

Zmiana nr 2
Regulaminu przewozu pociągami PKP Intercity
Obowiązuje od 7 czerwca 2023 r.

W Regulaminie przewozu pociągami PKP Intercity, obowiązującym od 2 listopada 2022 r., wprowadza się zmiany, które polegają na:

- 1) w Spisie treści zapis „sprawności ruchowej” zastępuje się zapisem „możliwości poruszania się”,
- 2) w ust. 2 lit. b zapis „sprawności ruchowej” zastępuje się zapisem „możliwości poruszania się”,
- 3) ust. 5 oraz asysta pod tym ustępem otrzymują brzmienie:
„5. W pociągach dostępne są kategorie i rodzaje miejsc:
 - a) do siedzenia w klasie 1, w tym dla:
 - osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - osób w strefie wygody,
 - b) do siedzenia w klasie 2, w tym dla:
 - osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - osób poruszających się na wózku,
 - osób z rowerami,
 - osób w strefie ciszy,
 - osób z dziećmi do 6 lat,
 - c) sypialne w klasie 1 w przedziałach jednomiejscowych – single,
 - d) sypialne w klasie 2 w przedziałach dwumiejscowych – double, w tym:
 - dla osób poruszających się na wózku,
 - e) sypialne w klasie 2 w przedziałach trzymiejscowych – triple,
 - f) do leżenia w klasie 2 w przedziałach trzymiejscowych,
 - g) do leżenia w klasie 2 w przedziałach czteromiejscowych, w tym:
 - dla osób poruszających się na wózku,
 - h) do leżenia w klasie 2 w przedziałach sześciomiejscowych.



-
- Miejsca dla osób z dziećmi do 6 lat i osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się mogą rezerwować również kobiety w ciąży. Miejsca te udostępniamy do sprzedaży dla innych osób na 24 godzin przed terminem odjazdu pociągu. Wtedy każdy może je zarezerwować.
-

-
- Strefa ciszy jest wydzieloną przestrzenią dla osób, które chcą spędzić podróż w ciszy. Nie pożądane są tam rozmowy przez telefon czy słuchanie głośnej muzyki (również w słuchawkach). Wyłącz dźwięki w telefonie czy laptopie, uszanuj że inni podróżni również chcą podróżować w ciszy.
-

4) ust. 6 otrzymuje brzmienie:

„6. Miejsca dla osób poruszających się na wózku mogą zajmować tylko osoby uprawnione”,

5) w ust. 7 lit. b tiret trzeci otrzymuje brzmienie:

„- środek – od strony przejścia.”,

6) w ust. 9 zapis „sprawności ruchowej” zastępuje się zapisem „możliwości poruszania się”,

7) ust. 18 oraz asysta pod tym ustępem otrzymują brzmienie:

„18. Miejsce dla osoby poruszającej się na wózku możesz zająć jeśli podczas podróży korzystasz z wózka. Musisz mieć bilet z rezerwacją takiego miejsca.



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

8) ust. 20 otrzymuje brzmienie:

„20. Jeśli nie masz rezerwacji miejsca do siedzenia w pociągu TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji lub EIC, to możesz zająć wolne miejsce w klasie wagonu, w której masz bilet do czasu zgłoszenia się osoby z biletem i rezerwacją tego miejsca. Zasada ta nie dotyczy zajmowania miejsc, które wyznaczamy:

- a) dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się,
- b) dla osób poruszających się na wózku,
- c) dla osób z dzieckiem do 6 lat,
- d) do użytku służbowego.”,

9) w ust. 22 lit. b zapis „sprawności ruchowej” zastępuje się zapisem „możliwości poruszania się”,

10) ust. 26 otrzymuje brzmienie:

„26. Miejsce sypialne lub do leżenia przeznaczone dla osób poruszających się na wózku możesz zająć jeśli podczas podróży korzystasz z wózka. Musisz mieć bilet z rezerwacją takiego miejsca. Na 24 godziny przed terminem odjazdu danego pociągu, miejsca te udostępniamy do sprzedaży dla innych osób i wtedy każdy może je rezerwować.”,

11) ust. 28 otrzymuje brzmienie:

„28. Jeśli nie masz biletu na przejazd w wagonie z miejscami sypialnymi lub do leżenia możesz przebywać w takim wagonie wyłącznie na czas zakupu produktów spożywczych

u osoby, która obsługuje wagon. Poza tym przypadkiem nie możesz przebywać nawet w korytarzu i przedsionku tych wagonów.”,

12) pod ust. 28 dodaje się asystę w brzmieniu:



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

13) w ust. 30 kropkę zastępuje się przecinkiem i dodaje zapis „który nie jest składany na czas przewozu.”,

14) ust. 35 otrzymuje brzmienie:

„35. W strefie gastronomicznej:

- a) możesz przebywać tylko w czasie konsumpcji zamówionych posiłków i napojów, po zakończonej konsumpcji ustąp miejsca innym pasażerom,
- b) musisz mieć przy sobie bilet oraz inne wymagane dokumenty, jeśli korzystasz z przejazdu ulgowego, bezpłatnego lub na podstawie biletu imiennego,
- c) mogą przebywać tylko psy przewodnicy 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 z tej strefy.”

15) ust. 37 w tabeli:

- a) wiersz „aplikacja PKP Intercity” zapis w kolumnie „forma dokumentu przewozu” otrzymuje brzmienie:

„bilet mobilny – musisz pokazać na ekranie urządzenia mobilnego dokument w formacie PDF – możesz pokazać wydruk albo wyświetlić na ekranie urządzenia mobilnego”

- b) skreśla się cały wiersz „aplikacja SkyCash, IC Navigator,

16) w ust. 43 zdanie wprowadzające przed tabelą otrzymuje brzmienie:

„Dokumenty przewozu w zależności od kanału sprzedaży mogą zawierać zapisy w językach, które wskazujemy w tabeli:”,

17) dodaje się ust. 48a i 48b w brzmieniu:

„48a. 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, podróżny samodzielnie dzieli całą zamierzoną do odbycia podróż na odrębne odcinki podróży oraz nie zachowuje czasu potrzebnego na przesiadkę pomiędzy poszczególnymi odcinkami podróży, które wynikają z rozkładu jazdy.

- 48b. Dokumenty przewozu na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami z przesiadką krótszą niż 10 minut lub łącznym czasem przejazdu zgodnie z rozkładem jazdy, który przekracza 24 godziny – nie są wspólnym biletem.”,
- 18) w ust. 52 skreśla się zapis „w aplikacji mobilnej albo w serwisie internetowym,”,
- 19) dodaje się ust. 54a i 54b w brzmieniu:
- „54a. Rezerwację miejsca otrzymasz pod warunkiem podania daty wydania oraz serii i numeru ważnego biletu okresowego albo okazania takiego biletu.
- 54b. Do tego samego biletu okresowego możesz pobrać więcej niż jedną rezerwację miejsca, gdy terminy ważności tych rezerwacji nie nakładają się na siebie.”,
- 20) w ust. 57 zapis „sprawności ruchowej” zastępuje się zapisem „możliwości poruszania się” ,
- 21) w ust. 62, ust. 64 i ust. 65 wyliczenie:
- „ a) kupić dokument przewozu,
- b) uzyskać wpis w zaświadczeniu,
- c) uzyskać poświadczenie dokumentu przewozu o ważności”
- zastępuje się wyliczeniem w brzmieniu:
- „ a) kupić dokument przewozu,
- b) uzyskać poświadczenie dokumentu przewozu o ważności” ,
- 22) w ust. 67 skreśla się zapis „z obowiązkową rezerwacją” ,
- 23) ust. 68 otrzymuje brzmienie:
- „68. W pociągu EIP kupisz dokument przewozu, jeśli:
- a) masz dokument przewozu na przejazd tym pociągami EIP i chcesz zmienić klasę wagonu lub jechać poza stację przeznaczenia ,
- b) jesteś osobą poruszającą się na wózku i jedziesz z opiekunem albo przewodnikiem, albo bez takiej osoby i zgłosisz się do konduktora przed wejściem do pociągu, a miejsce dla osoby poruszającej się na wózku jest wolne,
- c) chcesz zabrać ze sobą bagaż albo psa i nie masz biletu na ich przewóz – zrobisz to podczas kontroli,
- d) masz bilet międzynarodowy i rezerwację miejsca w tym pociągu, ale nie masz dopłaty do pociągu EIP – zrobisz to podczas kontroli,

- e) masz dokument przewozu na przejazd tym pociągiem EIP i chcesz zmienić zakres uprawnień do ulgi – zrobisz to podczas kontroli.”,

24) ust. 71 otrzymuje brzmienie:

„71. Za sprzedaż dokumentu przewozu w pociągu pobieramy opłatę pokładową. Opłaty tej nie pobieramy od osób:

- a) z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się (dotyczy także opiekuna, przewodnika, psa przewodnika) pod warunkiem, że:
 - pokażą konduktorowi dokument potwierdzający niepełnosprawność,
 - niepełnosprawność albo ograniczona możliwość poruszania się są widoczne,
- b) które ukończyły 70 lat pod warunkiem, że pokażą konduktorowi dokument potwierdzający wiek,
- c) które rozpoczynają przejazd ze stacji, na której nie ma kasy biletowej lub jest nieczynna,
- d) które mają:
 - potwierdzenie z kasy biletowej,
 - bilet jednorazowy bez rezerwacji miejsca kupiony w innym pociągu i chcą pobrać rezerwację miejsca do siedzenia,
 - Kartę Intercity i chcą pobrać rezerwację miejsca do siedzenia,
 - bilet jednorazowy wystawiony w pociągu innego przewoźnika bez opłaty za jego wydanie wraz z poświadczeniem „Zmiana przewoźnika”, a czas na przesiadkę jest mniejszy niż 30 minut,
 - bilet kupiony w biletomacie, u agenta, w aplikacji PKP Intercity i chcą kupić bilet dla osoby towarzyszącej z ulgą 95%, 100% lub bilet na przewóz bagażu albo psa,
 - bilet z ulgą 37% dla emeryta, rencisty i chcą uzyskać wpis w zaświadczeniu,
 - bilet międzynarodowy z rezerwacją miejsca w pociągu EIP i chcą kupić dopłatę do pociągu EIP,
- e) które kupują dopłatę do posiadanego biletu albo nowy bilet w związku ze zmianą warunków podróży,
- f) którym wydajemy bilet jednorazowy z ulgą 100%,
- g) którym wydajemy rezerwację miejsca do biletu poświadczonego o jego ważności,
- h) które sprawują mandat posła albo senatora i wydajemy im rezerwację miejsca.”,

25) w ust. 72 w tabeli skreśla się cały wiersz „aplikacja SkyCash, IC Nawigator”,

26) ust. 73 otrzymuje brzmienie:

„73. Za dokumenty przewozu zapłacisz:

a) gotówką w złotych (PLN):

- w kasie biletowej,
- u konduktora w pociągu,
- w oznaczonych biletomatach,

b) kartą płatniczą:

- w kasach biletowych,
- u konduktora w pociągach,
- w biletomatach,
- w serwisie e-IC,
- w Bilkom,
- w aplikacji PKP Intercity,
- u agenta,

c) przelewem:

- w serwisie e-IC,
- w Bilkom,
- w aplikacji PKP Intercity,
- u agenta,
- w naszej kasie biletowej – po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody od nas.

d) BLIK:

- w serwisie e-IC,
- w Bilkom,
- w aplikacji PKP Intercity.”

27) ust. 75 w tabeli w obu kolumnach skreśla się zapis „aplikacja SkyCash” oraz zapis „IC Navigator”,

28) dodaje się ust. 81a w brzmieniu:

„81a. Dokumenty przewozu na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami i pociągami innych przewoźników są odrębnymi umowami przewozu – nie są wspólnym biletem.”,

29) ust. 84 otrzymuje brzmienie:

„84. Pakiet Podróżnika zawiera bilety na przejazd pociągami różnych przewoźników. Możesz kupić maksymalnie 6 biletów, które są odrębnymi umowami przewozu – nie są wspólnym biletem.”,

30) ust. 98 w tabeli w wierszu „pociągu” w kolumnie „dokument przewozu” zapis „umowy przewozu” zastępuje się zapisem „warunków podróży”,

31) ust. 99 lit. a i lit. b otrzymują brzmienie:

- „a) musisz kupić dopłatę do biletu albo nowy dokument przewozu, gdy jedziesz pociągiem TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji oraz EIC albo
- b) musisz kupić dopłatę do biletu i rezerwację miejsca albo nowy dokument przewozu, gdy jedziesz pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją oraz EIP, pod warunkiem że będą wolne miejsca, albo”,

32) pod. ust. 99 dodaje się asystę w brzmieniu:



Nowy dokument przewozu kupisz w przypadkach, gdy:

- będzie on tańszy od dopłaty do biletu,
- zmieniasz warunki podróży w zakresie ulgi.

33) ust. 111 po nawiasie dodaje się zapis „albo minął czas przewidziany na zwrot w serwisach internetowych lub aplikacjach”,

34) ust. 138 i ust. 139 otrzymują brzmienie:

„138. W trakcie kontroli w pociągu możemy robić zdjęcia dokumentów przewozu, np. kiedy podczas ich skanowania wystąpią błędy.

139. Podczas każdej kontroli musisz pokazać w sposób, który umożliwi odczytanie danych i jeśli konduktor uzna za konieczne również wręczyć:

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

Wręczać nie musisz:



- legitymacji służbowej żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji,
- dokumentu potwierdzającego tożsamość (z wyłączeniem dokumentu, który potwierdza prawo do ulgi),
- urządzenia mobilnego, na którym wyświetlasz dokument.

”,

35) dodaje się ust. 142a w brzmieniu:

„142a. 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:

- f) złożyć wniosek w terminie 7 dni od daty przejazdu,
- g) udokumentować, że masz dokument przewozu lub prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,

Jeśli dopełnisz tych formalności zwrócimy zapłacone w pociągu należności po potrąceniu opłaty manipulacyjnej.”,

36) ust. 144 otrzymuje brzmienie:

„144. Nie uznamy Cię za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, jeśli podczas kontroli w pociągu EIP pokażesz:

- a) bilet z niewłaściwą ulgą i kupisz nowy bilet ulgowy. Bilet z niewłaściwą ulgą poświadczymy, co będzie podstawą do zwrotu pieniędzy. Od zwracanych pieniędzy nie potrącimy odstępnego,
- b) bilet z ulgą i oświadczysz, że masz prawo do tej ulgi, ale nie masz ważnego dokumentu, który potwierdza to prawo. Wtedy musisz kupić dopłatę do biletu i otrzymasz poświadczenie, które będzie podstawą do zwrotu pieniędzy po udokumentowaniu prawa do ulgi. Od zwracanych pieniędzy potrącimy opłatę manipulacyjną.”,

37) ust. 151 na końcu zdania przed kropką dodaje się zapis „i mLegitymacji studenckiej”,

38) ust. 161 lit. c tiret pierwszy otrzymuje brzmienie:

„– jesteś osobą poruszającą się na wózku i jedziesz sama albo z opiekunem, albo przewodnikiem i chcesz kupić bilet,”,

39) pod ust. 170 asysta otrzymuje brzmienie:



- 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.

40) dodaje się ust. 171a, ust. 171b i ust. 171c w brzmieniu:

„171a. Jeśli dokumenty przewozu na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami są wspólnym biletem, to podstawą do obliczenia odszkodowania jest suma cen tych dokumentów.

171b. 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.

171c. 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.”,

41) dodaje się ust. 172a w brzmieniu:

„172a. Wniosek o odszkodowanie możesz złożyć w terminie roku od daty przejazdu.”,

42) ust. 173, ust. 174 i ust. 175 otrzymują brzmienie:

„173. Odszkodowanie wypłacimy w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku.

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

175. Odszkodowanie wypłacamy w formie pieniężnej.”,

43) dodaje się ust. 175a w brzmieniu:

„175a. 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 m.in.:



- nadzwyczajne okoliczności nie związane z ruchem kolei takie jak ekstremalne warunki pogodowe, poważne katastrofy naturalne,
 - wina podróżnego,
 - wina osoby trzeciej.
-

44) Śródtytuł „Wybrane informacje dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej” otrzymuje brzmienie „Wybrane informacje dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się”,

45) ust. od 176 do 199 otrzymują brzmienie:

„176. 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.

177. Informacje o udogodnieniach, dostępności przewozów, warunkach dostępu do pociągów oraz ograniczeniach dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się zamieszczamy na stronie internetowej oraz udzielamy ich w naszych kasach biletowych lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii pod numerami.:

a) 42 205 45 31 ,

b) +48 22 3919757 (dla połączeń realizowanych z zagranicznych sieci telekomunikacyjnych).

Koszt połączenia zgodny z taryfą operatora.

178. Nasze działania, które ułatwiają podróż osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, polegają przede wszystkim na:

a) wskazaniu połączenia obsługiwanego przez tabor posiadający udogodnienia dla tych osób,

b) udzieleniu wsparcia osobie przy wsiadaniu do naszego pociągu lub wysiadaniu osoby z niego,

- c) wskazaniu miejsca w pociągu i pomocy osobie w jego zajęciu,
 - d) wniesieniu lub wyniesieniu bagażu zabieranego do pociągu (masa jednej sztuki bagażu nie może przekraczać 12 kg),
 - e) udzieleniu wsparcia osobie w dostaniu się do komunikacji zastępczej w miarę naszych możliwości (przez komunikację zastępczą należy rozumieć inny pociąg lub autobus).
179. Nie zapewniamy specjalistycznej pomocy, np. pomocy opiekuńczo-pielęgniarskiej, możliwości korzystania w trakcie podróży z urządzeń podtrzymujących życie.
180. Na stacjach, na których obecny jest personel stacji możesz skorzystać 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.
181. Wsparcie przy wsiadaniu i wysiadaniu polega na umożliwieniu dostania się do pociągu lub jego opuszczenia. W przypadku osób poruszających się na wózku pomoc polega na uruchomieniu windy lub rozłożeniu platformy, która jest na wyposażeniu pociągu.
- 181a. Platformy znajdujące się na wyposażeniu pociągów przeznaczone są wyłącznie dla osób poruszających się na wózku.
182. 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, na 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.
183. 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 wagonu i miejsca – jeżeli chcesz jechać wagonem z rezerwacją miejsc,
 - e) rodzaj niepełnosprawności,

- f) informację, czy będziesz jechać z opiekunem, przewodnikiem, psem asystującym albo inną osobą towarzyszącą,
- g) informację o przewożonym bagażu (liczba, masa, wielkość itp.),
- h) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu, w tym informacje o korzystaniu z wózka lub innego sprzętu ortopedycznego,
- i) numer telefonu kontaktowego.

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.

184. Zgłoszenie musisz przekazać drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej, telefonicznie na numery 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 na stronie internetowej

185. 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.
186. 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.
187. Gdy przyjmimy Twoje zgłoszenie do realizacji, wskażemy punkt spotkania i określimy godzinę (najwcześniej na 60 minut przed rozkładową godziną odjazdu podróznego, wskazaną w zgłoszeniu), 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.
188. skreślony
189. Osobom poruszającym się na wózkach 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. Informacja o pociągach, w których kursują wagony przystosowane do przewozu takich osób, dostępna jest w rozkładach jazdy oraz pod numerami naszej infolinii,
 - b) osoby te korzystają z wózków, które spełniają wymagania techniczne określone w Rozporządzeniu Komisji (UE) Nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz. U.UE L z dnia 12 grudnia 2014 r.) Dodatek M.
190. Graniczne parametry konstrukcyjne wózka przystosowanego do przewozu pociągiem są następujące:
- a) wymiary podstawowe:
 - szerokość 700 mm powiększona, o co najmniej 50 mm z każdej strony na ręce podczas przemieszczania się,
 - długość 1 200 mm powiększona o 50 mm na stopy,
 - b) koła – najmniejsze koło musi być w stanie pokonać szczelinę o szerokości 75 mm w poziomie i różnicę wysokości 50 mm,
 - c) wysokość – maksimum 1 375 mm wraz z użytkownikiem,
 - d) łuk skrętu – 1 500 mm,
 - e) masa:
 - przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 300 kg w przypadku elektrycznego wózka inwalidzkiego, dla którego nie jest wymagana pomoc w celu przejechania przez urządzenie wspomagające wsiadanie,
 - przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 200 kg w przypadku ręcznego wózka inwalidzkiego,
 - f) wysokość pokonywanych przeszkód i prześwit pod wózkiem:
 - wysokość pokonywanych przeszkód: maximum 50 mm,
 - prześwit 60 mm (min.) z kątem nachylenia w górę pod kątem 10 stopni na górze dla ruchu do przodu (pod podpórką pod stopy),
 - g) maksymalne bezpieczne nachylenie, na którym wózek pozostanie stabilny:

- wymagana stabilność dynamiczna we wszystkich kierunkach przy nachyleniu wynoszącym 6 stopni,
 - wymagana stabilność statyczna we wszystkich kierunkach (w tym z uruchomionym hamulcem) przy nachyleniu wynoszącym 9 stopni.
-



Jeśli korzystasz z innego pojazdu niż wózek o parametrach opisanych wyżej, przejazd naszym pociągiem nie jest możliwy.

191. W każdym pociągu wyznaczamy miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się najbliższej 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.

192. W pociągach dostępne są miejsca:

- a) dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym dla osób poruszających się na wózku,
- b) sypialne, do leżenia dla osób poruszających się na wózku.

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



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

193. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się (w tym opiekun, przewodnik takiej osoby):

a) w pociągach TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji, EIC – nie musi zgłaszać:

- braku ważnego dokumentu przewozu (może od razu zająć wolne miejsce do siedzenia),
- zamiaru zmiany warunków podróży, z wyjątkiem przejazdu poza stację przeznaczenia,

jeśli podczas kontroli w pociągu pokaże dokument potwierdzający niepełnosprawność. Takiego dokumentu nie muszą pokazywać osoby, których niepełnosprawność albo ograniczenie sprawności ruchowej są widoczne,

b) musi:

- przed rozpoczęciem podróży pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub pociągiem EIP mieć ważny bilet na przejazd i rezerwację miejsca,
 - w pociągu TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub w pociągu EIP zgłosić konduktorowi zamiar zmiany warunków podróży; wtedy konduktor potwierdzi możliwość zmiany lub jej braku.
194. Osoba poruszająca się na wózku, która podróżuje z opiekunem, przewodnikiem i przed rozpoczęciem podróży nie kupiła dokumentu przewozu na przejazd pociągiem TLK, IC z obowiązkową rezerwacją lub pociągiem EIP dla siebie lub dla opiekuna, przewodnika, może bez uiszczania opłaty pokładowej kupić w tych pociągach bilet:
- a) na przejazd – o ile miejsca wyznaczone dla tych osób w pociągu są wolne, zamiar przejazdu pociągiem należy zgłosić konduktorowi przed wejściem do tego pociągu,
 - b) na przewóz rzeczy albo psa, nawet w trakcie kontroli biletów.
195. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która ma ważny dokument przewozu, może pod własnym nadzorem przewieźć bezpłatnie wózek inwalidzki.
196. Na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która przewozi psa przewodnika albo psa asystującego musi kupić wszystkie miejsca w przedziale oraz bilet na przejazd.
197. Osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się, która przewozi psa asystującego:
- a) musi podczas kontroli w pociągu pokazać:
 - certyfikat potwierdzający status psa asystującego,
 - aktualne świadectwo szczepienia psa,
 - b) może zabrać ze sobą psa do strefy gastronomicznej,
 - c) nie musi mieć zgody współpodróżnych na przewóz psa w wagonie z przedziałami.
198. Pies asystujący musi być wyposażony w uprząż, przy czym nie musi mieć założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.
199. Trener psa szkolonego na psa asystującego na podstawie zaświadczenia wydanego przez podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, może przy przewożeniu takiego psa korzystać z tych samych uprawnień jakie przysługują osobom z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które przewożą psa asystującego.”,

46) pod ust. 202 dodaje się asystę w brzmieniu:



Bagażu nie można umieszczać na miejscach do tego nie przeznaczonych, np. na stolikach, na miejscach do siedzenia, leżenia i spania.

47) w ust. 214 w drugim zdaniu skreśla się zapis „wagon przystosowany do przewozu rowerów”,

48) pod ust. 215 asysta otrzymuje brzmienie:



Miejsce na przewóz roweru jest oznaczone piktogramem. W niektórych pociągach miejsca na przewóz roweru wyznaczamy w przedсионku w bezpośrednim sąsiedztwie miejsca do siedzenia dla właściciela roweru. W przedсионku rower musisz umieścić w sposób, który nie utrudnia przejazdu innym podróżnym, nie zagraża bezpieczeństwu i porządkowi oraz nie wyrządzi szkody w naszym mieniu lub innych podróżnych.

49) w ust. 225 w ostatnim zdaniu wyraz „należy” zastępuje się wyrazem „musisz”,

50) pod ust. 225 dodaje się asystę w brzmieniu:



Transportera nie możesz umieszczać na miejscach do tego nie przeznaczonych, np. na stolikach, na miejscach do siedzenia, leżenia i spania.

51) w ust. 226 zapis „sprawności ruchowej” zastępuje się zapisem „możliwości poruszania się”,

52) w ust. 238 w ostatnim zdaniu wyraz „należy” zastępuje się wyrazem „musisz”,

53) pod ust. 238 dodaje się asystę w brzmieniu:



Transportera nie możesz umieszczać na miejscach do tego nie przeznaczonych, np. na stolikach, na miejscach do siedzenia, leżenia i spania.

54) ust. 246 otrzymuje brzmienie:

„246. Reklamację możesz złożyć:

- a) jeśli nie wywiązaliśmy się z zawartej z umowy przewozu,
- b) gdy nie zgadzasz się z treścią wezwania do zapłaty,
- c) jeśli masz poświadczenie, które otrzymałeś w trakcie kontroli biletów w związku z oświadczeniem, że masz dokument przewozu albo prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, których nie pokazałeś w pociągu i możesz udowodnić, że

na ten przejazd posiadałeś ważny dokument przewozu albo prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.”,

55) w ust. 250 w drugim zdaniu zapis „musisz zapłacić na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.” zastępuje się zapisem „możesz zapłacić w naszej kasie biletowej lub na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.”,

56) ust. 258 otrzymuje brzmienie:

„258. Reklamacje, które dotyczą:

- a) wezwań do zapłaty – możesz złożyć w ciągu 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania,
- b) niewywiązania się przez nas z zawartej umowy przewozu – możesz złożyć w ciągu roku od daty przejazdu,
- c) udokumentowania, że masz dokument przewozu lub prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu – możesz złożyć w ciągu 7 dni od daty przejazdu.”,

57) w ust. 273 lit. b otrzymuje brzmienie:

„b) za dokument przewozu kupiony w pociągu lub opłatę dodatkową, gdy otrzymałeś poświadczenie w trakcie kontroli biletów w związku z oświadczeniem, że masz dokument przewozu albo prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, których nie pokazałeś w pociągu i możesz udowodnić, że na ten przejazd posiadałeś ważny dokument przewozu albo prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.– możesz złożyć w ciągu 7 dni od daty przejazdu.”,

58) dodaje się ust. 275a w brzmieniu:

„275a. Pieniądze za dokument przewozu niewykorzystany w związku z przeszkodą w przewozie, zwracamy w terminie 30 dni od otrzymania wniosku.”,

59) pod ust. 276 dodaje się asystę w brzmieniu:



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

60) w ust. 277 wstęp do wyliczenia otrzymuje brzmienie:

„277. Jeśli spór nie jest możliwy do rozstrzygnięcia albo jesteś niezadowolony z jakości usług, 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 lub masz zastrzeżenia do naszego pracownika, możesz złożyć skargę.”,

61) ust. 278 otrzymuje brzmienie:

„278. Skargę możesz złożyć w ciągu 3 miesięcy od zdarzenia, którego ona dotyczy.”,

62) ust. 279 otrzymuje brzmienie:

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

63) ust. 318 otrzymuje brzmienie:

„318. Na każdą znalezioną i przyjętą rzecz wystawiamy poświadczenie, 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 (m.in. nazwa, wymiary, materiał z którego jest zrobiona, kolor, wzór, charakterystyczne szczegóły, np. marka, itp.),
- d) datę przyjęcia rzeczy,
- e) informację o zastrzeżeniu przez znalazcę znaleźnego.”,

64) w ust. 321 lit. d zapis „sprawności ruchowej” zastępuje się zapisem „możliwości poruszania się”,

65) w ust. 324 lit. c zapis „sprawności ruchowej” zastępuje się zapisem „możliwości poruszania się”,

66) w ust. 326 lit d otrzymuje brzmienie:

„d) Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym – w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów.”,

67) w ust. 327 wyliczenie:

- „a) Taryfa przewozowa Spółki „PKP Intercity” (TP-IC),
- b) Cennik usług przewozowych PKP Intercity,
- c) Regulamin e-IC,
- d) Regulamin usługi „Bilet przez aplikację mobilną” w „PKP Intercity” Spółka Akcyjna,
- e) REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW Bilkom - „PKP Intercity” S.A.,
- f) Regulamin sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów,
- g) Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu,
- h) warunki oferty „Bilet Warszawski-IC”,
- i) Regulaminy ofert:
 - Bilet Rodzinny,
 - Bilet Seniora,
 - Multiprzejazd,
 - Multiprzejazd Max,
 - Duża Rodzina,

- Bilety Odcinkowe,
- Promo,
- Bilet Grupowy,
- Karty Intercity,
- Taniej z Bliskimi”

j) Zasady osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (zasady odprawy UUT).”

otrzymuje brzmienie:

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

68) ust. 341 otrzymuje brzmienie:

„341. 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.”,

- 69) w ust. 342 zapis „kierownikowi pociągu” zastępuje się wyrazem „konduktorowi”,
70) w Słowniku dodaje się w kolejności alfabetycznej wiersze w brzmieniu:

konduktor	kierownik pociągu lub konduktor
wspólny bilet	dokumenty przewozu będące dowodem zawarcia umowy przewozu, która dotyczy wykonania następujących po sobie przewozów pociągami w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

- 71) w Słowniku wiersz dotyczący osoby z niepełnosprawnościami lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wiersz dotyczący psa asystującego otrzymują brzmienie:

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	odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby z niepełnosprawnością ruchową 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 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych oraz rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego)