeczy znalezionych stosujemy również do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności, jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

Dane osobowe

436. 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).
437. Administratorem Twoich danych osobowych jest „PKP Intercity” S.A. z siedzibą przy Alejach Jerozolimskich 142 A, 02-305 Warszawa.

438. Wszelkich informacji w sprawach związanych z danymi udziela Inspektor Ochrony Danych, e-mail: iod@intercity.pl.
439. 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.
440. 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.
441. Przetwarzamy dane w celach, które wskazaliśmy wyżej przez okres niezbędny dla ich realizacji.
442. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji celów, które wskazaliśmy.

443. 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

444. W pociągu musisz podporządkować się wydawanym przez konduktora wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu.

445. 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 sypialnych 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.

446. Nie możesz również:

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

447. W przypadku:

- a) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organy w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien 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. Wezwanie wystawimy również wtedy, jeśli wejdiesz do pociągu po sygnale odjazdu lub podczas jazdy pociągu.

448. Z pociągu mogą być usunięte osoby, które:
- a) zagrażają bezpieczeństwu lub porządkowi,
 - b) są uciążliwe dla innych podróżnych, jeśli nie narusza to zasad współżycia społecznego,
 - c) odmawiają zapłacenia należności za przejazd lub przewóz, jeśli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
449. Jeśli zauważysz w pociągu sytuację, która jest niebezpieczna albo może stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, zdrowia lub mienia, powiedz o tym konduktorowi. Do takich sytuacji zaliczają się w szczególności:
- a) śmierć, zranienie lub załamanie osoby,
 - b) popełnienie lub usiłowanie popełnienia przestępstwa,
 - c) pożar,
 - d) pozostawienie rzeczy bez opieki,
 - e) wybryki chuligańskie.

Postanowienia końcowe

450. Z informacjami o naszych usługach zapoznasz się:
- a) na [naszej stronie internetowej](#),
 - b) na tablicach ogłoszeń – tylko wybrane informacje,
 - c) w kasach biletowych lub w pociągu,
 - d) pod numerem naszej infolinii + 48 22 322 22 22 – jest on czynny całodobowo przez 7 dni w tygodniu dla abonentów krajowych i zagranicznych (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora),
 - e) po skierowaniu pytania na e-mail: infokraj@intercity.pl.
451. 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 [naszej stronie internetowej](#).
452. Regulamin stosujemy razem z:
- a) [Taryfą przewozową PKP Intercity](#),
 - b) [Cennikiem usług przewozowych PKP Intercity](#),
 - c) obowiązującymi przepisami prawa.
453. Regulamin ten oraz inne nasze przepisy, które w nim wskazujemy znajdziesz na [naszej stronie internetowej](#).

Słownik

pojęcie	wyjaśnienie
agent	podmiot upoważniony przez nas do sprzedaży biletów w naszym imieniu
cena bazowa	maksymalna cena biletu jednorazowego na przejazd w danej relacji, klasie i kategorii pociągu, bez zastosowania ulg, ofert i promocji
dokument potwierdzający tożsamość	• dowód osobisty • paszport • karta tożsamości • książeczka żeglarska • karta pobytu • polski dokument tożsamości cudzoziemca • zgoda na pobyt tolerowany • tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca • ważny dokument ze zdjęciem, który potwierdza prawo do ulgi • prawo jazdy • dokument mObywatel
dokument przewozu	• bilet na przejazd • rezerwacja miejsca • dopłata do pociągu EIP • bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa • dopłata do biletu
dopłata do pociągu EIP	opłata, którą pobieramy w przypadku przejazdu pociągami EIP na podstawie biletu Multiprzejazd Max i biletów międzynarodowych
konduktor	kierownik pociągu, konduktor lub inna osoba upoważniona przez nas do kontroli dokumentów 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>
opłata pokładowa	opłata, którą pobieramy w pociągu za sprzedaż lub wydanie dokumentu przewozu

pojęcie	wyjaśnienie
osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się	każda osoba, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku
pies asystujący	posiadający certyfikat pies, który jest odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony, w tym także pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca), który ułatwia osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 <i>Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych</i> wraz z <i>Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego</i>)
pies przewodnik	pies osoby niewidomej, który towarzyszy jej w podróży i nie posiada certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego
PKP Intercity	„PKP Intercity” Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142 A, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego 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
poświadczenie	stwierdzenie zmiany zakresu twoich uprawnień określonych na dokumencie przewozu, w tym związanych z rezygnacją z przejazdu lub zmianą umowy przewozu; poświadczenie ma formę odrębnego zapisu na dokumencie przewozu lub jest wydane na odrębnym dokumencie
umowa przewozu	umowa zawierana pomiędzy nami a Tobą, w ramach której zobowiązujemy się, w zakresie swojej działalności, do przewiezienia Ciebie, rzeczy i zwierząt
UUT	ulgowa usługa transportowa
wspólny bilet	dokumenty przewozu kupione w jednej transakcji handlowej, będące dowodem zawarcia umowy przewozu, która dotyczy wykonania następujących po sobie przewozów pociągami w rozumieniu <i>Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady</i>

pojęcie	wyjaśnienie
	(UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

Lista zmian

numer zmiany	główne zmiany	obowiązuje od
1	- Wykreśliliśmy zapisy o naszych biletomatach ze względu na ich likwidację. - Maksymalną wagę przesyłek konduktorskich zmniejszyliśmy z 20 do 12 kilogramów. - Wykreśliliśmy zapis o pobieraniu opłaty za doręczenie przesyłki konduktorskiej do pociągu w zastępstwie nadawcy.	1.09.2025 r.
2	- Zmieniliśmy i doprecyzowaliśmy zapisy w części „Formy płatności”: - zmieniliśmy tytuł tej części na „Formy i sposoby płatności”, - wskazaliśmy, że płatności za usługi przewozu, które świadczymy, realizujemy wyłącznie w polskim złotym, - płatności w naszych kasach biletowych nie zmieniły się, - zmieniliśmy formy i sposoby płatności u konduktora w pociągu – można u niego płacić gotówką, kartą płatniczą, ale tylko zbliżeniowo oraz BLIKIEM, - wskazaliśmy, że formy i sposoby płatności stosowane w kasach biletowych innych przewoźników znajdują się w regulaminach tych przewoźników, w biletomatach i stacjonarnych punktach przesyłek konduktorskich znajdują się na naszej stronie internetowej, w aplikacjach i serwisach internetowych znajdują się w regulaminach tych aplikacji i serwisów, - wskazaliśmy także karty płatnicze, które akceptujemy przy płatności w naszych kasach biletowych oraz w pociągu – są to karty Visa, Maestro i Mastercard. - Listę przewoźników, którzy uczestniczą w Pakiecie Podróżnika, uzupełniliśmy o „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.	21.10.2025 r.

numer zmiany	główne zmiany	obowiązuje od
3	- Wykreśliśmy zapis informujący o tym, że na dokumentach przewozu zakupionych w biletomatach znajdują się treści w języku niemieckim i francuskim. - Zmieniliśmy terminy przedsprzedaży dokumentów przewozu na przejazdy pociągami EIC i EIP. - Dodaliśmy zapis informujący o tym, że: - niektóre postoje naszych pociągów są wyznaczone wyłącznie dla wysiadających pasażerów i że na przejazd z tych stacji nie można kupić ani pobrać dokumentu przewozu, - zgłoszenie potrzeby wsparcia może zostać złożone nie wcześniej niż w terminach obowiązującej przedsprzedaży dokumentów przewozu, - że jeśli pasażer zgłasza potrzebę wsparcia, a nie posiada rezerwacji miejsca, to skontaktujemy się z nim i wskażemy miejsce spotkania z drużyną konduktorską, - nie przyjmujemy przesyłek konduktorskich ze stacji, na których dany pociąg ma wyznaczony postój wyłącznie dla wysiadających pasażerów, - po odbiór przesyłki konduktorskiej na stacji wyznaczonej wyłącznie dla wysiadających pasażerów, należy zgłosić się przed godziną przyjazdu podaną w rozkładzie jazdy.	3.12.2025 r.
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		