

Zmiana nr 30
Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)”

Obowiązuje od 23 marca 2018 r.

W Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC), obowiązującym od dnia 16 listopada 2014 r., wprowadza się następujące zmiany:

1) na stronie 2 w tabeli „ZMIANY” dodaje się pozycję 30 w brzmieniu:

30	189/2018	17.03.2018 r.	23.03.2018 r.	
----	----------	---------------	---------------	--

2) w Spisie treści:

a) dotychczasowy tytuł § 24 otrzymuje brzmienie:

„Postępowanie w sytuacjach spornych oraz zasady rozpatrywania skarg lub innych zgłoszeń”,

b) dotychczasowy tytuł § 34 otrzymuje brzmienie:

„Reklamacje”,

c) pod § 34 dodaje się wiersz zawierający zapis w brzmieniu:

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

3) w § 1:

a) ust. 5 pkt 2b zapis w nawiasie otrzymuje brzmienie: „(Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.)”,

b) ust. 32 otrzymuje brzmienie:

„32) **wezwanie do zapłaty** – imienny dokument, wystawiany Podróżnemu w związku z żądaniem przez *PKP Intercity* zapłaty wskazanych w nim opłat;”;

4) w § 5 skreśla się zapis w brzmieniu: „*Karty INTERCITY (zakupionej najpóźniej w dniu 28 listopada 2016 r.)*.”;

5) w § 8:

a) ust. 2a skreśla się zapis w brzmieniu: „, *EIC*”,

b) ust 3 skreśla się zapis w brzmieniu: „z *Kartą INTERCITY zakupioną najpóźniej w dniu 28 listopada 2016 r., albo*),”;

c) ust 3a skreśla się zapis w brzmieniu: „, *zakupioną w dniu 29 listopada 2016 r. lub później*,”;

6) w § 9 ust.6 skreśla się;

7) w § 15 ust. 7 oraz ust. 8 – zapis „§34” zastępuje się zapisem „§34a”;

8) w § 16 ust. 9 ostatni akapit – zapis „§34” zastępuje się zapisem „odpowiednio w §34 lub §34a.”

9) w § 17 ust. 6, ust. 15 zdanie pod punktami 1 i 2, ust. 16 pkt 2, ust. 17 pod punktami 1 i 2 ostatnie zdanie – zapis „§34” zastępuje się zapisem „§34a”;

- 10) w § 20 ust. 4 pkt 2, ust. 7 akapit pod punktami 1 i 2 – zapis „§34” zastępuje się zapisem „§34a”;
- 11) w § 22 dodaje się ust. 2a w brzmieniu:
„2a. Jeżeli Podróżny w trakcie kontroli biletów, oświadczył że posiada:
1) uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, albo
2) ważny *dokument przewozu* (np. bilet jednorazowy, bilet odcinkowy imienny),
ale nie okazał w pociągu odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego *dokumentu przewozu* na dany przejazd, wówczas zwrot zapłaconych w pociągu opłat taryfowych lub opłaty dodatkowej wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., po uiszczeniu *opłaty manipulacyjnej*, może uzyskać pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni od daty przejazdu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo posiadania *ważnego dokumentu przewozu* na dany przejazd, w drodze wniosku, na zasadach określonych w §34a.”;
- 12) w § 23:
a) ust. 7 dodaje się pkt 8 w brzmieniu:
„8) pouczenie o możliwości i formie złożenia reklamacji.”,
b) ust. 9 zapis „*osoba upoważniona do kontroli dokonuje stosownej adnotacji*” zastępuje się zapisem w brzmieniu: „osoba upoważniona do kontroli dokonuje adnotacji w brzmieniu „Odmowa przyjęcia”,”
c) ust. 13 otrzymuje brzmienie:
„13. Jeżeli Podróżny w trakcie kontroli biletów, oświadczył że posiada:
1) uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, albo
2) ważny *dokument przewozu* (np. bilet jednorazowy, bilet odcinkowy imienny),
ale nie okazał w pociągu odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego *dokumentu przewozu* na dany przejazd, wówczas umorzenie wskazanych w *wezwaniu do zapłaty* opłat taryfowych i opłaty dodatkowej wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., po uiszczeniu *opłaty manipulacyjnej*, może uzyskać pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni od daty przejazdu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo posiadania *ważnego dokumentu przewozu* na dany przejazd, w drodze reklamacji, na zasadach określonych w §34.”,
d) ust. 15 oraz w ust. 17 w pierwszym zdaniu po wyrazie „*Wezwanie*” dodaje się zapis „do zapłaty”,”
- 13) tytuł § 24 oraz jego postanowienia, otrzymują brzmienie:

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

1. Spory powstałe pomiędzy:
1) Podróżnym, a personelem *PKP Intercity* (lub podmiotów działających na rzecz i w imieniu *PKP Intercity*) rozstrzyga:
a) w *punkcie obsługi klienta* – pracownik sprawujący bezpośredni nadzór nad pracą tej placówki (np. kierownik kas, starszy kasjer lub starszy informator),
b) w pociągu – kierownik pociągu;
2) Podróżnymi w pociągu – rozstrzyga *konduktor*.
W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu przez osoby wskazane powyżej, Podróżny może złożyć skargę na zasadach określonych w ust. 2.
2. Wszelkie skargi, inne zgłoszenia dotyczące jakości usług świadczonych przez *PKP Intercity* oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia

Nr 1371/2007 lub kierowane pod adresem danego pracownika, niezwiązane z roszczeniami finansowymi mogą być składane:

- 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w dowolnym *punkcie obsługi klienta PKP Intercity*,
 - b) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1481) na adres *PKP Intercity* wskazany na *stronie internetowej*;

- 2) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na *stronie internetowej*.

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

3. Nie później niż w ciągu miesiąca od dnia wniesienia skargi, innego zgłoszenia, *PKP Intercity* udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. W usprawiedliwionych przypadkach informuje wnoszącego o terminie w jakim otrzyma odpowiedź, przy czym termin ten jest krótszy niż 3 miesiące od daty wniesienia skargi, innego zgłoszenia. Odpowiedź na skargę, inne zgłoszenie jest przekazywana taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskaże inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.
4. *PKP Intercity* nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga lub inne zgłoszenie, nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji, lub jeśli zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.”;

14) w § 25 ust. 5 – 7 otrzymują brzmienie:

„5. Podróżny może ubiegać się o odszkodowanie z tytułu *opóźnienia pociągu* w drodze reklamacji na zasadach określonych w §34, do której powinien załączyć oryginał(-y) bądź kopię(-e) *biletu(-ów)*, o których mowa w ust. 3 oraz biletu(-ów) dodatkowego(-ych): ze wskazaniem lub bez gwarancji miejsca do siedzenia, z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *przedziale menedżerskim*, na miejsce sypialne lub do leżenia a także dopłaty do pociągu EIP potwierdzających przejazd opóźnionym(-i) pociągami(-ami). W przypadku biletu okresowego lub braku biletu dodatkowego do wniosku o odszkodowanie należy dołączyć inne dokumenty potwierdzające przejazd opóźnionym pociągami, np. poświadczenie o opóźnieniu pociągu uzyskane u konduktora tego pociągu.”.

6. Wnioski o odszkodowanie rozpatrywane są nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich przyjęcia.

7. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość wynosi, co najmniej 16,00 zł dla jednej osoby, przy czym wartość ta nie może przekroczyć 50% ceny biletu.”;

15) tytuł § 34 oraz jego postanowienia, otrzymują brzmienie:

„§ 34. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez *PKP Intercity* są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych:

- 1) w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe*;
- 2) w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w *sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).

2. Osoba uprawniona może złożyć do *PKP Intercity* reklamację:

- 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- 2) dotyczącą sporządzonego *wzewania do zapłaty*,
- 3) gdy nie zgadza się z treścią *wzewania do zapłaty* i może udowodnić, że posiadała ważny w dniu przejazdu dokument przewozu lub ważny dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

3. Reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 4, powinna zawierać:

- 1) nazwę i adres przewoźnika;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację;

- 3) uzasadnienie roszczenia;
 - 4) kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu;
 - 5) adres właściwy do wypłaty uznanego roszczenia lub numer konta bankowego (do przelewów międzynarodowych konieczne jest podanie pełnej nazwy i adresu banku, międzynarodowy numer rachunku bankowego w formacie IBAN wraz z numerem SWIFT/BIC); zaleca się podanie numeru konta bankowego;
 - 6) podpis osoby uprawnionej wnoszącej reklamację w formie pisemnej.
4. Reklamacja dotycząca *wezwania do zapłaty* powinna zawierać dane, o których mowa w ust. 3 oraz serię i numer tego wezwania (w przypadku reklamacji dotyczącej więcej niż jednego wezwania należy wskazać numer i serię każdego z wystawionych wezwań).
 5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, kopie dokumentów zawarcia umowy przewozu, a ponadto mogą zostać załączone również kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 6.
 6. Kopie dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów załączane do reklamacji muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem. Potwierdzenia tego może dokonać osoba obsługująca Podróżnych w dowolnym *punkcie obsługi klienta*, notariusz lub wystawca dokumentu.
 7. W przypadku, o którym mowa w §23 ust. 13 oprócz dokumentów wskazanych w ust. 5 należy dołączyć dowód wniesienia *opłaty manipulacyjnej*, na konto wskazane w *wezwaniu do zapłaty*.
 8. Reklamacje można złożyć:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w dowolnym *punkcie obsługi klienta PKP Intercity*;
 - b) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1481) na adres *PKP Intercity* wskazany na *stronie internetowej*;
 - 2) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na *stronie internetowej*
 9. *PKP Intercity* potwierdza niezwłocznie przyjęcie reklamacji złożonej w formie, o której mowa w ust. 8 pkt 1 lit. a oraz w pkt. 2.
 10. Reklamacje dotyczące:
 - 1) *wezwań do zapłaty* – mogą być składane w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania *wezwania do zapłaty*;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu – mogą być składane nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu.
 11. Jeżeli reklamacja:
 - 1) nie odpowiada warunkom określonym w ust. 3-7, *PKP Intercity* wzywa reklamującego nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, aby usunął braki w wyznaczonym terminie (termin ten nie może być krótszy niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania); niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania;
 - 2) zostanie uzupełniona w terminie określonym w pkt. 1, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
 12. W celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, *PKP Intercity* może nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać wnoszącego reklamację, wyznaczając termin nie krótszy niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających posiadanie, w dniu przejazdu, uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

13. Nieprzekazanie dokumentów, o których mowa w ust. 12, w wyznaczonym terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.
14. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 12 *PKP Intercity* zwraca reklamującemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację, przesyłką rejestrowaną w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1481).
15. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.
16. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.
17. Jeżeli Podróżny nie zgadza się z udzieloną odpowiedzią na reklamację, lub w sprawie zaistnieją nowe okoliczności, które mogą mieć wpływ na jej rozstrzygnięcie, może złożyć odwołanie w formach, o których mowa w ust. 8, z powołaniem się na numer otrzymanej odpowiedzi.
18. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez *PKP Intercity* usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).
19. Po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji Podróżny może dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego.”;

16) dodaje się § 34a w brzmieniu:

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

1. Osoba uprawniona może złożyć do *PKP Intercity* wniosek dotyczący:
 - 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania *dokumentu(-ów) przewozu*,
 - 2) przypadku, gdy w trakcie kontroli biletów w pociągu nie okazała ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego *dokumentu przewozu*, ale oświadczyła, że posiada uprawnienia do bezpłatnego/ ulgowego przejazdu lub dokument ważny na ten przejazd (§22 ust. 2a).
2. Wniosek powinien zawierać:
 - 1) nazwę i adres przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego wniosek;
 - 3) uzasadnienie żądania;
 - 4) adres właściwy do wypłaty uznanego roszczenia lub numer konta bankowego (do przelewów międzynarodowych konieczne jest podanie pełnej nazwy i adresu banku, międzynarodowy numer rachunku bankowego w formacie IBAN wraz z numerem SWIFT/BIC); zaleca się podanie numeru konta bankowego;
 - 5) podpis osoby uprawnionej do złożenia wniosku.
3. Do wniosku powinny być dołączone oryginały *dokumentów przewozu*, potwierdzające zawarcie umowy przewozu oraz oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie innych dokumentów uzasadniających wniosek (np. poświadczenie o rezygnacji z przejazdu). Potwierdzenia tego może dokonać osoba obsługująca Podróżnych w dowolnym *punkcie obsługi klienta*, notariusz lub wystawca dokumentu.
4. Wniosek można złożyć w formie pisemnej:
 - 1) osobiście w dowolnym *punkcie obsługi klienta PKP Intercity* (przyjęcie wniosku jest potwierdzane niezwłocznie);
 - 2) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1481) na adres *PKP Intercity* wskazany na *stronie internetowej*.
5. Wnioski mogą być składane w przypadku o którym mowa:

- 1) w ust. 1 pkt 1 – nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu;
 - 2) w ust. 1 pkt 2 – należy składać nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
6. Jeżeli wniosek nie odpowiada wymogom określonym w ust. 2-3, *PKP Intercity* wzywa wnioskodawcę aby usunął braki w wyznaczonym terminie; niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie wniosku bez rozpoznania.
 7. Jeżeli wniosek zostanie uzupełniony w wyznaczonym terminie, za datę jego wpływu przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
 8. Wnioski są rozpatrywane w kolejności ich wpływu do *PKP Intercity*, bez zbędnej zwłoki.
 9. Wnioski dotyczące *biletów* zakupionych za pośrednictwem *serwisu e-IC, Bilkom2, systemu SkyCash* oraz *aplikacji IC Navigator* przyjmuje się na zasadach określonych odpowiednio w *Regulaminie e-IC, Regulaminie Bilkom2-IC, Regulaminie SkyCash-IC.*”.