

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

2

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu, z zastrzeżeniem ust. 8 oraz zwrócenie przewoźnikowi odpowiednio: oryginału poświadczanego biletu albo oryginału biletu wraz z wydanym do niego poświadczeniem.

8

Poświadczenie biletu należy uzyskać:

- 1) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu - w dowolnym punkcie odprawy na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu – w terminie ważności biletu, albo
- 2) w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie – u konduktora w pociągu. Konduktor zamieszcza zapis w brzmieniu: „*Rezygnacja z przejazdu od stacji ..... do stacji przeznaczenia, zgłoszona w poc. nr ..... dnia .....* ”. Jeżeli jednak podróżny nie zgłosił konduktorowi w pociągu rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia, może uzyskać poświadczenie w terminie ważności biletu – w punkcie odprawy na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu. Osoba obsługująca podróżnych w punkcie odprawy zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „*W dniu ..... o godz. .... zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji ..... do stacji przeznaczenia*”.

Osoba dokonująca poświadczenia biletu o:

- całkowitym niewykorzystaniu – zobowiązana jest przekreślić dany bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami,
  - częściowym niewykorzystaniu – zobowiązana jest przekreślić dany bilet na stronie czołowej po przekątnej, jedną ukośną linią;
- 3) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu jednorazowego na podstawie biletu abonamentowego – na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub legalizacji biletu – w terminie ważności zalegalizowanego przejazdu, z zastrzeżeniem ust. 10. Osoba dokonująca poświadczenia zalegalizowanego pola karnetu o całkowitym niewykorzystaniu przejazdu, zobowiązana jest przekreślić to pole dwiema krzyżującymi się liniami.
3. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy biletowej lub kasa jest nieczynna, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet może nastąpić na podstawie wniosku złożonego na zasadach, o których mowa w § 32, przy czym od zwracanych należności potrąca się 5% tytułem odstępnego.
  - 3a. Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet, odpowiednio poświadczony na stacji pośredniej, można dochodzić na podstawie wniosku złożonego na zasadach określonych w § 32, przy czym od zwracanych należności potrąca się 20% tytułem odstępnego.
  4. Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego nie wykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie.
  5. Postanowienia niektórych ofert mogą odmiennie regulować kwestie związane z odstąpieniem od umowy przez podróżnego lub podporządkować je określonym warunkom.
  6. Za bilet abonamentowy:
    - 1) całkowicie lub częściowo niewykorzystany, poświadczony najpóźniej w ostatnim dniu terminu jego ważności – zwraca się należność za opłacone i niewykorzystane przejazdy, z potrąceniem 10% tytułem odstępnego. W przypadku biletu całkowicie niewykorzystanego, gdy podróżny jednocześnie zakupi bilet wg tej oferty z innym terminem ważności, potrącenia odstępnego nie stosuje się;
    - 2) z zalegalizowanym polem karnetu i wykorzystanym przejazdem jednorazowym:
      - a) na część drogi – nie zwraca się należności,
      - b) w klasie niższej niż wskazana na bilecie – z przyczyn leżących po stronie „PKP Intercity” – zwraca się różnicę należności pomiędzy opłatą za jednorazowy przejazd w kl. 1 i 2 .  
W takim przypadku opłatę za przejazd jednorazowy ustala się jako iloraz ceny biletu abonamentowego i liczby przejazdów, do których dany bilet uprawnia.

8

8

Zwrotu należności dokonują kasy biletowe prowadzące sprzedaż biletów abonamentowych, wyłącznie po przekazaniu pracownikowi kasy oryginału biletu wraz z załączonym do niego karnetem. Nie podlegają zwrotowi należności za niewykorzystany bilet abonamentowy przedłożony po upływie terminu jego ważności, z zastrzeżeniem ust. 15.

7. Warunkiem otrzymania zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przewóz jest przedłożenie w kasie biletowej tego biletu wraz z poświadczeniem o jego całkowitym niewykorzystaniu i okazanie biletu na przejazd, do którego był wydany bilet na przewóz. Postanowienia ust. 19 stosuje się odpowiednio. Jeżeli zwrot będzie dokonywany na podstawie wniosku, wraz z biletem na przewóz należy przesłać kserokopię biletu na przejazd. Za bilet na przewóz wykorzystany tylko na części drogi – nie przysługuje zwrot należności.
8. Nie wymaga poświadczenia bilet:
  - 1) na przejazd/przewóz całkowicie niewykorzystany – zwrócony przed rozpoczęciem terminu jego ważności,
  - 2) dodatkowy: na miejsce sypialne/do leżenia albo z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca do siedzenia w przedziale menedżerskim, jeżeli zostanie zwolnione miejsce – w terminie, o którym mowa w ust. 12, zwrócony w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju,
  - 3) zwrócony w terminie ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 13 Część A ust. 10.
9. Całkowicie lub częściowo niewykorzystany (odpowiednio poświadczony albo z wydaniem do niego poświadczeniem) bilet na przejazd jednorazowy lub bilet abonamentowy wraz z wydaniem do niego karnetem można zwrócić w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju, w terminie trzech miesięcy, licząc od dnia poświadczenia biletu/ostatniego niewykorzystanego przejazdu na bilecie abonamentowym. W przypadku biletów jednorazowych i abonamentowych, do których była wystawiona faktura VAT oraz biletów jednorazowych na przejazd na odległość nie mniejszą niż 50 km, zwrot należności można uzyskać odpowiednio w kasie biletowej, o której mowa w ust. 20.
10. Zwrotu należności za bilet na przejazd/przewóz kasa biletowa dokonuje po potrąceniu:
  - 1) 5% tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z przejazdu dokonano najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień wyjazdu wskazany na bilecie,
  - 2) 10% tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z przejazdu dokonano w dniu wyjazdu, najpóźniej do 30 minut przed wskazaną na bilecie godziną rozpoczęcia terminu jego ważności,
  - 3) 20% tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z przejazdu dokonano przed upływem terminu ważności biletu ale później niż na 30 minut przed wskazaną na bilecie godziną rozpoczęcia tego terminu,z zastrzeżeniem postanowień ust. 6, 12 i 13. Na potrąconą kwotę odstępnego, na życzenie Podróżnego, kasa biletowa wystawia notę księgową.
11. W razie korzystania z biletu (biletów) na przejazd przez mniejszą liczbę osób niż wskazana na bilecie (biletach):
  - 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadających za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem odstępnego;
  - 2) po zakończeniu podróży – zwrotu należności przypadających za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, dokonuje kasa biletowa – po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia biletu (biletów) na stacji wyjazdu lub u konduktora w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 10.
12. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety dodatkowe: z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca do siedzenia w przedziale menedżerskim lub na miejsca sypialne/do leżenia, dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż takich biletów, pod warunkiem, że:
  - 1) miejsce do siedzenia w przedziale menedżerskim – zostanie zwolnione najpóźniej na godzinę, przed odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na tym bilecie, przy czym jeżeli zwolnienie miejsca dokonywane jest:
    - a) w dniu wyjazdu – potrącenie tytułem odstępnego wynosi 10%,
    - b) w przeddzień wyjazdu – potrącenie tytułem odstępnego wynosi 5%;

2) miejsce sypialne/do leżenia zostanie zwolnione, co najmniej na dwie godziny, przed odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na tym bilecie, przy czym jeżeli zwolnienie dokonywane jest:

- a) w dniu wyjazdu – potrącenie tytułem odstępnego wynosi 10%
- b) w przeddzień wyjazdu – potrącenie tytułem odstępnego wynosi 5%,

z zastrzeżeniem ust. 15 pkt 2.

13. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:

- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „PKP Intercity”;
- 2) w razie:
  - a) wymiany biletu na zasadach, o których mowa w § 13 Część A ust. 10,
  - b) zwrotu należności za:
    - niewykorzystany bilet na przejazd – odpowiednio poświadczony przez konduktora – w zamian, za który podróżnemu został wydany w pociągu nowy bilet na przejazd,
    - odpowiednio poświadczony bilet o korzystaniu z przejazdu w wagonie niższej klasy/na miejscu niższej kategorii lub w pociągu niższej kategorii.

Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, pod warunkiem przedłożenia biletu w terminie i na warunkach,

o których mowa w ust. 9.

14. Jeżeli bilet na przejazd był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie Podróżnego, nie dokonuje się zwrotu należności za:

- 1) niewykorzystany bilet przedłożony do zwrotu po upływie terminu jego ważności chyba, że Podróżny uzyskał odpowiednie poświadczenie, na zasadach określonych w ust. 2,
- 2) początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przewozu chyba, że podróżny przed rozpoczęciem tego przejazdu uzyskał na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu odpowiednie poświadczenie.

15. Zwrot należności za:

- 1) odpowiednio poświadczony bilet, po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9. albo
- 2) bilet bez odpowiedniego poświadczenia pod warunkiem udokumentowania, że nie mógł on być wykorzystany z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego,

może nastąpić na podstawie wniosku złożonego na warunkach określonych w § 32.

Od zwracanych należności w przypadku, o którym mowa:

- w pkt 1 – potrąca się odstępnę w wysokości wskazanej odpowiednio w ust. 10 lub 12,
- w pkt 2 – potrąca się 5% tytułem odstępnego.

16. ~~skreślony~~.

17. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety/Kartę Seniora, opłacone kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie kasa biletowa wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy ich zakupie. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony.

18. W razie nie przedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej, kasa biletowa dokonuje poświadczenia biletu i zwalnia miejsce w systemie rezerwacyjnym. Zwrot należności może nastąpić:

- 1) w kasie biletowej – z zachowaniem warunków określonych w ust. 9 i 19, albo
- 2) na podstawie wniosku – na zasadach, o których mowa w § 32.

19. Należności przypadające do zwrotu za całkowicie niewykorzystany bilet:

- 1) jednorazowy na przejazd na odległość mniejszą niż 50 km lub bilet abonamentowy, do których była wystawiona faktura VAT:
  - a) oddany w terminie jego ważności, pod warunkiem zwrotu biletu wraz z fakturą VAT (na potrąconą kwotę odstępnego, na życzenie Podróżnego – kasa biletowa wystawia notę księgową),
  - b) oddany po upływie terminu jego ważności, pod warunkiem zwrotu biletu oraz przedstawienia faktury VAT (kasa biletowa wystawia fakturę korygującą, zerując kwotę pierwotnej faktury, a na potrąconą kwotę odstępnego, na życzenie Podróżnego – wystawia notę księgową),
- 2) jednorazowy na przejazd na odległość nie mniejszą niż 50 km:

- a) oddany w terminie jego ważności, pod warunkiem zwrotu biletu (na potrąconą kwotę odstępnego, na życzenie Podróżnego – kasa biletowa wystawia notę księgową),
- b) oddany po upływie terminu jego ważności, pod warunkiem zwrotu biletu (kasa biletowa wystawia duplikat faktury VAT oraz fakturę korygującą, zerując kwotę pierwotnej faktury, a na potrąconą kwotę odstępnego, na życzenie Podróżnego – wystawia notę księgową),

wypłaca kasa biletowa, z zachowaniem warunków, o których mowa w ust. 9, z zastrzeżeniem ust. 20.

19a. Należności przypadające do zwrotu za częściowo niewykorzystany bilet:

- 1) jednorazowy na przejazd na odległość mniejszą niż 50 km lub bilet abonamentowy, do których była wystawiona faktura VAT, pod warunkiem zwrotu biletu oraz przedstawienia faktury VAT (kasa biletowa wystawia fakturę korygującą do wysokości należności za zrealizowaną usługę oraz, na życzenie Podróżnego – notę księgową na potrąconą kwotę odstępnego),
- 2) jednorazowy na przejazd na odległość nie mniejszą niż 50 km, pod warunkiem zwrotu biletu (kasa biletowa wystawia na życzenie Podróżnego duplikat faktury VAT, fakturę korygującą do wysokości należności za zrealizowaną usługę oraz notę księgową na potrąconą kwotę odstępnego),

wypłaca kasa biletowa, z zastrzeżeniem ust. 9 i 20.

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

- 1) kasę biletową podmiotu upoważnionego przez „PKP Intercity” do sprzedaży biletów, która wydała bilet jednorazowy na przejazd na odległość nie mniejszą niż 50 km lub wystawiła fakturę VAT do innego wydanego biletu,
- 2) dowolną kasę biletową „PKP Intercity” – jeżeli bilet jednorazowy na przejazd na odległość nie mniejszą niż 50 km lub faktura VAT do innego biletu, wydane zostały przez kasę biletową „PKP Intercity”.

21. W przypadkach, o których mowa w ust. 19 pkt 1 lub ust. 19a pkt 1, gdy Podróżny odpowiednio nie zwróci lub nie przedstawi faktury VAT, kasa biletowa dokonuje poświadczenia biletu i zwalnia miejsce w systemie rezerwacyjnym. O zwrot należności Podróżny może wystąpić z wnioskiem na zasadach, o których mowa w § 32.

22. Za Kartę Seniora zwróconą przed pierwszym dniem jej ważności, zwrotu należności dokonuje kasa biletowa „PKP Intercity”, po potrąceniu 5% tytułem odstępnego. Po rozpoczęciu ważności Karty, nie zwraca się zapłaconych należności a w przypadku:

- 1) gdy podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać Karty Seniora z przyczyn całkowicie od niego niezależnych,
- 2) śmierci właściciela Karty Seniora,

zwrot należności może nastąpić na podstawie wniosku złożonego na warunkach określonych w § 32. Od ewentualnie zwracanych należności potrąca się 10% odstępnego,

- 3) zniszczenia Karty Seniora w stopniu umożliwiającym odczytanie danych (tożsamość właściciela oraz numer, seria i data ważności dokumentu) – na wniosek podróżnego – wydaje się duplikat. Wniosek, zawierający dane osobowe właściciela Karty oraz zniszczoną Kartę Seniora, należy złożyć w siedzibie „PKP Intercity”. Opłata za wydanie duplikatu określona jest w Cenniku usług.

23. Podróżny, który w przedsprzedaży nabył Kartę Seniora i zamierza zmienić rozpoczęcie terminu jej ważności, może najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie tego terminu, dokonać jej wymiany w dowolnej kasie „PKP Intercity”, bez potrącania odstępnego.

24. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety wydane na grupowy przewóz osób, określają postanowienia § 12.

25. Za Kartę Seniora, bilet lub karnet wydany do biletu abonamentowego, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), zafoliowany, zagubiony lub skradziony, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.

6

7

6

6

7

3

3