

**„PKP Intercity”
Spółka Akcyjna**

**REGULAMIN
PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT
przez Spółkę „PKP Intercity”
(RPO-IC)**

Obowiązuje od dnia 16 listopada 2014 r.

Z chwilą wejścia w życie niniejszych przepisów tracą moc przepisy *Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)* obowiązującego od dnia 19 marca 2013 r.

ZMIANY

Numer zmiany	Podstawa wprowadzenia zmiany		Zmiana obowiązuje od dnia	Podpis osoby wnoszącej zmianę
	Uchwała Zarządu PKP Intercity S.A.			
	Nr	Data		
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

UWAGA: Przy wprowadzaniu zmiany w tekście regulaminu należy wskazać jej numer porządkowy

Spis treści

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	5 -
§1. Zakres i obszar ważności Regulaminu	5 -
§2. Informacje o usługach	7 -
§3. Przepisy porządkowe.....	8 -
§4. Rodzaje i kategorie miejsc dostępnych w wagonach	9 -
§5. Rodzaje <i>biletów</i>	10 -
Rozdział 2. UMOWA PRZEWOZU, SPRZEDAŻ BILETÓW I TERMINY ICH WAŻNOŚCI	12 -
§6. Ogólne warunki sprzedaży biletów	12 -
§7. Sprzedaż <i>biletów w kasach biletowych</i> i w <i>automatach biletowych</i>	13 -
§8. Sprzedaż <i>biletów w pociągu</i>	14 -
§9. Sprzedaż <i>Kart INTERCITY</i>	15 -
§10. Terminy ważności biletów	15 -
§11. Karty Seniora	16 -
§12. Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach.....	16 -
§13. Korzystanie z miejsc sypialnych, do leżenia	17 -
§14. Korzystanie z <i>wagonów gastronomicznych</i>	19 -
§15. Grupowy przewóz osób.....	19 -
§16. Zmiana <i>umowy przewozu</i>	20 -
§17. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane <i>bilety</i> na przejazd jednorazowy, <i>bilety</i> abonamentowe i inne bilety.....	22 -
§18. Odstępne	25 -
§19. Zwrot kosztów <i>biletu</i> jednorazowego lub biletu abonamentowego w przypadku <i>opóźnienia pociągu</i> , przerwy w ruchu lub utraty połączenia	26 -
§20. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane <i>bilety</i> na przejazdy wielokrotne.....	26 -
§21. Kontrola dokumentów przewozu.....	27 -
§22. Postępowanie z Podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu	28 -
§23. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu	30 -
§24. Postępowanie w sytuacjach spornych oraz zasady rozpatrywania skarg i wniosków	31 -
§25. Odszkodowanie w razie <i>opóźnienia pociągu</i>	32 -
§26. Wybrane informacje dla <i>osób niepełnosprawnych</i>	33 -
Rozdział 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO	34 -
§ 27. Przewóz rzeczy i rowerów	34 -
§28. Przewóz zwierząt	35 -
Rozdział 4. PRZESYŁKI KONDUKTORSKIE	36 -
§29. Rzeczy wyłączone z przewozu	36 -

§30. Przewóz przesyłek w pociągach TLK, IC, EIC	- 37 -
§31. Reklamacje i dochodzenie roszczeń.....	- 39 -
Rozdział 5. PRZECHOWYWANIE BAGAŻU	- 39 -
§32. Przyjmowanie bagażu do przechowalni.....	- 39 -
§33. Wydanie bagażu z przechowalni.....	- 40 -
Rozdział 6. REKLAMACJE I WNIOSKI, RZECZY ZNALEZIONE	- 41 -
§34. Reklamacje i wnioski.....	- 41 -
§35. Rzeczy znalezione	- 42 -

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1. Zakres i obszar ważności Regulaminu

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „PKP Intercity” (RPO-IC), zwany dalej *Regulaminem*, określa warunki odprawy i przewozu osób, rzeczy, rowerów i zwierząt w komunikacji krajowej w pociągach Twoje Linie Kolejowe (TLK), InterCity (IC), ExpressIC (EIC) i ExpressIC Premium (EIP), uruchamianych przez Spółkę „PKP Intercity” S.A. zwaną dalej *PKP Intercity*.
Postanowień *Regulaminu* nie stosuje się do ofert specjalnych, chyba że warunki danej oferty stanowią inaczej.
2. Postanowienia *Regulaminu* w zakresie dotyczącym pociągów TLK, mają zastosowanie również do pociągów międzynarodowych pospiesznych, dostępnych na odcinkach krajowych sieci PKP.
3. *Regulamin* oraz każdą jego zmianę zamieszcza się na *stronie internetowej*.
4. Klienci mogą zapoznać się z *Regulaminem*:
 - 1) w *punktach obsługi klienta*;
 - 2) w siedzibie *Zakładu*;w dniach i godzinach urzędowania;
 - 3) na *stronie internetowej*.
5. *Regulamin* stosuje się łącznie z:
 - 1) Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. *dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. UrzUEL.2007.315.14 z późn. zm. z dnia 3 grudnia 2007 r.):
 - a) art. 4, art. 5, art. 7, art. 8 ust. 1, art. 9, art. 11, art. 12, art. 16, art. 19, art. 20 ust. 1, art. 21 ust. 2, art. 22, art. 23, art. 24, art. 25, art. 26, art. 27, art. 28 i art. 29,
 - b) art. 13 i 17 – realizowanych pociągami EIC i EuroNight, do dnia 2 grudnia 2014 r.,
 - c) z wyjątkiem art. 8 ust. 3, art. 10 i art. 21 ust. 1, od dnia 3 grudnia 2014 r. do dnia 3 grudnia 2019 r., zwanym dalej Rozporządzeniem Nr 1371/2007;
 - 2) ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.), wraz z rozporządzeniami:
 - a) 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 (Dz. U. 2005 r. Nr 14, poz. 117), zwanym dalej rozporządzeniem MI z dnia 20 stycznia 2005 r.,
 - b) Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. 2006 Nr 38, poz. 266), zwanym dalej rozporządzeniem MTiB z 24 lutego 2006 r.;
 - 3) Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz. U. 2004 Nr 264, poz. 2637 z późn. zm.);
 - 4) Taryfą przewozową Spółki PKP Intercity (TP-IC), zwaną dalej Taryfą;
 - 5) Cennikiem usług przewozowych Spółki PKP Intercity, zwanym dalej *Cennikiem usług*.
6. Podane poniżej określenia oznaczają:
 - 1) **PKP Intercity** – „PKP Intercity” Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Żelaznej 59a, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000296032, NIP 526-25-44-258, REGON 017258024, kapitał zakładowy 1.453.795.690,00 zł w całości wpłacony;
 - 2) **automat biletowy** zwany również **biletomatem** – automat do sprzedaży *biletów* na przejazd w pociągach *PKP Intercity*;
 - 3) **bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu;
 - 4) **bilet-faktura** – *bilet* na przejazd jednorazowy, na odległość nie mniejszą niż 50 km, zawierający nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy, numer i datę wystawienia *biletu*, kwotę należności wraz z podatkiem oraz kwotę podatku.
 - 5) **bilet zastępczy** – *bilet* wydany przez osobę upoważnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany *bilet*;

- 6) **bon** – dokument o określonej wartości pieniężnej, wydawany przez *PKP Intercity*, do wykorzystania przy zapłacie za bilet;
- 7) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów** – legitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inne dokumenty wymagane prawem lub o których mowa w postanowieniach szczególnych o ulgach zamieszczonych w *Taryfie*;
- 8) **jednostki organizacyjne** – zakłady:
 - a) Zakład Centralny „PKP Intercity” S.A., ul. Chłopickiego 53, 04-275 Warszawa,
 - b) Zakład Północny „PKP Intercity” S.A., ul. Osada Kolejowa 12, 81-220 Gdynia,
 - c) Zakład Zachodni „PKP Intercity” S.A., Al. Niepodległości 8, 61-875 Poznań,
 - d) Zakład Południowy „PKP Intercity” S.A., Rondo Mogiłskie 1, 31-516 Kraków;
- 9) **Karta INTERCITY** – *bilet* sieciowy imienny lub bezimienny;
- 10) **kasa biletowa** – kasa *PKP Intercity* lub podmiotu upoważnionego przez *PKP Intercity* do sprzedaży *biletów* (agenta), albo kasa innego przewoźnika kolejowego sprzedająca *bilety* na przewóz wykonywany przez *PKP Intercity*;
- 11) **kategoria pociągu**:
 - a) **TLK** – pociąg pospieszny *Twoje Linie Kolejowe*, na *biletach* oznaczony literami **TLK**,
 - b) **IC** – pociąg pospieszny *InterCity*, na *biletach* oznaczony literami **IC**, który może być zestawiony z wagonów:
 - z miejscami do siedzenia,
 - sypialnych (**WL**) lub z miejscami do leżenia (**Bc**),
 - c) **EIC** – pociąg ekspresowy *Express InterCity (ExpressIC)*, na *biletach* oznaczony literami **EIC**,
 - d) **EIP** – pociąg ekspresowy *Express InterCity Premium (ExpressIC Premium)*, na *biletach* oznaczony literami **EIP**;
- 12) **konduktor** – członek drużyny konduktorskiej, w tym kierownik pociągu;
- 13) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego biletu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, albo za spowodowanie przez Podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z ustawy Prawo Przewozowe oraz rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.;
- 14) **opłata konduktorska** – opłata za wydanie, legalizację *biletu*, pobierana w pociągu od *stacji*, na których czynna jest *kasa biletowa* prowadząca sprzedaż *biletów* danego rodzaju;
- 15) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez *PKP Intercity* koszty czynności związanych ze zwrotem, albo umorzeniem *opłaty dodatkowej*, w związku z brakiem okazania przez Podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do bezpłatnego, albo ulgowego przejazdu, albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.;
- 16) **opóźnienie pociągu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu (zgodnie z podanym do wiadomości publicznej rozkładem jazdy) a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu;
- 17) **osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;
- 18) **osoba upoważniona do kontroli** – *konduktor* lub inna osoba upoważniona przez *PKP Intercity* do kontroli *biletów*;
- 19) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej 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* – tekst jednolity Dz. U. 2011 r. Nr 127 poz. 721);
- 20) **poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień Podróżnego (w tym związanych z odstąpieniem od *umowy przewozu*) określonych na *bilecie* poprzez zamieszczenie odręcznego zapisu na *bilecie* lub wydanie odrębnego dokumentu;
- 21) **potwierdzenie** – odrębny dokument:
 - a) wydawany w pociągu w razie braku możliwości odprawy przez *konduktora* niezwłocznie po zgłoszeniu braku ważnego *biletu*,

- b) wydawany w *kasie biletowej* w razie braku możliwości wydania biletu lub wskazania miejsca w danym pociągu;
- 22) **przedział menedżerski** – przedział czteromiejscowy w wagonie klasy 1 w pociągu *EIC*;
 - 23) **punkt obsługi klienta** – *kasa biletowa*, Centrum Obsługi Klienta (COK) lub informacja;
 - 24) **Regulamin BILkom** – „Regulamin sprzedaży biletów elektronicznych za pośrednictwem systemu BILkom na przejazdy pociągami uruchamianymi przez Spółkę PKP Intercity w komunikacji krajowej”, dostępny na *stronie internetowej*;
 - 25) **Regulamin e-IC** – „Regulamin internetowej sprzedaży biletów przez PKP Intercity Spółka Akcyjna”, dostępny na *stronie internetowej*;
 - 26) **serwis e-IC** – internetowy serwis sprzedaży *biletów PKP Intercity* dostępny na *stronie internetowej*;
 - 27) **stacja** – miejsce, w którym rozkład jazdy przewiduje postój pociągu *PKP Intercity*, przeznaczone do wsiadania lub wysiadania Podróżnych;
 - 28) **strona internetowa** – www.intercity.pl
 - 29) **system BILkom** – system elektronicznej sprzedaży *biletów* przez urządzenia mobilne (telefon komórkowy, tablet, laptop, itp.);
 - 30) **umowa przewozu** – umowa zawierana pomiędzy *PKP Intercity* a Podróżnym, w ramach której przewoźnik zobowiązuje się, w zakresie swojej działalności, do przewiezienia osób lub rzeczy;
 - 31) **wagon gastronomiczny** – wagon restauracyjny (WR) lub wagon barowy (WRb);
 - 32) **wezwanie do zapłaty** – dokument wskazujący należność do zapłaty, wystawiany Podróżnemu m.in. z powodu niedopełnienia obowiązków lub naruszenia przepisów obowiązujących w związku z przewozem;
 - 33) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o *ochronie zwierząt* – tekst jednolity Dz. U. 2013 r., poz. 856);

§2. Informacje o usługach

1. *PKP Intercity* świadczy usługi przewozu osób oraz rzeczy, rowerów i zwierząt zabieranych przez Podróżnego do pociągu, a także przewozu przesyłek konduktorskich.
2. Informacje o usługach świadczonych przez *PKP Intercity*:
 - 1) zamieszczone są na *stronie internetowej*, a wybrane informacje dodatkowo na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych;
 - 2) udzielane są:
 - a) bezpośrednio w *punktach obsługi klienta* lub w pociągu przez *osoby upoważnione do kontroli*,
 - b) telefonicznie pod nr 19757, a dla połączeń realizowanych z zagranicznych sieci telekomunikacyjnych pod nr + 48 22 3919757,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej, po skierowaniu zapytania na adres e-mail infokraj@intercity.pl
3. Informacje dotyczące:
 - 1) adresów *kas biletowych*, godzin ich otwarcia oraz zakresu czynności;
 - 2) lokalizacji *biletomatów*, zakresu dostępnej oferty oraz akceptowanych form płatności, dostępne są na *stronie internetowej*.
4. *PKP Intercity* informuje o:
 - 1) ogólnych warunkach umowy przewozu, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu;
 - 2) rozkładzie jazdy pociągów i warunkach odbycia najszybszej podróży;
 - 3) warunkach najniższych opłat za przewóz;
 - 4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb *osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej*;
 - 5) możliwości i warunkach przewozu rowerów;
 - 6) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie;
 - 7) usługach dostępnych w pociągu;
 - 8) procedurach odbioru zagubionego bagażu;
 - 9) procedurach wnoszenia skarg;
 - 10) trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji;
 - 11) całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych w uruchamianych pociągach.

5. Zakres czynności i godziny otwarcia *punktów obsługi klienta* oznacza się w formie piktogramów lub wywieszek.
6. Na *stacji*, na której brak jest możliwości nabycia *biletu*, podaje się informacje:
 - 1) o możliwości i sposobie dokonania zakupu *biletu* za pośrednictwem Internetu lub w pociągu;
 - 2) o najbliższym *puncie obsługi klienta* lub najbliższym *biletomacie*;
 - 3) o najbliższej *stacji*, na której obecny jest personel, wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać informacje o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób niepełnosprawnych.

§3. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem uruchamianym przez *PKP Intercity* zobowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez *konduktora*.
2. W pociągach zabrania się:
 - 1) palenia wyrobów tytoniowych;
 - 2) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczenia i zaśmiecania;
 - 3) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegawczych i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie;
 - 4) posługiwania się urządzeniami alarmowymi i awaryjnymi bez uzasadnienia;
 - 5) wchodzenia osób nieuprawnionych do wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony;
 - 6) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
 - 7) umieszczania i usuwania bez zgody *PKP Intercity* napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków;
 - 8) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia;
 - 9) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów;
 - 10) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem *psów asystujących*, o których mowa w §26 oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
 - 11) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
 - 12) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych z wyłączeniem wagonów gastronomicznych, w których dopuszcza się sprzedaż, podawanie i spożywanie napojów alkoholowych do 4,5% zawartości alkoholu oraz piwa;
 - 13) zebrania;
 - 14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji/handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody *PKP Intercity*;
 - 15) przeprowadzania publicznych zbiórek bez zgody *PKP Intercity*;
 - 16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług *PKP Intercity*, a w tym w *wagonie gastronomicznym*:
 - a) m.in. gry w karty i gry na instrumentach muzycznych,
 - b) głośnego odtwarzania muzyki,
 - c) wykorzystywania miejsc konsumenckich do innych celów niż spożywanie zamówionych posiłków,
 - d) zakłócania spokoju w inny sposób;
 - 17) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych oraz uruchamiania pociągu;
 - 18) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
 - 19) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
 - 20) umieszczania na miejscach do siedzenia, leżenia lub spania nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 21) podczas jazdy:
 - a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,
 - c) zatrzymywania się na pomostach między wagonami,
 - d) przechodzenia z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są ze sobą połączone przejściami ochronnymi,
 - e) przebywania na stopniach wagonu;
 - 22) korzystania z toalet podczas postoju pociągu na stacji, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie;
 - 23) pozostawiania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej;

- 24) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego;
 - 25) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
a ponadto zabrania się:
 - 26) wchodzenia bez zgody *PKP Intercity* do pociągów i wagonów niedostępnych dla ogółu Podróżnych, a w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz wagonów na torach postojowych;
 - 27) zamałowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych.
3. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywnien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – od Podróżnego pobierana jest *opłata dodatkowa* ustalona na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., a w razie odmowy zapłacenia jej w pociągu – *konduktor* wystawia *wezwanie do zapłaty*.
 4. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
 - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;
 - 2) uciążliwe dla Podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd, przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
 5. Podróżny powinien powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, zdrowia lub mienia Podróżnych, albo mienia *PKP Intercity*, a w szczególności o:
 - 1) śmierci, zranieniu lub zasażeniu Podróżnego;
 - 2) popełnieniu lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa;
 - 3) zauważonym pożarze;
 - 4) pozostawionych bez opieki rzeczach;
 - 5) wybrykach chuligańskich.

§4. Rodzaje i kategorie miejsc dostępnych w wagonach

1. W pociągach *PKP Intercity* dostępne są miejsca do siedzenia:
 - 1) w wagonie klasy 1:
 - a) w przedziale sześciomiejscowym albo w *przedziale menedżerskim* (w pociągu *EIC*),
 - b) bezprzedziałowym;
 - 2) w wagonie klasy 2:
 - a) w przedziale sześciomiejscowym, ośmiomiejscowym albo czteromiejscowym (w pociągu *EIP*),
 - b) bezprzedziałowym.Dla usytuowania miejsc stosuje się następujące określenia:
 - w wagonie z przedziałami: „OKNO” (tj. od strony okna), „ŚRODEK”, „KORYTARZ” (tj. od strony korytarza),
 - w wagonie bezprzedziałowym: „OKNO”, „PRZY STOLIKU”, „ŚRODEK”.
2. W niektórych pociągach wskazanych na *stronie internetowej*, w wagonach klasy 2 rezerwuje się miejsce dla osoby:
 - 1) niepełnosprawnej na wózku inwalidzkim;
 - 2) podróżującej z rowerem.
3. W pociągach *PKP Intercity*, z wyjątkiem pociągów międzynarodowych, w wagonach z miejscami do siedzenia, w zależności od rodzaju wagonów znajdujących się w składzie pociągu, wyznacza się miejsca dedykowane dla:
 - 1) Podróżnych z dziećmi do lat 6:
 - a) jeden przedział w wagonie klasy 2, w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami,
 - b) w przedziałach czteromiejscowych w klasie 2 – w pociągu *EIP*;

- 2) *osób niepełnosprawnych*:
 - a) jeden przedział w wagonie klasy 2 i w niektórych wagonach klasy 1 (wykaz pociągów, w których kursują takie wagony wskazany jest na *stronie internetowej*), w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami,
 - b) co najmniej 6 miejsc – w klasie 2 w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych i w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych, najbliższej drzwi wejściowych,z zastrzeżeniem § 6 ust. 5.
4. W wagonie *WL* można zarezerwować miejsce kategorii:
 - 1) Single – przedział jednomiejscowy;
 - 2) Double – przedział dwumiejscowy;
 - 3) Touriste – przedział trzymiejscowy.
5. Miejsca sypialne w przedziałach Double i Touriste rezerwuje się dla osób tej samej płci, z wyjątkiem przypadku rezerwacji:
 - 1) miejsc dla dzieci w wieku do 10 lat podróżujących wraz z opiekunem(-ami);
 - 2) wszystkich miejsc w przedziale.
6. Dla dzieci w wieku:
 - 1) do 10 lat, które nie mogą być umieszczone razem z opiekunem – o ile to możliwe – rezerwuje się miejsca w przedziałach damskich;
 - 2) powyżej 10 lat – rezerwuje się miejsca tak jak dla osób dorosłych.
7. W wagonie *Bc* można rezerwować miejsca w przedziale:
 - 1) czteromiejscowym (kategorii Bc-4);
 - 2) sześciomiejscowym (kategorii Bc-6):
 - a) z pościelą,
 - b) bez pościeli – Tania kuszетка.Miejsca do leżenia rezerwuje się niezależnie od płci Podróżnych.

§5. Rodzaje *biletów*

1. Na przejazd, przewóz pociągami *PKP Intercity* wydawane są odpowiednio:
 - 1) *bilety* jednorazowe – wyłącznie w jedną stronę;
 - 2) *bilety* okresowe:
 - a) *Karty INTERCITY*,
 - b) odcinkowe,
 - c) weekendowe,
 - d) podróżnika;
 - 3) *bilety* abonamentowe (wydawane wraz z karnetem do *biletu*);
 - 4) *bilety* dodatkowe:
 - a) ze wskazaniem, albo bez gwarancji miejsca do siedzenia,
 - b) na miejsca sypialne lub do leżenia,
 - c) z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w przedziale menedżerskim;
 - 5) dopłata do pociągu *EIP* (dot. Podróżnych korzystających z przejazdu pociągiem *EIP* na podstawie *Karty INTERCITY* lub *Biletu* weekendowego);
 - 6) dopłaty do *biletów* w związku ze zmianą umowy przewozu;
 - 7) *bilety* na jednorazowy przewóz pod nadzorem Podróżnego:
 - a) rzeczy,
 - b) roweru,
 - c) psa.
2. Dane na *bilecie* zapisane są w języku polskim czcionką Arial, OCR, Times New Roman. *Bilet* może zawierać również wypisy w języku angielskim, niemieckim lub francuskim.
3. *Bilet* na przejazd zawiera następujące dane:
 - 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) nazwę przewoźnika;
 - 3) relację przejazdu albo obszar obowiązywania;
 - 4) *kategorię pociągu*;

- 5) klasę wagonu;
 - 6) kwotę opłaty wraz z informacją o sposobie zapłaty;
 - 7) termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
 - 8) liczbę osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi;
 - 9) inne informacje.
4. Bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia (w tym z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w przedziale menedżerskim), zawiera:
- 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) relację, odcinek przejazdu;
 - 3) termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
 - 4) numer pociągu, numer i klasę wagonu;
 - 5) liczbę zarezerwowanych miejsc, ich numery i usytuowanie;
 - 6) inne informacje (np. „Wagon z przedziałami”).
5. Bilet dodatkowy bez gwarancji miejsca do siedzenia zawiera:
- 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) relację lub odcinek przejazdu;
 - 3) termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
 - 4) numer pociągu, klasę wagonu;
 - 5) inne informacje (np. „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”).
6. Bilet dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia, zawiera:
- 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
 - 3) relację przejazdu;
 - 4) numer pociągu i numer wagonu;
 - 5) rodzaj przedziału;
 - 6) kategorię i numery zarezerwowanych miejsc oraz ich usytuowanie;
 - 7) kwotę opłaty wraz z informacją o sposobie zapłaty;
 - 8) inne informacje.
7. Dopłata do pociągu *EIP* zawiera:
- 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
 - 3) relację przejazdu;
 - 4) numer pociągu;
 - 5) numer biletu, do którego dopłata jest wydana;
 - 6) kwotę opłaty wraz z informacją o sposobie zapłaty;
 - 7) inne informacje.
8. *Bilet* na przewóz rzeczy, roweru albo psa, zawiera następujące dane:
- 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) nazwę przewoźnika;
 - 3) relację przewozu;
 - 4) numer pociągu;
 - 5) termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu);
 - 6) kwotę opłaty;
 - 7) inne informacje (np. „przewóz pod nadzorem Podróżnego”).

Rozdział 2.

UMOWA PRZEWOZU, SPRZEDAŻ BILETÓW I TERMINY ICH WAŻNOŚCI

§6. Ogólne warunki sprzedaży biletów

1. Na przejazd pociągiem *PKP Intercity* Podróżny jest zobowiązany nabyć odpowiedni bilet a posiadany bilet abonamentowy – zalegalizować.
Na przejazd pociągiem *EIP* bilety można nabyć wyłącznie ze wskazaniem miejsca do siedzenia, przed rozpoczęciem podróży.
2. *Bilety* można nabyć:
 - 1) w *kasie biletowej*;
 - 2) w *automacie biletowym*;
 - 3) u *konduktora* w pociągu *TLK, IC, EIC*;na zasadach określonych w *Regulaminie*;
 - 4) poprzez *serwis e-IC* na zasadach określonych w *Regulaminie e-IC*;
 - 5) poprzez *system BILkom* na zasadach określonych w *Regulaminie BILkom*.
3. *Bilety* można nabyć lub zalegalizować najwcześniej na 30 dni przed dniem wyjazdu lub pierwszym dniem ważności biletu. W wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy) powyższy termin przedsprzedaży może być skrócony.
Dla niektórych ofert może być przewidziany inny termin przedsprzedaży, który określa warunki tych ofert.
4. *Bilety* na przejazd lub przewóz w określonej relacji wydawane są od i do *stacji*, na których zgodnie z rozkładem jazdy dany pociąg ma wyznaczony postój dla wsiadania i wysiadania Podróżnych. W przypadku zamiaru przejazdu pociągiem międzynarodowym z przekroczeniem granicy, *bilet* na przejazd w komunikacji krajowej Podróżny może nabyć odpowiednio do/od granicy państwa, przy czym jeżeli okaże ważny *bilet(-y)* na przejazd na odcinek zagraniczny – wówczas *bilet(-y)* dodatkowy(-e) ze wskazaniem miejsca do siedzenia, leżenia lub spania może być wydany w całej relacji.
Na przejazd pociągiem międzynarodowym nie wydaje się biletów dodatkowych do leżenia, spania w komunikacji krajowej.
5. Miejsca do siedzenia wyznaczone w pociągu *EIP* dedykowane dla:
 - 1) *osób niepełnosprawnych*;
 - 2) Podróżnych z dziećmi w wieku do lat 6;dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do 2 dni przed dniem odjazdu pociągu. Po tym terminie miejsca są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni.
6. Należności związane z przejazdem, przewozem można uregulować:
 - 1) gotówką (w złotych): w *kasie biletowej*, u *konduktora* w pociągu lub w odpowiednio oznaczonych *automatach biletowych*, albo
 - 2) kartą płatniczą:
 - a) w odpowiednio oznaczonych *kasach biletowych*,
 - b) w pociągach, z wyłączeniem przypadków uiszczania w pociągu opłaty za bilet dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia w wagonach *WL* lub *Bc* (nie dotyczy Taniej kuszetki),
 - c) we wszystkich *automatach biletowych*,
 - d) przy zakupie *biletów* poprzez *serwis e-IC*, *system BILkom*, albo
 - 3) *bonem*, albo *bonem* i gotówką – w *kasach biletowych PKP Intercity*, albo
 - 4) przelewem przy zakupie *biletów*:
 - a) poprzez *serwis e-IC* lub *system BILkom*,
 - b) w *kasie biletowej* – po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody *PKP Intercity*.
7. Za zakupione *bilety*, z wyjątkiem *biletów-faktur*, klient może na życzenie, nie później niż piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę, otrzymać fakturę VAT.
Fakturę VAT poświadczającą sprzedaż biletu – wystawia:
 - 1) *kasa biletowa* dokonująca sprzedaży, bądź
 - 2) dowolna *kasa biletowa PKP Intercity* – w przypadku *biletów* zakupionych w pociągu, w innej *kasie PKP Intercity* (własnej lub agencyjnej) lub w *automacie biletowym*.

W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa wyżej, *PKP Intercity* wystawia fakturę na wniosek klienta, złożony przed upływem trzech miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres *PKP Intercity*.

8. Podróżny, bezpośrednio po uzyskaniu *biletu*, zobowiązany jest sprawdzić, czy dane zawarte na *bilecie* są zgodne z jego żądaniem.
9. *Biletów* oraz *dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów* wydanych przez *PKP Intercity* nie wolno foliować, pod rygorem nieważności.

§7. Sprzedaż biletów w kasach biletowych i w automatach biletowych

1. *Kasy biletowe* obsługują Podróżnych w kolejności ich zgłaszania się.
2. W dniu wyjazdu (z wyjątkiem niektórych ofert specjalnych), uwzględniając czas konieczny na dojeździe do miejsca odjazdu danego pociągu lub w terminie przedsprzedaży, o którym mowa w §6 ust. 3, w *kasie biletowej* można:
 - 1) nabyć *bilety*, z wyjątkiem *Kart INTERCITY*;
 - 2) nabyć dopłatę do pociągu *EIP*; z zastrzeżeniem ust. 3;
 - 3) zalegalizować *bilet* abonamentowy.
3. *Bilet* dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, leżenia, spania oraz dopłatę do pociągu *EIP* można nabyć w *kasie biletowej* uprawnionej do rezerwacji miejsc w godz. 1:00 – 24:00, z zastrzeżeniem ust. 4 i 6, przy czym *bilet* dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia – nie później niż na dwie godziny przed odjazdem pociągu ze *stacji* rozpoczęcia biegu pociągu.
4. Jeżeli *kasa biletowa* nie ma możliwości wydania:
 - 1) *biletu* na przejazd jednorazowy pociągiem *TLK, IC, EIC* ze wskazaniem miejsca do siedzenia – na życzenie Podróżny może:
 - a) w razie braku miejsc do siedzenia – nabyć *bilet* na przejazd jednorazowy bez gwarancji miejsca do siedzenia, albo
 - b) w przypadku braku połączenia kasy z systemem rezerwacji – nabyć *bilet* na przejazd jednorazowy wraz z *potwierdzeniem*. W takim przypadku *bilet* dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia Podróżny może uzyskać u *konduktora* w pociągu bez uiszczania opłaty za jego wydanie;
 - 2) *biletu* dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia w pociągu *TLK, IC, EIC* – na życzenie Podróżny otrzymuje *potwierdzenie*. W takim przypadku – w miarę wolnych miejsc – *bilet* dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia Podróżny może uzyskać u *konduktora* w pociągu bez opłaty za jego wydanie;
 - 3) *biletu* dodatkowego ze wskazaniem miejsca w *przedziale menedżerskim* – tylko w przypadku braku połączenia kasy z systemem rezerwacji – na życzenie Podróżny może nabyć *bilet* na przejazd jednorazowy wraz z *potwierdzeniem*. *Bilet* dodatkowy – w miarę wolnych miejsc – Podróżny może nabyć u *konduktora* w pociągu *EIC* bez uiszczania opłaty za jego wydanie;
 - 4) *biletu* dodatkowego na miejsce sypialne, do leżenia – w przypadku braku połączenia kasy z systemem rezerwacji, albo gdy Podróżny zgłosi się później niż na dwie godziny przed odjazdem pociągu ze *stacji* rozpoczęcia biegu pociągu – wówczas może nabyć *bilet* na przejazd jednorazowy wraz z *potwierdzeniem*. W takim przypadku *bilet* na miejsce sypialne, do leżenia – w miarę wolnych miejsc – Podróżny może nabyć u *konduktora* w pociągu bez uiszczania opłaty za jego wydanie.
5. Przy sprzedaży *biletu* abonamentowego *kasa biletowa* wydaje karnet, którego numer zamieszczony jest na *bilecie*. *Bilet* jest ważny tylko z wydanym do niego karnetem. Każde zalegalizowane pole karnetu traktowane jest jak przejazd jednorazowy.
6. Do *biletu* odcinkowego lub sieciowego w tym *Biletu* podróżnika i *Biletu* weekendowego, Podróżny może jednorazowo nabyć w *kasie biletowej* nie więcej niż jeden *bilet* dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia na ten sam termin wyjazdu, w tej samej relacji lub na ten sam pociąg.
7. W *automacie biletowym* w godzinach 1:00 – 24:00 Podróżny może nabyć *bilet* na przejazd jednorazowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia.

§8. Sprzedaż biletów w pociągu

1. W pociągach EIP nie prowadzi się sprzedaży biletów na przejazd, przewóz, biletów dodatkowych ze wskazaniem miejsca ani dopłat do pociągu EIP z wyjątkiem przypadku zmiany umowy przewozu.
2. Podróżny, który przed rozpoczęciem podróży nie dokonał zakupu biletu, może nabyć w pociągu TLK, IC, EIC w dniu wyjazdu:
 - 1) bilet na przejazd jednorazowy tym pociągiem, albo w przypadku kontynuacji podróży do wskazanej przez Podróżnego stacji:
 - a) innym pociągiem TLK, IC, EIC – bilet na przejazd w całej relacji,
 - b) pociągiem EIP – bilet na przejazd w całej relacji, pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne miejsca; w razie braku możliwości wydania na ten przejazd biletu ze wskazaniem miejsca do siedzenia, konduktor zamieszcza na wydanym bilecie adnotację „Dalej w pociągu PKP IC – w miarę wolnych miejsc”. Podróżny powinien okazać bilet z taką adnotacją w kasie biletowej w celu nabycia – w miarę wolnych miejsc – biletu na dalszy przejazd,
 - c) pociągiem innego przewoźnika – gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min., a przejazd rozpoczął się na stacji bez kasy biletowej (lub z kasą nieczynną) – może uzyskać od konduktora odpowiednie poświadczenie. Przejazd pociągiem innego przewoźnika odbywa się na zasadach określonych przez danego przewoźnika;
 - 2) Bilet weekendowy, albo Bilet podróżnika – w terminie obowiązywania oferty, przy czym termin ważności biletu rozpoczyna się od daty i godziny jego wystawienia;
 - 3) bilet na przewóz rzeczy lub psa, na zasadach określonych w §§27-29;
 - 4) bilet na przewóz roweru, o ile są wolne miejsca przeznaczone do przewozu roweru, na zasadach określonych w §27;
 - 5) bilet dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia, albo z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w przedziale menedżerskim – tylko w razie możliwości zagwarantowania odpowiedniego miejsca. Ponadto, Podróżny może uzyskać nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem albo bez gwarancji miejsca do siedzenia, do biletu abonamentowego, okresowego lub do innego biletu poświadczonego w związku ze zmianą umowy przewozu, albo do dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych przejazdów. Konduktor oprócz opłat taryfowych pobiera opłatę konduktorską, z zastrzeżeniem ust 4.
3. Podróżny z Kartą INTERCITY, albo z Biletem weekendowym w przypadku zamiaru kontynuacji podróży pociągiem EIP, może w pociągu TLK, IC, EIC nabyć – w miarę wolnych miejsc – dopłatę do pociągu EIP.
4. Opłaty konduktorskiej nie pobiera się od osoby:
 - 1) niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania konduktorowi podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową);
 - 2) która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek;
 - 3) rozpoczynającej przejazd w czasie, kiedy kasa biletowa jest nieczynna lub ze stacji, na której nie ma kasy biletowej;
 - 4) posiadającej:
 - a) wydane przez kasę biletową potwierdzenie,
 - b) bilet bez gwarancji miejsca wydany w innym pociągu na dany przejazd,
 - c) Kartę INTERCITY, w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem lub bez gwarancji miejsca do siedzenia,
 - d) Bilet weekendowy, Bilet podróżnika w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca lub – na życzenie Podróżnego – w związku z opóźnionym przyjazdem pociągu – biletu dodatkowego bez gwarancji miejsca do siedzenia,
 - e) bilet z nadrukiem lub potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika (bez opłaty za jego wydanie) w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min;
 - 5) która zamierza odbyć przejazd na podstawie biletu z ulgą 100%, tj. od funkcjonariuszy Straży Granicznej, funkcjonariuszy celnych, Policji i Żandarmerii Wojskowej oraz wojskowych organów porządkowych;
 - 6) która uzyskała (w kasie biletowej lub w pociągu) poświadczenie o ważności okazanego biletu na przejazd w innym pociągu lub w klasie wagonu na zmienionych warunkach – w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem lub bez gwarancji miejsca do siedzenia;
 - 7) sprawującej mandat posła albo senatora, w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem lub bez gwarancji miejsca do siedzenia.

5. W pociągach *TLK, IC*, Podróżny bez ważnego *biletu*, obowiązany jest zgłosić się do *konduktora* w celu nabycia lub legalizacji *biletu*, przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Powyższe nie dotyczy osób, o których mowa w ust. 4 pkt 1 i 2.
Jeżeli *konduktor* nie może niezwłocznie wydać/zalegalizować *biletu*, wówczas wydaje Podróżnemu *potwierdzenie*, a odpowiedni *bilet* wystawia podczas kontroli.
Podróżny, który nie zgłosił *konduktorowi* braku *biletu* na przejazd lub potrzeby jego legalizacji, albo *biletu* na przewóz, oprócz należności za przejazd/przewóz, zobowiązany jest uiścić *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
6. W pociągach *EIC* Podróżny bez ważnego *biletu* nie ma obowiązku zgłaszania tego faktu *konduktorowi*.
7. Podróżny może nabyć jeden *bilet* ze wskazaniem miejsca, maksymalnie:
 - 1) dla 6 osób – w wagonie z miejscami do siedzenia klasy 1 lub 2, z wyjątkiem *przedziałów menedżerskich* oraz *przedziałów* w pociągu *EIP*;
 - 2) dla tylu osób ile jest miejsc w danym przedziale wagonu *WL, Bc*, albo *przedziale menedżerskim*, albo *przedziale* w pociągu *EIP*;pod warunkiem, że wszystkie osoby odbywają przejazd wspólnie w tej samej relacji i w tym samym wagonie oraz korzystają z taryfy normalnej lub z jednego rodzaju ulgi ustawowej bądź handlowej.
W przypadku, gdy Podróżni korzystają z różnych uprawnień, otrzymują tyle *biletów* ile jest rodzajów ulg i kategorii osób uprawnionych. *Opłata konduktorska* pobierana jest od każdej osoby, dla której wystawiany jest *bilet*.

§9. Sprzedaż *Kart INTERCITY*

1. *Karty INTERCITY* sprzedawane są w Centrum Obsługi Klienta (*COK*) na dworcu Warszawa Centralna.
2. Zamówienie na *Kartę INTERCITY* można złożyć osobiście, albo przesłać faksem lub pocztą elektroniczną. Dane teleadresowe i formularz zamówienia dostępne są na *stronie internetowej*; formularz zamówienia można otrzymać również w *COK*.
3. Płatności za *Kartę INTERCITY* należy dokonać na podstawie potwierdzonej przez *PKP Intercity* kopii zamówienia:
 - 1) przelewem – na rachunek *PKP Intercity*, albo
 - 2) gotówką lub kartą płatniczą, w wyznaczonej przez *PKP Intercity* *kasie biletowej*.
4. *Karta INTERCITY* dostarczana jest zamawiającemu:
 - 1) na terenie Warszawy – osobiście przez prowadzącego sprzedaż;
 - 2) poza Warszawę – przesyłką kurierską (na koszt *PKP Intercity*);
 - 3) lub przekazywana w *COK* na dworcu Warszawa Centralna:
 - a) po okazaniu oryginału faktury VAT, potwierdzającej dokonanie zapłaty za daną *Kartę* – w przypadku płatności w wyznaczonej *kasie biletowej*, albo
 - b) po zaksięgowaniu wpływu środków na rachunek *PKP Intercity* – w przypadku płatności przelewem,za potwierdzeniem odbioru.
5. Za zagubioną, skradzioną, zniszczoną w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, imienną *Kartę INTERCITY* wydaje się duplikat. Wniosek, którego formularz dostępny jest na *stronie internetowej* oraz w *COK*, należy złożyć w *COK* na dworcu Warszawa Centralna. Do wniosku należy dołączyć wydane przez Policję zaświadczenie o zgłoszeniu kradzieży lub zniszczoną *Kartę*. Opłata za wydanie duplikatu określona jest w *Cenniku usług*.

§10. Terminy ważności *biletów*

1. *Bilet* jednorazowy na przejazd:
 - 1) bezpośrednim pociągiem – jest ważny w relacji określonej na *bilecie*, od daty i godziny odjazdu tego pociągu ze *stacji* wyjazdu Podróżnego do daty i godziny przyjazdu pociągu do *stacji* przeznaczenia, wskazanych na *bilecie*;
 - 2) więcej niż jednym pociągiem – jest ważny od daty i godziny odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu Podróżnego, do daty i godziny przyjazdu pociągu do *stacji* przeznaczenia, wskazanych na *bilecie*, przy czym podróż musi być ukończona przed upływem 24 godzin, licząc od terminu wyjazdu wskazanego na *bilecie*.

Bilety na przejazd w komunikacji krajowej – w przypadku zamiaru przejazdu pociągiem międzynarodowym z przekroczeniem granicy – są ważne do/od godziny przyjazdu/wyjazdu pociągu do/od granicy państwa. Termin ważności przejazdu jednorazowego na podstawie *biletu* abonamentowego stosuje się odpowiednio, z tym, że wszystkie przejazdy należy wykorzystać w ciągu trzech kolejnych miesięcy ważności *biletu*. Pole karnetu legalizuje się na jednorazowy przejazd od daty i godziny odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu Podróżnego, do daty i godziny przyjazdu pociągu do *stacji* przeznaczenia.

2. Termin ważności *biletu*:
 - 1) okresowego, weekendowego i podróżnika – podany jest w *Taryfie*;
 - 2) wg ofert specjalnych – jest określony w warunkach stosowania danej oferty, a w przypadku braku określenia terminu, postanowienia *Regulaminu* stosuje się odpowiednio.
3. *Bilet* na przewóz rzeczy, roweru lub psa uprawnia do jednorazowego przewozu w relacji na nim określonej. *Bilet* jest ważny od daty i godziny odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu do daty i godziny przyjazdu pociągu do *stacji* przeznaczenia, wskazanych na *bilecie*. W przypadku zmiany *umowy przewozu* dokonywanej na podstawie *biletu* jednorazowego na przejazd, *bilet* na przewóz zachowuje ważność do ukończenia podróży na zmienionych warunkach.
4. Podróż musi być rozpoczęta i zakończona w terminach wskazanych na *bilecie/biletach*.
5. Podróżny może dojechać do *stacji* przeznaczenia po upływie terminu wskazanego na *bilecie* tylko w przypadku opóźnienia pociągu, którym odbywa przejazd.
6. Bilet dodatkowy: ze wskazaniem miejsca do siedzenia, na miejsce sypialne, do leżenia, z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *przedziale menedżerskim* ważny jest w dniu, relacji, pociągu, wagonie i na miejsce w nim określone.
7. Dopłata do pociągu *EIP* ważna jest w dniu, w pociągu i na miejsce na niej określone.

§11. Karty Seniora

1. Kartę Seniora można nabyć w *kasie biletowej* najwcześniej na 30 dni przed pierwszym dniem jej ważności. Osoba nabywająca Kartę, bezpośrednio po jej otrzymaniu zobowiązana jest sprawdzić, czy dane na niej zawarte są zgodne z jej wskazówkami.
2. 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 *kasie biletowej*, bez potrącania odstepnego.
3. Za Kartę Seniora zwróconą przed pierwszym dniem jej ważności, zwrotu należności dokonuje *kasa biletowa*, po potrąceniu odstepnego w wysokości wskazanej w §18. 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;częściowy zwrot należności może nastąpić na podstawie wniosku złożonego na warunkach określonych w §34. Od ewentualnie zwracanych należności potrąca się odstepne w wysokości wskazanej w §18;
 - 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 dowolnym *punkcie obsługi klienta* albo przesłać za pośrednictwem poczty na adres *PKP Intercity*. Opłata za wydanie duplikatu określona jest w *Cenniku usług*.
4. Za Kartę Seniora zniszczoną w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), zafoliowaną, zagubioną lub skradzioną, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.
5. Zwrotu należności za niewykorzystaną Kartę Seniora, opłaconą kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie *kasa biletowa* wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia potwierdzenia z terminala płatniczego wydanego przy jej zakupie lub wyciągu z rachunku bankowego. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony.

§12. Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach

1. Do zajęcia miejsca do siedzenia w pociągu uprawniony jest Podróżny z ważnym *biletem* na przejazd, na którym wskazane jest to miejsce, posiadający bilet dodatkowy ze wskazaniem danego miejsca lub posiadający dopłatę do pociągu *EIP*. Podróżny, który chce zająć dodatkowe miejsce, obowiązany jest wykupić *bilet* jednorazowy normalny ze wskazaniem miejsca, a w przypadku przejazdu w *przedziale menedżerskim* nabyć również bilet dodatkowy z opłatą serwisową.
2. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
 - 1) Podróżnych z dziećmi w wieku do lat 6 – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. W przypadku przejazdu:
 - a) w pociągu *TLK, IC, EIC* – opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba,
 - b) w pociągu *EIP* – w przedziale wraz z dzieckiem i jego opiekunem mogą odbywać przejazd inne osoby z nim podróżujące;
 - 2) osób niepełnosprawnych – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone.Prawo do zajmowania ww. miejsc przysługuje również osobom posiadającym *bilet* ze wskazaniem tych miejsc lub kobietom w ciąży za okazaniem odpowiedniego dokumentu (np. zaświadczenie lekarskie, karta ciąży itp.). Obowiązek ten nie dotyczy kobiet o widocznej ciąży.
3. Podróżny nieposiadający:
 - 1) w pociągu *TLK, IC, albo EIC* – wskazania miejsca do siedzenia – może zająć wolne miejsce, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby:
 - a) posiadającej *bilet* ze wskazaniem tego miejsca lub
 - b) uprawnionej do zajęcia tego miejsca;
 - 2) w pociągu *EIP* – *biletu* ze wskazaniem miejsca do siedzenia, biletu dodatkowego ze wskazaniem danego miejsca, albo dopłaty do pociągu *EIP* traktowany jest jak Podróżny bez ważnego *biletu*.
4. Jedno miejsce do siedzenia w pociągu *EIP*, albo w *przedziale menedżerskim* mogą zajmować dwie osoby, jeżeli przynajmniej jedna z nich jest w wieku do lat 4.
5. W sytuacjach spowodowanych, np. niewłączeniem lub wyłączeniem do/z pociągu wagonu danej kategorii (z przyczyn technicznych) lub usterką techniczną uniemożliwiającą korzystanie z danego wagonu (awaria ogrzewania, brak oświetlenia itp.), *PKP Intercity* może – w miarę wolnych miejsc – przydzielić Podróżnemu inne miejsce niż wskazane na bilecie. W przypadku przydzielenia miejsca w wagonie:
 - 1) niższej klasy – Podróżnemu przysługuje zwrot różnicy należności za przejazd, na zasadach określonych w §17;
 - 2) wyższej klasy – od Podróżnego nie pobiera się dodatkowych należności za przejazd.

§13. Korzystanie z miejsc sypialnych, do leżenia

1. Do zajęcia miejsca sypialnego, do leżenia, z zastrzeżeniem ust. 2, uprawniony jest Podróżny, który posiada ważny *bilet* na przejazd (lub *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*) oraz bilet dodatkowy na to miejsce, zgodnie z poniższą tabelą:

Rodzaj wagonu		Przedział	Bilet na przejazd w klasie	Bilet dodatkowy na miejsce kategorii
WL		z jednym miejscem	1	Single
		z dwoma miejscami	2	Double
		z trzema miejscami	2	Touriste
Bc	z pościelą	czteromiejscowy	2	Bc-4
		sześciomiejscowy	2	Bc-6
	bez pościeli	sześciomiejscowy	2	„Tania Kuszетка”

- Miejsca sypialne w przedziałach kategorii Double i Touriste, mogą być zajmowane tylko przez osoby tej samej płci. Wyjątek stanowią dzieci w wieku do lat 10 podróżujące w towarzystwie osób dorosłych oraz osoby, które chcą odbyć przejazd razem i zająć wszystkie miejsca w przedziale.
- Miejsca sypialne lub miejsce do leżenia mogą zająć dwie osoby, jeżeli przynajmniej jedna z nich jest w wieku do ukończenia 10 lat.
- Podróżny, który chce zająć do wyłącznej dyspozycji cały przedział, powinien:
 - w wagonie WL – wykupić *bilet* na przejazd w klasie 1 oraz bilet dodatkowy na miejsce sypialne kategorii Single;
 - w wagonie Bc w przedziale czteromiejscowym – wykupić *bilet* na przejazd w klasie 2, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami oraz *trzy* bilety na przejazd wg taryfy normalnej, a ponadto cztery bilety dodatkowe na miejsca do leżenia kategorii Bc-4.
- Podróżny traci prawo zajęcia miejsca sypialnego, do leżenia, jeżeli nie zgłosi się do *konduktora WL, Bc* w ciągu 30 minut po odjeździe pociągu ze stacji, od której to miejsce było zarezerwowane. Jeżeli po upływie tego czasu, zarezerwowane miejsce zostało udostępnione innej osobie i nie ma możliwości przydzielenia Podróżnemu innego miejsca – po uzyskaniu odpowiedniego *poświadczenia* – Podróżny ma prawo do zwrotu opłaty za bilet dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia, bez potrącenia odstępnego.
- Zasady korzystania przez dzieci z miejsc sypialnych, do leżenia:

Liczba dzieci	Wiek	Korzystanie z miejsca sypialnego/do leżenia	Opłata za miejsce sypialne/do leżenia	Bilet na przejazd
1	do ukończenia 10 lat	bez oddzielnego miejsca	–	zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami
		oddzielne miejsce	1 opłata normalna ^{*)}	
1	powyżej 10 lat	zawsze oddzielne miejsce	1 opłata normalna ^{*)}	
2	do ukończenia 10 lat	1 wspólne miejsce	1 opłata normalna ^{*)}	

^{*)} przy odprawie podróżnych indywidualnych w wieku do ukończenia 26 roku życia, na przejazd w wagonie Bc-6 z pościelą, stosuje się opłatę specjalną określoną w Cenniku usług

- W wagonach WL oraz Bc, Podróżny na czas przejazdu obowiązany jest oddać *konduktorowi* wagonu WL, Bc *bilety*, a w razie korzystania z ulgowego, bezpłatnego przejazdu – również dokumenty poświadczające to uprawnienie. Od powyższego zwolniony jest Podróżny posiadający dokumenty, których oddanie do rąk osób trzecich nie jest dozwolone w myśl obowiązujących przepisów, przy czym jest on narażony na budzenie podczas kontroli. Podróżny przed opuszczeniem wagonu powinien sprawdzić, czy wszystkie właściwe dokumenty zostały mu zwrócone.
- Na czas przejazdu Podróżny otrzymuje:
 - w wagonie WL – poduszkę w poszewce, kołdrę lub koc w poszwie, prześcieradło;
 - w wagonie Bc z pościelą – poduszkę z poszewką, dwa prześcieradła i koc (dwa koce w okresie zimowym);
 - w wagonie Bc bez pościeli „Tania Kuszетка” – prześcieradło jednorazowe.
- Osoba korzystająca z przejazdu w wagonie Bc bez pościeli „Tania Kuszетка”, może kupić dodatkowe prześcieradło(-a) jednorazowe u konduktora wagonu WL, Bc.

10. Konduktor wagonu *WL, Bc*:

- 1) udostępnia Podróżnym odpowiednio do pory dnia przygotowane miejsca niezwłocznie po podstawieniu pociągu w perony *stacji* początkowej, nie wcześniej jednak niż na 30 minut przed planowym czasem odjazdu pociągu, a na *stacjach* pośrednich – po zatrzymaniu pociągu;
- 2) sprzedaje bilety dodatkowe Podróżnym nie posiadających takich biletów, przy czym pierwszeństwo w odprawie mają Podróżni:
 - a) z wyłączonego wagonu,
 - b) z ważnym *biletem* na przejazd i posiadający wydane przez kasę *potwierdzenie*;
- 3) udziela informacji o rozkładzie jazdy obsługiwanej relacji, opóźnieniach pociągu i o pociągach skomunikowanych;
- 4) pilnuje przestrzegania porządku w wagonie;
- 5) pilnuje przestrzegania ciszy nocnej;
- 6) budzi Podróżnych o żądanej porze, nie później niż na 30 minut przed przyjazdem do ich *stacji* przeznaczenia;
- 7) zwraca Podróżnym powierzone mu dokumenty;
- 8) wystawia zaświadczenie o zatrzymaniu biletu dodatkowego, wystawionego elektronicznie przez kasę obcych kolei; zatrzymany bilet jest niezbędny do rozrachunków z tymi kolejami.

11. W sytuacjach spowodowanych np. niewłączeniem lub wyłączeniem do/z pociągu wagonu danej kategorii (z przyczyn technicznych) lub usterką techniczną uniemożliwiającą korzystanie z danego wagonu (awaria ogrzewania, brak oświetlenia itp.), *PKP Intercity* zastrzega sobie prawo przydzielenia Podróżnemu innego miejsca niż wskazane na bilecie dodatkowym. W przypadku przydzielenia miejsca:

- 1) niższej kategorii, albo
 - 2) w wagonie z miejscami do siedzenia tej samej lub niższej klasy;
- Podróżnemu przysługuje zwrot różnicy należności za przejazd, na zasadach określonych w §17;
- 3) wyższej kategorii – od Podróżnego nie pobiera się dodatkowych należności za przejazd.

12. W wagonach *WL, Bc* w godzinach od 22:00 do 6:00 obowiązuje cisza nocna. W porze nocnej oświetlenie główne w przedziale może być włączone tylko za zgodą wszystkich Podróżnych korzystających z tego przedziału.

13. Podróżni nieposiadający biletów na przejazd w wagonie *WL, Bc* nie mogą przebywać w takich wagonach – nawet w korytarzach i przedsionkach.

14. Wagony *WL, Bc* objęte są całkowitym zakazem przewozu niezłożonych i nieopakowanych rowerów.

§14. Korzystanie z wagonów gastronomicznych

1. Podróżny udający się do *wagonu gastronomicznego* obowiązany jest zabrać bilet/y, a w przypadku korzystania z przejazdu ulgowego/bezplatnego lub na podstawie *biletu* imiennego, również dokumenty poświadczające te uprawnienia.
2. W *wagonie gastronomicznym* Podróżny może przebywać tylko w czasie niezbędnym do konsumpcji zamówionych posiłków i napojów, ze względu na konieczność udostępnienia miejsca w wagonie innym konsumentom.
3. Do *wagonu gastronomicznego* nie wolno zabierać:
 - 1) zwierząt – z wyjątkiem psów przewodników oraz psów będących asystentami osób niepełnosprawnych;
 - 2) dużego bagażu i innych rzeczy, które mogą przeszkadzać w konsumpcji innym Podróżnym.

§15. Grupowy przewóz osób

1. Warunki i zasady korzystania z przejazdów grupowych, w tym zasady zwiększenia liczby uczestników, zmiany daty lub godziny wyjazdu, klasy wagonu, kategorii miejsc, zawarte są w *Taryfie*.
2. Obowiązkiem organizatora w grupowym przewozie osób jest nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników tego przewozu przepisów porządkowych. Ponadto organizator i uczestnik ponoszą solidarną odpowiedzialność za szkody wyrządzone *PKP Intercity*.
3. Zmniejszenie liczby uczestników przejazdu grupowego, albo całkowitą rezygnację z przejazdu, organizator jest zobowiązany zgłosić na adres grupy@intercity.pl – przed odjazdem pociągu.

4. Zwrotu należności za bilety dla osób, które nie skorzystały z przejazdu dokonuje *kasa biletowa*, z zastrzeżeniem ust. 5. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18.
5. Zwrotu należności za *bilety* dla osób, które nie skorzystały z przejazdu dokonuje się na podstawie wniosku złożonego przez organizatora na zasadach określonych w §34, w przypadku gdy:
 - 1) na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna – pod warunkiem uzyskania odpowiedniego *poświadczenia* biletu (biletów) u *konduktora* w pociągu. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18;
 - 2) organizator przejazdu zgłosił się do:
 - a) *kasy biletowej* prowadzącej sprzedaż *biletów* tego rodzaju – później niż na 60 minut przed wskazaną na *bilecie* godziną rozpoczęcia terminu ważności *biletu*, ale przed upływem terminu jego ważności,
 - b) *konduktora* – po rozpoczęciu przejazdu;pod warunkiem uzyskania odpowiedniego *poświadczenia biletu (biletów)*. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18.
6. W razie, gdy z przejazdu grupowego będzie korzystała mniejsza liczba osób, przy czym liczba uczestników przejazdu będzie mniejsza niż 11 osób, pozostali uczestnicy tracą prawo do skorzystania z oferty przejazdu grupowego i są zobowiązani do nabycia *biletów* zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami. Zwrotu należności za niewykorzystany *bilet* grupowy dokonuje się na zasadach określonych odpowiednio w ust. 4 albo 5.
7. W przypadku rezygnacji z przejazdu grupy, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany *bilet* wydany na podstawie „Karty przejazdu grupy” jest możliwy w *kasie* prowadzącej sprzedaż biletów tego rodzaju na jednej ze *stacji* miejscowości wyjazdu lub nabycia *biletu*, pod warunkiem jednoczesnego zwrotu „Karty przejazdu grupy”. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18. Jeżeli organizator przejazdu zgłosił się do *kasy biletowej* – później niż na 60 minut przed wskazaną na *bilecie* godziną rozpoczęcia terminu ważności *biletu*, ale przed upływem terminu jego ważności – zwrotu należności za odpowiednio *poświadczony bilet* dokonuje się na wniosek złożony przez organizatora na zasadach, o których mowa w §34. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18.
8. Jeżeli przekroczenie terminów, o których mowa w ust. 7 nastąpiło z przyczyn niezależnych od organizatora, albo na *stacji* wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności można dochodzić na podstawie wniosku złożonego przez organizatora, na warunkach określonych w §34 z tym, że od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18.
9. Przejście do innej klasy, do innego pociągu, przejazd poza *stację* przeznaczenia, inną drogą, są dozwolone pod warunkiem uiszczenia różnicy należności opłat za faktyczny przejazd wg indywidualnych uprawnień – bez zastosowania oferty Przejazdu grupowe – a ceną posiadanego *biletu(-ów)*, na zasadach określonych w *Taryfie*. W przypadku przejazdu pociągiem *EIP* zmiany można dokonać pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne miejsca. Przejście do pociągu innego przewoźnika nie jest dozwolone.
10. Potrącenia odstepnego nie dokonuje się, jeśli zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie dokonywane są z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

§16. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana *umowy przewozu* może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu;
 - 2) *stacji* przeznaczenia;
 - 3) *kategori* pociągu;
 - 4) klasy wagonu/kategori miejsca.
2. Podróżny, który zamierza na całej lub na części drogi przejazdu zmienić *umowę przewozu*, zobowiązany jest w *kasie biletowej* przed rozpoczęciem podróży nabyć nowy *bilet* na faktyczny przejazd, przy czym zmiany można dokonać przed terminem przyjazdu pociągu do *stacji* przeznaczenia wskazanym na posiadanym *bilecie*.
3. Podróżny może zmienić *umowę przewozu* również w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Zmiany tej można dokonać w *kasie biletowej* lub u *konduktora* w pociągu, nie później niż na *stacji*, od której ma nastąpić zmiana, przy czym zmiany można dokonać przed upływem terminu ważności posiadanego *biletu*, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Jeżeli w wyniku zmiany *umowy przewozu* dokonywanej w pociągu lub w *kasie biletowej* na *stacji* pośredniej ukończenie podróży nie będzie możliwe w terminie ważności posiadanego *biletu* na przejazd, podróż należy ukończyć do dnia i godziny przyjazdu do *stacji* przeznaczenia wskazanych odpowiednio: na *bilecie* (dopłacie) lub na *bilecie* dodatkowym, wydanym do posiadanego *biletu*, albo zgodnie z *poświadczeniem* dokonanym przez *konduktora*, jednak cała podróż musi być ukończona przed upływem 24 godzin licząc od godziny rozpoczęcia ważności *biletu* na podstawie, którego dokonano zmiany umowy.
5. Zmiana *stacji* przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza *stację* przeznaczenia wskazaną na *bilecie*. Wybranie innej *stacji* przeznaczenia (inną drogą przewozu), od *stacji* pośredniej znajdującej się na drodze przewozu określonej na posiadanym *bilecie*, wymaga nabycia nowego *biletu* na faktyczny przejazd. Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany *bilet* dokonuje się na zasadach określonych w §17.
6. W celu dokonania zmiany *umowy przewozu* Podróżny powinien dopłacić różnicę należności albo uzyskać od osoby upoważnionej przez *PKP Intercity* odpowiednie *poświadczenie* stanowiące podstawę do otrzymania ewentualnego zwrotu. *Poświadczony bilet* jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z *poświadczenia*.
7. Podróżny, który w *kasie biletowej* przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą *umowy przewozu* i zamierza odbyć przejazd w:
 - 1) w pociągu *TLK, IC* – jest zobowiązany zgłosić się do *konduktora* przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu; obowiązek ten nie dotyczy osób, o których mowa w §8 ust. 5, z wyjątkiem zamiaru przejazdu poza *stację* przeznaczenia;
 - 2) w pociągu *EIC* – nie ma obowiązku zgłaszania zamiaru zmiany umowy przewozu, z wyjątkiem zamiaru przejazdu poza *stację* przeznaczenia; *konduktor* dokonuje odprawy w trakcie dokonywania kontroli *biletów*;
 - 3) w pociągu *EIP* – jest zobowiązany zgłosić to *konduktorowi* przed wejściem do pociągu. Z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc – obowiązek ten dotyczy wszystkich Podróżnych. *Konduktor* dokonuje odprawy pod warunkiem, że Podróżny posiada bilet na przejazd danym pociągiem *EIP* i w pociągu są wolne miejsca.
Podróżny, który posiada dopłatę do pociągu *EIP*, w przypadku zmiany *umowy przewozu* – w ramach tego samego pociągu – nie nabywa nowej dopłaty.
Zgłoszenie przejazdu poza *stację* przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich Podróżnych, we wszystkich *kategoriach pociągu* i należy go dokonać nie później niż przed *stacją* przeznaczenia, którą Podróżny zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do *stacji* przeznaczenia uważa się, że *umowa przewozu* została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.
Od Podróżnego, który posiada *bilet* wydany wg oferty *WCZEŚNIEJ* i zmienia *umowę przewozu*, *konduktor* pobiera różnicę należności pomiędzy ceną *biletu* za jednorazowy przejazd bez zastosowania oferty *WCZEŚNIEJ* a ceną okazanego *biletu*.
8. Jeżeli zmiana *umowy przewozu* dokonywana jest w pociągu, *konduktor* oprócz ewentualnych należności taryfowych pobiera również:
 - 1) *opłatę konduktorską* (od każdej odprawianej osoby), z zastrzeżeniem §8 ust. 4, albo
 - 2) *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. w przypadku nie zgłoszenia zmiany *umowy przewozu*, na zasadach określonych w §8 ust. 5.
9. Jeżeli Podróżny w pociągu:
 - 1) oświadczy, że posiada uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, a w pociągu *EIP* okaże ważny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia;
 - 2) okaże ulgowy *bilet* i oświadczy, że posiada uprawnienie do takiego przejazdu;ale nie może okazać ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas *konduktor* w pociągu odpowiednio wydaje *bilet* na przejazd, albo pobiera dopłatę stanowiącą różnicę należności między ceną *biletu* normalnego a ceną okazanego *biletu*, dokonując jednocześnie odpowiedniego *poświadczenia* o posiadanych przez Podróżnego uprawnieniach (zgodnie z oświadczeniem Podróżnego).
W przypadku odprawy w *kasie biletowej*, powyższe postanowienia stosuje się odpowiednio.
Uiszczono opłaty zostaną zwrócone albo umorzone po potrąceniu *opłaty manipulacyjnej*, pod warunkiem udokumentowania przez Podróżnego w terminie 7 dni od daty przejazdu uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, na zasadach określonych w §34.
10. Jeżeli zmiana *umowy przewozu* – powiązana bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu – wymaga dokonania wymiany *biletu*, wówczas wydaje się nowe *bilety* z adnotacją „Wymiana” i jednocześnie dokonuje zwrotu należności za:

- 1) niewykorzystane:
 - a) *bilety* na przejazd jednorazowy, lub
 - b) bilety dodatkowe – za które *Cennik usług* przewiduje opłatę;
 - 2) niewykorzystaną dopłatę do pociągu *EIP*, na zasadach określonych w §17, z tym że od zwracanych należności nie potrąca się odstepnego. Wymiany biletu (bez potrącania odstepnego) można dokonać tylko jeden raz w dowolnej *kasie biletowej* prowadzącej sprzedaż biletów (dopłat) danego rodzaju:
 - a) na przejazd pociągiem *TLK, IC, EIC* – najpóźniej przed terminem przyjazdu pociągu do *stacji* przeznaczenia wskazanym na posiadanym *bilecie*,
 - b) na przejazd pociągiem *EIP* – nie później niż przed upływem 60 minut po terminie odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanym na posiadanym *bilecie* ale przed upływem terminu jego ważności, przy czym wymiany nie można dokonać w miejscowościach *stacji* pośrednich, leżących na drodze przewozu, ani w miejscowości *stacji* przeznaczenia, wskazanych na wymienianym *bilecie*, po przyjeździe pociągu na daną *stację* pośrednią lub przeznaczenia. Kolejna wymiana traktowana jest jako zwrot, z potrąceniem odstepnego.
11. Podróżny z biletami międzynarodowymi, zamierzający dokonać zmiany *umowy przewozu* na odcinku krajowym w zakresie:
- 1) przejazdu poza *stację* przeznaczenia wskazaną na *bilecie* – obowiązany jest w *kasie biletowej* – nabyć nowy *bilet* na przejazd w komunikacji krajowej od pierwotnej do nowej *stacji* przeznaczenia, a w pociągu ponadto uiścić *opłatę konduktorską*.
W przypadku przejazdu bezpośrednim pociągiem w:
 - a) wagonie *WL, Bc* – posiadany *bilet* dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia zachowuje ważność,
 - b) *przedziale menedżerskim* – posiadany *bilet* z opłatą serwisową zachowuje ważność i podróżny może korzystać z dotychczas zajmowanego miejsca, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej *bilet* z opłatą serwisową na to miejsce;
 - 2) przejazdu inną drogą:
 - a) krótszą lub równą – powinien w *kasie biletowej* lub w pociągu *TLK, IC, EIC* uzyskać odpowiednie *poświadczenie*,
 - b) dłuższą – powinien:
 - w *kasie biletowej* – nabyć nowy *bilet* na przejazd w komunikacji krajowej,
 - w pociągu *TLK, IC, EIC* – nabyć nowy/e *bilet/y*, o których mowa wyżej oraz uiścić *opłatę konduktorską*, a na *bilecie* międzynarodowym – uzyskać *poświadczenie* o jego niewykorzystaniu na danym odcinku drogi przewozu;
 - 3) przejścia do klasy 1 – powinien uiścić w *kasie biletowej* dopłatę stanowiącą różnicę między ceną *biletu* w klasie 1, a ceną *biletu* w klasie 2, z zastosowaniem opłat normalnych wskazanych w *Cenniku usług*, a w pociągu ponadto *opłatę konduktorską*.
12. Postanowienia ust. 11 pkt 3 nie dotyczą Podróżnych posiadających *bilety* międzynarodowe, zawierające łączną opłatę za przejazd i rezerwację miejsca.

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

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 *poświadczenia* tego *biletu* o rezygnacji z przejazdu, z zastrzeżeniem ust. 5 oraz zwrócenie przewoźnikowi oryginału *poświadczonego biletu*, albo oryginału *biletu* wraz z wydaniem do niego *poświadczeniem*.
3. *Poświadczenie biletu* należy uzyskać:
 - 1) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu:
 - a) pociągiem *TLK, IC, EIC* – w *punkcie obsługi klienta* najpóźniej przed terminem przyjazdu pociągu do *stacji* przeznaczenia wskazanym na posiadanym *bilecie*,
 - b) pociągiem *EIP* – w *punkcie obsługi klienta* najpóźniej przed upływem 60 minut po terminie odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanym na posiadanym *bilecie* ale przed upływem terminu ważności; niniejsze postanowienia dotyczą również dopłaty do pociągu *EIP*;

- 2) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu jednorazowego na podstawie *biletu* abonamentowego – w *punkcie obsługi klienta* najpóźniej przed terminem przyjazdu pociągu do *stacji* przeznaczenia wskazanym na zalegalizowanym polu karnetu,
z zastrzeżeniem ust. 4;
- 3) w razie rezygnacji z przejazdu do *stacji* przeznaczenia wskazanej na *bilecie* – u *konduktora* w pociągu. Jeżeli *Podróżny* nie zgłosił *konduktorowi* w pociągu rezygnacji z przejazdu do *stacji* przeznaczenia, może uzyskać *poświadczenie* – nie później niż przed upływem 60 minut od godziny przyjazdu do tej *stacji* pociągu, z którego *Podróżny* wysiadł – w *punkcie obsługi klienta* na *stacji* pośredniej położonej na drodze przewozu. Zwrotu należności w tym przypadku dokonuje *kasa biletowa* na zasadach określonych w ust. 11.
4. *Poświadczenia* o całkowitej rezygnacji z przejazdu nie można uzyskać w miejscowościach *stacji* pośrednich, leżących na drodze przewozu, ani w miejscowości *stacji* przeznaczenia, wskazanych na *bilecie* po odjeździe pociągu ze *stacji* początkowej.
5. Nie wymaga *poświadczenia*:
 - 1) *bilet* na przejazd lub przewóz całkowicie niewykorzystany – zwrócony przed terminem odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanym na tym *bilecie*;
 - 2) *bilet* dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia, z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *przedziale menedżerskim* lub dopłata do pociągu *EIP*, jeżeli miejsce zostanie zwolnione w terminie wskazanym w ust. 13,
zwrócony w dowolnej *kasie biletowej* prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju;
 - 3) zwrócony w ramach wymiany, o której mowa w §16 ust. 10.
6. Jeżeli na *stacji* wyjazdu nie ma *kasy biletowej* lub *kasa* jest nieczynna o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany *bilet* *Podróżny* może wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w §34. Ewentualnego zwrotu należności dokonuje się po potrąceniu odpowiedniego odstępnego w wysokości wskazanej w §18.
7. Za całkowicie niewykorzystany *bilet* zwraca się zapłaconą należność, natomiast w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie, z zastrzeżeniem §18.
8. 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 odstępnego w wysokości wskazanej w §18. 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 klasie 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.Zwrotu należności dokonują *kasy biletowe* prowadzące sprzedaż *biletów* abonamentowych, wyłącznie po przekazaniu kasjerowi 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.
9. Warunkiem otrzymania zwrotu należności za niewykorzystany *bilet* na przewóz jest przedłożenie w *kasie biletowej* tego *biletu* odpowiednio *poświadczonego* o całkowitym niewykorzystaniu i okazanie *biletu* na przejazd, do którego był wydany *bilet* na przewóz. Postanowienia ust. 17 stosuje się odpowiednio. Za *bilet* na przewóz wykorzystany tylko na części drogi – nie zwraca się należności.
W przypadku złożenia wniosku o zwrot należności *Podróżny* wraz z *biletem* na przewóz powinien przesłać kserokopię *biletu* na przejazd, do którego był wydany *bilet* na przewóz.
10. Całkowicie lub częściowo niewykorzystany (odpowiednio *poświadczony*) *bilet* na przejazd jednorazowy, *bilet* na przewóz lub *bilet* abonamentowy wraz z wydanym do niego karnetem *Podróżny* może zwrócić w dowolnej *kasie biletowej* prowadzącej sprzedaż *biletów* danego rodzaju, w terminie trzech miesięcy, licząc od dnia *poświadczenia biletu* lub od terminu ostatniego niewykorzystanego przejazdu na *bilecie*

abonamentowym.

W przypadku biletów, do których była wystawiona faktura VAT oraz *biletów-faktur*, zwrotu należności dokonuje *kasa biletowa*, o której mowa w ust. 18.

11. Zwrot należności za *bilet* na przejazd lub przewóz *kasa biletowa* dokonuje po potrąceniu odstępnego w wysokości wskazanej w §18.

Potrącenia odstępnego nie stosuje się:

- 1) jeżeli niewykorzystanie *biletu* nastąpiło z przyczyn leżących po stronie *PKP Intercity*;
- 2) w przypadku:
 - a) wymiany *biletu*, o której mowa w §16 ust. 10,
 - b) zwrotu należności za:
 - niewykorzystany *bilet* na przejazd, odpowiednio poświadczony przez *konduktora* – w zamian, za który *konduktor* w pociągu wydał nowy *bilet* na przejazd,
 - *bilet* odpowiednio poświadczony o korzystaniu z przejazdu w wagonie niższej klasy, na miejscu niższej kategorii lub w pociągu niższej kategorii,
 - c) jeżeli *Podróżny* korzystał z przejazdu w wagonie niższej klasy lub w pociągu o niższej taryfie i uzyskał w pociągu stosowne *poświadczenie*.

Zwrotu należności dokonuje *kasa biletowa*, pod warunkiem przedłożenia *biletu* w terminie i na warunkach, o których mowa w ust.10.

12. W przypadku, gdy z *biletu* będzie korzystała mniejsza liczba osób niż na nim wskazana *Podróżny* powinien:

- 1) przed rozpoczęciem przejazdu – nabyć nowy *bilet/y* dla rzeczywistej liczby osób. Posiadany *bilet* podlega zwrotowi, na zasadach określonych w §16 ust. 10 z tym, że od należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, *kasa biletowa* potrąca odstępne w wysokości wskazanej w §18;
- 2) po rozpoczęciu podróży – uzyskać u *konduktora* w pociągu *poświadczenie* o faktycznej liczbie osób korzystających z przejazdu i po zakończeniu podróży zgłosić się do *kasy biletowej*, na zasadach określonych w ust. 10. Zwrotu należności przypadających za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, *kasa biletowa* dokonuje po potrąceniu odstępnego w wysokości wskazanej w §18,

z zastrzeżeniem ust. 11 i 14.

13. Zwrotu należności za:

- 1) niewykorzystany *bilet* dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia – pod warunkiem, że miejsce zostanie zwolnione co najmniej na dwie godziny przed odjazdem pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanej na zwracanym bilecie;
- 2) niewykorzystany *bilet* z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *przedziale menedżerskim* – pod warunkiem, że miejsce zostanie zwolnione najpóźniej na godzinę, przed odjazdem pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanej na tym bilecie;
- 3) niewykorzystaną dopłatę do pociągu *EIP* – pod warunkiem, że rezygnacji z dopłaty dokonano najpóźniej do 60 minut po terminie odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanej na tym bilecie, ale przed upływem terminu ważności,

dokonuje *kasa biletowa* prowadząca sprzedaż takich biletów, dopłat. Od zwracanych należności potrąca jest odstępne w wysokości wskazanej w §18.

14. Jeżeli *bilet* na przejazd lub dopłata do pociągu *EIP* był(-a) niewykorzystany(-a) z przyczyn występujących po stronie *Podróżnego*, nie dokonuje się zwrotu należności za:

- 1) niewykorzystany *bilet* przedłożony do zwrotu odpowiednio:
 - a) w przypadku pociągu *TLK, IC, EIC* – po upływie terminu jego ważności,
 - b) w przypadku pociągu *EIP* – po upływie 60 minut od terminu odjazdu pociągu ze *stacji* wyjazdu wskazanego na tym *bilecie* lub po upływie terminu jego ważności, a w przypadku *dopłaty do pociągu EIP* – na tej dopłacie, chyba, że *Podróżny* uzyskał odpowiednie *poświadczenie*, na zasadach określonych w ust. 2 i 3,
- 2) *dopłatę do pociągu EIP* – wykorzystaną tylko na części drogi przewozu;
- 3) początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od *stacji* pośredniej leżącej na drodze przewozu chyba, że *Podróżny* przed terminem przyjazdu pociągu do *stacji* pośredniej, wskazanym na *bilecie* uzyskał *poświadczenie* o częściowym niewykorzystaniu *biletu*.

15. Zwrot należności za:

- 1) odpowiednio poświadczony *bilet* lub *dopłatę do pociągu EIP* po upływie terminu, o którym mowa w ust. 10, albo

- 2) bilet lub *dopłatę do pociągu EIP* bez odpowiedniego poświadczenia, pod warunkiem udokumentowania, że nie mógł on (ona) być wykorzystany(-a) z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego, może nastąpić na podstawie wniosku złożonego na warunkach określonych w §34.
Od ewentualnie zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w §18.
16. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety lub *dopłatę do pociągu EIP*, opłacone(-a) kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie *kasa biletowa* wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia potwierdzenia z terminala płatniczego wydane przy zakupie lub wyciągu z rachunku bankowego. W takim przypadku nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.
W razie nie przedłożenia potwierdzenia z terminala płatniczego 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. 10 i 18, albo
 - 2) na podstawie wniosku – na zasadach, o których mowa w §34.
17. Należności przypadające do zwrotu za niewykorzystany:
- 1) *bilet* jednorazowy lub *bilet* abonamentowy, do których była wystawiona faktura VAT, pod warunkiem zwrotu *biletu* oraz odpowiednio zwrotu lub przedstawienia faktury VAT;
 - 2) *bilet-fakturę*, pod warunkiem zwrotu *biletu*;
- wypłaca *kasa biletowa*, z zastrzeżeniem ust. 11 i 18. Jeżeli 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 określonych w §34.
18. Faktura korygująca lub duplikat faktury VAT, mogą być wystawione przez:
- 1) *kasę biletową* podmiotu upoważnionego przez *PKP Intercity* do sprzedaży biletów, która wydała *bilet-fakturę* lub wystawiła fakturę VAT do innego wydane biletu;
 - 2) dowolną *kasę biletową PKP Intercity* – jeżeli *bilet-faktura* lub faktura VAT do innego biletu, wydane zostały przez *kasę biletową PKP Intercity*.
19. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety, wydane na przejazd grupy określają postanowienia §15.
20. Za 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.
21. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *bilety* zakupione za *pośrednictwem serwisu e-IC* lub *systemu BILkom* dokonuje się na zasadach określonych odpowiednio w *Regulaminie e-IC*, *Regulaminie BILkom*.

§18. Odstępne

1. *PKP Intercity* od zwracanych należności za:
 - 1) *bilety* jednorazowe:
 - a) na przejazd pociągiem *TLK, IC, EIC* (w tym na przejazd grupy) – potrąca 15% tytułem odstepnego,
 - b) na przejazd pociągiem *EIP* (w tym na przejazd grupy) – potrąca 20% tytułem odstepnego;
 - 2) *bilety* abonamentowe – potrąca 15% tytułem odstepnego;
 - 3) *dopłatę do pociągu EIP* – potrąca 20% tytułem odstepnego;
 - 4) bilety dodatkowe na miejsce sypialne, do leżenia, z opłatą serwisową za miejsce w *przedziale menedżerskim* – potrąca 15% tytułem odstepnego;
 - 5) Kartę Seniora – potrąca 15% tytułem odstepnego;
 - 6) *bilety* odcinkowe:
 - a) tygodniowe i miesięczne – potrąca 15% tytułem odstepnego,
 - b) kwartalne – potrąca 15% tytułem odstepnego;
 - 7) *Karty INTERCITY* – potrąca 15% tytułem odstepnego;
 - 8) *Bilety* weekendowe oraz *Bilety* podróżnika – potrąca 15% tytułem odstepnego.
2. Na potrąconą kwotę odstepnego, na życzenie Podróżnego, wystawiana jest nota księgową.

§19. Zwrot kosztów biletu jednorazowego lub biletu abonamentowego w przypadku opóźnienia pociągu, przerwy w ruchu lub utraty połączenia

1. W przypadku, gdy zaistnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do *stacji* przeznaczenia przekroczy 60 min w stosunku do umowy przewozu, Podróżny na podstawie poświadczanego *biletu*, ma prawo:
 - 1) odbyć przejazd do *stacji* przeznaczenia pociągiem, na miejscu wyższej kategorii, dłuższą drogą, w wagonie wyższej klasy, albo
 - 2) do kontynuacji lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego w późniejszym terminie, dogodnym dla Podróżnego, bez uiszczania opłat, albo
 - 3) do zwrotu pełnej kwoty: za bilet na przejazd i ewentualnie bilet dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia albo z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *przedziale menedżerskim* – tj. za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli dalsza podróż jest już bezcelowa, w kontekście pierwotnego planu podróży oraz do przejazdu powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie.
2. W razie utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, Podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie wrócić do miejsca wyjazdu.
3. Jeżeli na *stacji* wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, *poświadczenie*, o którym mowa w ust. 1 można uzyskać w pociągu, którym będzie odbywał się przejazd.
4. W przypadku, o którym mowa:
 - 1) w ust. 1 pkt 1 i 2 – kasjer zamieszcza *poświadczenie* na bilecie na przejazd oraz wydaje nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia;
 - 2) w ust. 1 pkt 3 oraz w ust. 2 – kasjer dokonuje zwrotu należności. W przypadku, gdy Podróżny chce skorzystać z bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu, kasjer na *bilecie* na przejazd, zamieszcza odpowiednie *poświadczenie* i wydaje nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia. Poświadczony *bilet* na przejazd wraz z ewentualnie posiadanym biletem dodatkowym na miejsce sypialne, do leżenia, z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *przedziale menedżerskim* lub dopłatę do pociągu *EIP* Podróżny może zwrócić po przyjeździe do miejsca pierwotnego wyjazdu w terminie trzech miesięcy, licząc od dnia ważności *biletu*, bez potrącenia odstępnego.
W przypadku braku możliwości wskazania miejsca do siedzenia (niezależnie od przyczyny), *kasa biletowa* informuje o tym Podróżnego i tylko na jego wyraźne życzenie dokonuje odpowiedniego poświadczania *biletu*, o którym mowa wyżej i wydaje *Potwierdzenie*, które uprawniają Podróżnego do bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu. Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej *bilet* ze wskazaniem tego miejsca.
5. Podróżny może skorzystać z przejazdów, o których mowa w ust. 1-2, pod warunkiem, że *PKP Intercity* ma możliwość zapewnienia takiego przewozu.
6. Na życzenie Podróżnego, w przypadku *opóźnienia pociągu* wydawane jest „Poświadczenie o opóźnieniu pociągu”.
7. W przypadku przejazdów jednorazowych na podstawie zalegalizowanego *biletu* abonamentowego, postanowienia ust. 1 – 6 stosuje się odpowiednio.

§20. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany *bilet* na przejazdy wielokrotne:
 - 1) okresowy odcinkowy;
 - 2) okresowy sieciowy – *Karta INTERCITY*, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności;
 - 3) *Bilet weekendowy*, *Bilet* podróżnika zwrócony nie później, niż w ciągu dwóch godzin od rozpoczęcia terminu ważności, z zastrzeżeniem ust. 7, zwraca się zapłaconą należność, z potrąceniem odstępnego, w wysokości określonej w §18.

2. Za częściowo niewykorzystany *bilet* okresowy:
 - 1) odcinkowy:
 - a) tygodniowy – zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności,
 - b) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności, z zastrzeżeniem ust. 3,
 - c) kwartalny – zwrócony nie później niż trzydziestego dnia terminu ważności;
 - 2) sieciowy:
 - a) kwartalny – zwrócony nie później niż trzydziestego dnia terminu ważności,
 - b) półroczny i roczny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 i 7.
3. Podróżny, posiadający uprawnienia do ulgi handlowej, może korzystać z ulgowego *biletu* odcinkowego miesięcznego zgodnie z terminem jego ważności, najpóźniej do dnia utraty ważności dokumentu, poświadczającego te uprawnienia, o ile nie nabędzie prawa do dalszego korzystania z ulgi. Częściowo niewykorzystany ulgowy *bilet* odcinkowy miesięczny można zwrócić później niż dziesiątego dnia ważności, ale przed upływem terminu jego ważności, nie później jednak niż w ostatnim dniu ważności *dokumentu, poświadczającego uprawnienia do korzystania z ulgowych przejazdów*. Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany *bilet* dokonuje się proporcjonalnie do czasu, w jakim *bilet* nie mógł być wykorzystany, po potrąceniu odstepnego w wysokości wskazanej w §18.
4. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *bilety* okresowe:
 - 1) odcinkowe (tygodniowe, miesięczne i kwartalne), dokonują *kasy biletowe* prowadzące sprzedaż danego rodzaju *biletów*, po pozostawieniu oryginału *biletu* w kasie;
 - 2) sieciowe (kwartalne, półroczne i roczne) – dokonuje *PKP Intercity* na podstawie wniosku złożonego na zasadach, o których mowa w §34. W przypadku *biletów* przesłanych pocztą – termin niewykorzystania *biletu* na przejazdy wielokrotne liczy się od daty stempla pocztowego, nie licząc tego dnia.
5. Od zwracanych należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety potrącana jest odstepne, w wysokości wskazanej w §18, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż **150,00 zł**, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Potrącenia odstepnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie *PKP Intercity*;
 - 2) w przypadku, gdy Podróżny zwróci *bilet* na przejazdy wielokrotne przed rozpoczęciem terminu ważności i jednocześnie zakupi *bilet* według tej samej oferty, z innym terminem ważności.
7. Nie podlegają zwrotowi należności za:
 - 1) częściowo niewykorzystane bilety okresowe przedłożone po upływie terminu określonego w ust. 2;
 - 2) *Bilet* weekendowy lub *Bilet* podróżnika przedłożony po upływie terminu określonego w ust. 1 pkt 3.Jeżeli przekroczenie terminów, o których mowa wyżej nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego (np. z powodu niezaplanowanego pobytu w szpitalu), a także w innych uzasadnionych przypadkach (np. zmiana rozkładu jazdy pociągów), zwrot należności może nastąpić na podstawie wniosku złożonego na zasadach, o których mowa w §34.
Od zwracanych należności potrąca się odstepne w odpowiedniej wysokości wskazanej w §18.
8. Zwrot należności za *bilet*, do którego wystawiono fakturę VAT, może dokonać *kasa biletowa*, o której mowa w §17 ust. 18.
9. Za *bilet* zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), zafoliowany, zagubiony lub skradziony, *PKP Intercity* nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania, z zastrzeżeniem §9 ust. 5.

§21. Kontrola dokumentów przewozu

1. Podróżny w pociągu jest obowiązany posiadać ważny *bilet/bilety* albo *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu* oraz:
 - 1) w pociągu *TLK, IC, EIC* – ewentualnie *bilet* dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia, *bilet* z opłatą serwisową za miejsce w *przedziale menedżerskim* lub *bilet* dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia;
 - 2) w pociągu *EIP* – ewentualnie dopłatę do pociągu *EIP* lub *bilet* dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia;

- i wręczać je *osobie upoważnionej do kontroli*, na każde żądanie.
2. Osoba odbywająca przejazd na podstawie *biletu* ulgowego lub imiennego, obowiązana jest – bez dodatkowego wezwania – wręczać odpowiedni *dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu* lub tożsamość Podróżnego. Obowiązek wręczenia legitymacji służbowych poświadczających uprawnienie do ulgi nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji, jednak osoby te zobowiązane są legitymacje te okazywać w sposób umożliwiający odczytanie danych.
 3. Upoważnionymi do kontroli dokumentów przewozu w pociągu, są osoby legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu.
Identyfikator powinien zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) nazwę przewoźnika;
 - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
 - 3) zdjęcie kontrolującego;
 - 4) zakres upoważnienia;
 - 5) okres ważności;
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy.
 4. *PKP Intercity* zastrzega sobie prawo do zatrzymania *biletu* na przejazd jednorazowy, biletu dodatkowego lub dopłaty do pociągu *EIP* i wydania w zamian biletu zastępczego.

§22. Postępowanie z Podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za Podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się Podróżnego, który podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu *PKP Intercity*:
 - 1) nie okazał ważnego:
 - a) *biletu* na przejazd, przewóz,
 - b) *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*,
 - c) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
 - d) biletu dodatkowego na miejsce sypialne, do leżenia w wagonie *WL, Bc*,
 - e) biletu dodatkowego z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *przedziale menedżerskim*,
 - f) biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia w pociągu *EIP*,
 - g) dopłaty do pociągu *EIP*;
 - 2) okazał:
 - a) niezalegalizowany *bilet* abonamentowy,
 - b) *bilet* na przejazd, bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, na miejsce sypialne, do leżenia, z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *przedziale menedżerskim*, dopłatę do pociągu *EIP* lub *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu*, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), albo zafoliowany,
 - c) *bilet* imienny:
 - ale nie okazał dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, którego numer jest wskazany na bilecie,
 - którego nie jest właścicielem,
 - bez wpisanego numeru dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości lub imienia i nazwiska, chyba że brakujące dane uzupełnił w trakcie kontroli dokumentów przewozu;
 - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
 - a) odbywa przejazd:
 - w pociągu o taryfie wyższej lub w wagonie klasy 1,
 - na miejscu wyższej kategorii,a należność za ten przejazd jest wyższa od ceny posiadanych biletów,
 - b) odbywa przejazd innym pociągiem niż jest wskazany na bilecie bez dokonania formalności związanych:
 - ze zmianą *umowy przewozu*, lub
 - z przejściem do innego pociągu,
 - c) odbywa przejazd poza *stację* przeznaczenia i nie zgłosił tego *konduktorowi*, na zasadach określonych w §16 ust. 3,

- d) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w wyznaczonym terminie wskazanym na *bilecie*, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 3,
 - e) odbywa przejazd bez biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia w pociągu *EIP* lub bez dopłaty do pociągu *EIP*;
- 4) zabrał ze sobą do pociągu bez odpowiedniego *biletu* rzeczy, rower lub psa, za przewóz których *Taryfa* przewiduje opłaty – bez uiszczenia tych opłat.
2. Podróżny:
- 1) o którym mowa w ust. 1, powinien w pociągu *TLK, IC, EIC*:
 - a) nabyć bilet na zasadach określonych w §8,
 - b) dokonać formalności związanych ze zmianą *umowy przewozu*, na warunkach określonych w §16, a ponadto w pociągu *TLK, IC* – uiścić *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., obniżoną o 80%, z zastrzeżeniem ust. 3.
W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia §23;
 - 2) w pociągu *EIP*, który:
 - a) nie okazał ważnego:
 - *biletu* na przejazd,
 - biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia,
 - dopłaty do pociągu *EIP*,
 - b) okazał *bilet* na przejazd, bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, dopłatę do pociągu *EIP*, lub *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu*, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), albo zafoliowany,
 - c) przekroczył zakres uprawnień określonych na *bilecie*, w ten sposób, że:
 - odbywa przejazd w wagonie klasy wyższej, a należność za ten przejazd jest wyższa od ceny posiadanych biletów,
 - odbywa przejazd innym pociągiem niż jest wskazany na *bilecie* bez dokonania formalności związanych ze zmianą *umowy przewozu* lub z przejściem do innego pociągu,
 - odbywa przejazd poza *stację* przeznaczenia i nie zgłosił tego *konduktorowi*, na zasadach określonych w §16 ust. 3,
 - nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w wyznaczonym terminie wskazanym na *bilecie*, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 3,
 - odbywa przejazd bez biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub bez dopłaty do pociągu *EIP*,zobowiązany jest odpowiednio: nabyć bilet na zasadach określonych w §8, dokonać formalności związanych ze zmianą *umowy przewozu*, na warunkach określonych w §16, a ponadto uiścić *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia §23;
 - d) nie okazał ważnego *dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego*,
 - e) nie okazał *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*, ale posiada bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia,
 - f) korzysta z *biletu* imiennego bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach, chyba że dopełni ich w trakcie kontroli dokumentów przewozu, ale posiada *dopłatę do pociągu EIP*,
 - g) zabrał ze sobą do pociągu bez odpowiedniego *biletu* rzeczy, rower lub psa, za przewóz których *Taryfa* przewiduje opłaty – bez uiszczenia tych opłat,
zobowiązany jest odpowiednio, oprócz należnych opłat taryfowych, uiścić *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., obniżoną o 80%, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Podróżny, który podczas kontroli w pociągu okaże *bilet* z ulgą o wymiarze niższym od faktycznie przysługującego wymiaru, zobowiązany jest do nabycia w pociągu nowego *biletu* z właściwym wymiarem ulgi na zasadach określonych w §8. Posiadany i odpowiednio poświadczony *bilet* podlega zwrotowi na zasadach określonych w §17, bez potrącania odstepnego. W razie nie nabycia *biletu* w pociągu postanowienia §23 ust. 16 stosuje się odpowiednio.
4. Od Podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, który jest zobowiązany uiścić oprócz należności taryfowych za przejazd również *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. nie pobiera się *opłaty konduktorskiej*. W razie nie uiszczenia należności w pociągu postanowienia §23 stosuje się odpowiednio.

5. *Bilet*, bilet dodatkowy: na miejsce do siedzenia, na miejsce sypialne, do leżenia, z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w przedziale menedżerskim, dopłatę do pociągu *EIP* lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli zatrzymuje za pokwitowaniem. *PKP Intercity* przesyła zatrzymany dokument prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
6. Jeżeli Podróżny bez ważnego biletu korzysta z przejazdu w wagonie gastronomicznym, jest zobowiązany uiścić należność za przejazd w klasie 2 danej kategorii pociągu chyba, że zajął miejsce w wagonie klasy 1.

§23. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, który nie ureguluje należności w pociągu, osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty.
2. Osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty, na przejazd w jedną stronę:
 - 1) od stacji:
 - a) wskazanej przez Podróżnego, pod warunkiem zgłoszenia na zasadach określonych w §8 ust. 5, albo
 - b) poprzedzającej miejsce ujawnienia Podróżnego, albo
 - c) wyjazdu pociągu, w przypadku braku możliwości jednoznacznego ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu;
 - 2) do stacji wskazanej przez Podróżnego, znajdującej się na trasie przejazdu obsługiwanego pociągu, na którym rozkład jazdy przewiduje postój handlowy;
 - 3) oddzielnie dla każdego Podróżnego, który ukończył 13 lat, z wyjątkiem przejazdu grupowego.
3. W przypadku przejazdu grupowego wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna, albo przewodnika grupy. Kwota: opłaty taryfowej, należności za bilet dodatkowy na miejsce sypialne, do leżenia, opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., stanowi wówczas iloczyn należności wyliczonej dla jednej osoby i liczby osób odbywających przejazd grupowy.
4. W przypadku przejazdu osób małoletnich (do lat 13) wraz z opiekunem, za przejazd każdej z tych osób, wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu za przejazd osoby małoletniej konduktor zamieszcza stosowną adnotację.
5. W celu wystawienia wezwania do zapłaty osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od Podróżnego okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, a w razie braku takiego dokumentu, albo odmowy jego okazania – zwrócić się do funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, które mają, zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalenia tożsamości, o podjęcie tych czynności.
6. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku odpowiedniego biletu, odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
7. W wezwaniu do zapłaty, oprócz adresu i danych osobowych Podróżnego, zamieszcza się m.in.:
 - 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień Podróżnego, takie jak:
 - a) datę wyjazdu,
 - b) stacje wyjazdu i przeznaczenia,
 - c) kategorię i numer pociągu,
 - d) klasę wagonu,
 - e) kategorię miejsca – dotyczy wagonów *WL*, *Bc*,
 - f) odległość taryfową przejazdu (dotyczy pociągów *TLK*, *IC*),
 - g) drogę przewozu (dotyczy pociągów *EIC*, *EIP*),
 - h) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi;
 - 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd, przewóz rzeczy, roweru, psa,
 - b) należność za bilet dodatkowy: na miejsce sypialne, do leżenia, z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w przedziale menedżerskim lub dopłatę do pociągu *EIP*,
 - c) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.;
 - 3) cenę okazanego biletu (-ów);
 - 4) kwotę należności do zapłaty;
 - 5) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia, albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu, będącą stacją rozkładowego zatrzymania pociągu);a ponadto:

- 6) uwagi organu kontrolnego;
 - 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu Podróżnego Policji lub innym organom porządkowym.
8. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania.
9. Podróżny ma obowiązek potwierdzić podpisem, w odpowiedniej rubryce protokołu (tj. w drugiej karcie wezwania), fakt odbioru wezwania. W razie odmowy potwierdzenia faktu przyjęcia wezwania, *osoba upoważniona do kontroli* dokonuje stosowanej adnotacji. W takim przypadku wezwania nie wręcza się Podróżnemu.
10. Wskazaną w wezwaniu kwotę do zapłaty należy uiścić w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania (nie wliczając tego dnia) za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie lub w *kasie biletowej PKP Intercity*. Dniem wpłaty jest dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień uiszczenia wpłaty w *kasie biletowej PKP Intercity*.
W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania w powyższym terminie, *PKP Intercity* dochodzi należności wynikających z wezwania wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego.
11. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w ust. 10, najpóźniej w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), *opłata dodatkowa* wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. ulega obniżeniu o 75%, z zastrzeżeniem ust. 12.
12. *Opłata dodatkowa* naliczana w przypadkach, o których mowa w §22 ust. 2 pkt 2 lit. a-c, nie ulega obniżeniu.
13. Jeżeli wezwanie wystawiono Podróżnemu posiadającemu:
- 1) uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu dokumentu poświadczającego to uprawnienie, albo
 - 2) ważny *bilet* imienny (np. odcinkowy, *Bilet weekendowy*), którego nie okazał podczas przejazdu, *wezwanie do zapłaty* zostanie umorzone po uiszczeniu *opłaty manipulacyjnej*, pod warunkiem udokumentowania przez Podróżnego uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w §34.
14. W przypadku, gdy Podróżny – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno *dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu*, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta itp.), pod warunkiem dołączenia zaświadczenia (wydanego przez uprawniony organ), o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
15. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy Podróżny w pociągu:
- 1) *TLK, IC, EIC* zgłosił – na zasadach określonych w §8 – brak ważnego dokumentu przewozu lub dokonuje zmiany *umowy przewozu*;
 - 2) w pociągu *EIP* – dokonuje zmiany *umowy przewozu*;
- i chce uregulować należności przewozowe:
- a) gotówką, ale *konduktor* nie może wydać mu reszty,
 - b) kartą płatniczą, ale z przyczyn niezależnych od Podróżnego, brak jest możliwości dokonania takiej operacji.
16. W przypadkach, o których mowa w ust. 13 oraz §22 ust. 3:
- 1) kwota do zapłaty stanowi sumę należności za przejazd i *opłaty konduktorskiej*;
 - 2) nie pobiera się *opłaty dodatkowej* ustalonej w rozporządzeniu MI z dnia 20 stycznia 2005 r.;
 - 3) Podróżny zobowiązany jest opłacić wskazane w *wezwanie do zapłaty należności* w ciągu 2 dni od dnia doręczenia wezwania. Niedotrzymanie tego terminu skutkuje naliczeniem *opłaty dodatkowej* za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu – zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20 stycznia 2005 r. Odsetki ustawowe od należności naliczane będą począwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności.

§24. Postępowanie w sytuacjach spornych oraz zasady rozpatrywania skarg i wniosków

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, wnioski 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, nie związane z roszczeniami finansowymi, Podróżny może składać:
 - 1) pisemnie, w tym za pomocą poczty elektronicznej;
 - 2) ustnie do protokołu;w punktach obsługi klienta *PKP Intercity*.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego, zwięzły opis sprawy oraz formę udzielenia odpowiedzi (np. pocztą elektroniczną).
4. Nie później niż w terminie 30 dni od dnia wniesienia skargi, wniosku *PKP Intercity* udziela wnoszącemu odpowiedzi. Odpowiedź na skargę, wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła (np. za pomocą poczty elektronicznej), chyba że wnoszący wskaże w treści skargi, wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.
5. *PKP Intercity* nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek, nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji, lub jeśli zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

§25. Odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu

1. Podróżny może żądać odszkodowania z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu do stacji wskazanej na *biletie*, z zastrzeżeniem ust. 10, jeżeli nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu, zgodnie z §19.
2. Jeżeli *opóźnienie pociągu* wyniosło:
 - 1) od 60 do 119 minut, odszkodowanie stanowi 25%;
 - 2) 120 minut lub więcej, odszkodowanie stanowi 50%;podstawy, o której mowa w ust. 3, niezależnie od tego, czy w tym dniu wystąpiło jedno czy więcej opóźnień.
3. Podstawę do obliczenia odszkodowania w przypadku *biletu*:
 - 1) jednorazowego – stanowi opłata uiszczona za przejazd. Jeżeli *bilet* został wydany dla więcej niż jednej osoby, koszty przejazdu stanowiące podstawę odszkodowania oblicza się dla każdej osoby oddzielnie;
 - 2) weekendowego – za każdy przejazd opóźnionym pociągiem, stanowi 1/4 ceny biletu;
 - 3) sieciowego – za każdy dzień przejazdu opóźnionym(-ymi) pociągiem(-ami), stanowi należność za przejazd obliczona, jako iloraz ceny biletu i liczby dni ważności biletu.
4. Podstawą do dochodzenia odszkodowania przez posiadaczy *biletów* okresowych są powtarzające się opóźnienia w okresie ważności *biletu*, występujące w przypadku *biletu*:
 - 1) weekendowego – co najmniej dwukrotnie;
 - 2) sieciowego: kwartalnego, półrocznego lub rocznego – co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności *biletu*.
5. Podróżny może ubiegać się o odszkodowanie z tytułu *opóźnienia pociągu* na podstawie pisemnego wniosku, do którego powinien załączyć oryginał(y) *biletu(ów)*, o których mowa w ust. 3 oraz biletu(ów) dodatkowo(ych): ze wskazaniem lub bez gwarancji miejsca do siedzenia, z opłatą serwisową za korzystanie z miejsca w *przedziale menedżerskim*, potwierdzających przejazd opóźnionym(i) pociągiem(-ami).
Dokumenty, o których mowa wyżej, należy składać:
 - 1) w Centrum Obsługi Klienta lub przesyłając je za pośrednictwem poczty na adres *PKP Intercity* – w przypadku *biletów* jednorazowych;
 - 2) osobiście w *PKP Intercity* lub przesyłając je za pośrednictwem poczty – w przypadku *biletów* okresowych.
6. Wnioski o odszkodowanie rozpatrywane są w ciągu miesiąca dni od daty doręczenia.
7. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość obliczona w walucie krajowej, według kursu stosowanego przez *PKP Intercity*, obowiązującego na dzień wydania bonu wynosi, co najmniej 4 EURO dla jednej osoby przy czym jej wartość nie może przekroczyć 50% ceny biletu.

8. Odszkodowanie przyznawane jest w postaci *bonu*. Na pisemny wniosek Podróżnego, odszkodowanie wypłacone jest w formie pieniężnej.
9. *Bon*:
 - 1) można wykorzystać przy zakupie w *kasie biletowej PKP Intercity biletu* na przejazd pociągiem uruchamianym przez *PKP Intercity*;
 - 2) ważny jest jeden rok od daty jego wydania;
 - 3) nie podlega wymianie na gotówkę;
 - 4) w przypadku gdy należność za bilet przewyższa wartość bonu od Podróżnego pobierana jest dopłata stanowiąca różnicę należności wyłącznie gotówką.
10. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli Podróżny został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem *biletu* lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy jest krótsze niż 60 minut.

§26. Wybrane informacje dla *osób niepełnosprawnych*

1. *PKP Intercity* na *stacjach*, na których obecny jest personel, zapewnia *osobom niepełnosprawnym* nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania do, z pociągu lub przesiadania się do pociągu skomunikowanego. Pomoc ta, zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia *PKP Intercity* zostanie powiadomiona przynajmniej na 48-godzin przed planowanym wyjazdem.
2. Jeżeli niepełnosprawny Podróżny nie powiadomi *PKP Intercity* o planowanym przejeździe w terminie, o którym mowa w ust. 1, przewoźnik podejmie wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by *osoba niepełnosprawna* mogła odbyć podróż.
3. Jeżeli *bilet* pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie o potrzebie pomocy, pod warunkiem, że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przejazdów.
4. *PKP Intercity* wskazuje punkt i określa godzinę, o której *osoba niepełnosprawna* jest zobowiązana stawić się, w celu udzielenia stosownej pomocy. Określona godzina nie może przekraczać 60 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu, którym zamierza podróżować *osoba niepełnosprawna*. Jeżeli nie została określona konkretna godzina pojawienia się *osoby niepełnosprawnej*, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu.
5. Wykaz pociągów, w których kursują wagony klasy 2 przystosowane do przewozu *osób niepełnosprawnych* poruszających się na wózkach inwalidzkich, podany jest na *stronie internetowej*, a ponadto na *stacjach*, na których zatrzymują się te pociągi (na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych).
6. W pociągach uruchamianych przez *PKP Intercity*, z wyjątkiem pociągów międzynarodowych, w wagonach z miejscami do siedzenia, w zależności od rodzaju wagonów znajdujących się w składzie pociągu, rezerwuje się miejsca dla *osób niepełnosprawnych*:
 - 1) jeden przedział w wagonie klasy 2 i w niektórych wagonach klasy 1 (wykaz pociągów, w których kursują takie wagony wskazany jest na *stronie internetowej*), w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami;
 - 2) co najmniej 6 miejsc – w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych klasy 2 i w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych; najbliższej drzwi wejściowych.
7. Miejsca do siedzenia w pociągu EIP wyznaczone dla *osób niepełnosprawnych* dostępne są w sprzedaży najpóźniej do 2 dni przed dniem odjazdu pociągu wyłącznie dla tych osób. Po tym terminie miejsca są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni.
8. Niepełnosprawny Podróżny:
 - 1) w pociągach *TLK, IC, EIC*:
 - a) bez ważnego *biletu* na przejazd – może zająć dowolne miejsce do siedzenia bez konieczności zgłaszania się do *konduktora* przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu,
 - b) nie ma obowiązku zgłaszania zamiaru zmiany *umowy przewozu* niezwłocznie przed lub po wejściu do pociągu, z wyjątkiem przejazdu poza *stację* przeznaczenia; pod warunkiem okazania *konduktorowi* podczas kontroli dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową);

- 2) jest zobowiązany:
 - a) na przejazd pociągiem *EIP* posiadać ważny *bilet* przed rozpoczęciem podróży,
 - b) w przypadku zamiaru zmiany *umowy przewozu* w pociągu *EIP* zgłosić to *konduktorowi*, który potwierdzi możliwość lub brak możliwości dokonania zmiany.
9. Niepełnosprawny Podróżny, posiadający ważny *bilet* na przejazd, może przewieźć bezpłatnie, pod własnym nadzorem, wózek inwalidzki.
10. *Osoba niepełnosprawna*, podróżująca z psem przewodnikiem lub z *psem asystującym*, która chce zająć do wyłącznej dyspozycji cały przedział czteromiejscowy w wagonie *Bc*, jest zobowiązana wykupić *bilet* na przejazd w klasie 2, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami oraz odpowiednio:
 - 1) *bilet* na przejazd psa przewodnika, dwa *bilety* normalne oraz cztery *bilety* dodatkowe na miejsca do leżenia kategorii *Bc-4*;
 - 2) *bilet* na przewóz psa, trzy *bilety* normalne oraz cztery *bilety* dodatkowe na miejsca do leżenia kategorii *Bc-4*.
11. *Osoba niepełnosprawna* odbywająca przejazd wraz z *psem asystującym* obowiązana jest posiadać w pociągu:
 - 1) certyfikat potwierdzający status *psa asystującego*;
 - 2) aktualne świadectwo szczepienia psa;które należy okazywać i wręczać *osobom uprawnionym do kontroli* dokumentów na każde ich żądanie. *Pies asystujący* powinien być wyposażony w uprząż, przy czym *osoba niepełnosprawna* nie ma obowiązku zakładania psu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

Rozdział 3.

PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO

§ 27. Przewóz rzeczy i rowerów

1. Rzeczy zabierane przez Podróżnego do wagonu nie mogą zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu innym Podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu współpodróżnych lub *PKP Intercity*.
2. Z przewozu wyłączone są rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów.
3. Podróżny, posiadający ważny *bilet* na przejazd, może zabrać ze sobą i przewieźć bezpłatnie, jako bagaż podręczny, pod własnym nadzorem:
 - 1) łatwe do przenoszenia rzeczy, w tym np.:
 - a) złożony wózek dziecięcy,
 - b) złożony rower w pokrowcu,
 - c) jedną parę nart,dla rozmieszczenia, których, ma prawo rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje;
 - 2) niezłożony wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą z dzieckiem;
 - 3) broń i amunicję – na warunkach szczególnych określonych w odrębnych przepisach;
 - 4) towary niebezpieczne wymienione w rozdziale 7.7 *Regulaminu dla międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID)*, a w szczególności:
 - a) towary przeznaczone do użytku własnego Podróżnego, oraz sprzęt zawierający materiały niebezpieczne w swoich podzespołach lub wyposażeniu pod warunkiem, że opakowanie bądź właściwości sprzętu zapobiegają uwolnieniu się substancji niebezpiecznej na zewnątrz (np. zapalki, zapalniczki, aerozole, sprzęt elektroniczny przeznaczony do nagrywania lub odtwarzania, telefony komórkowe i laptopy, produkty żywnościowe zawierające gazy, baterie litowe zawarte w sprzęcie),
 - b) materiały promieniotwórcze:
 - wszczepione lub implantowane do organizmu człowieka bądź żywego zwierzęcia w celach diagnostycznych lub terapeutycznych,
 - zawarte w produktach konsumpcyjnych i dopuszczone przez odpowiednie władze,
 - występujące w naturze, zawierające izotopy promieniotwórcze w stanie naturalnym lub takie, z których izotopy promieniotwórcze zostały wyodrębnione, których przewóz musi być zgodny z zasadami określonymi w *RID*,
 - c) sprzęt terapeutyczny używany w czasie podróży.

4. Podróżny może w pociągu przewieźć odpłatnie na dowolną odległość i pod własnym nadzorem:
 - 1) łatwe do przenoszenia rzeczy (w tym niezłożony wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą bez dziecka) – nie mieszczące się nad i pod zajmowanym miejscem;
 - 2) jeden niezłożony i nieopakowany rower jednośladowy, z wyłączeniem pociągów, w których nie wyznaczono miejsc do przewozu rowerów, wykaz tych pociągów dostępny jest na *stronie internetowej*.
Rower może być przewożony:
 - a) w pociągu *TLK, IC* w wagonie klasy 2 z miejscami do siedzenia:
 - przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym albo,
 - w pierwszym przedsiönku pierwszego wagonu lub w ostatnim przedsiönku ostatniego wagonu w składzie pociągu, jeżeli w danym pociągu nie kursuje wagon przystosowany do przewozu rowerów,
 - b) w pociągu *EIC, EIP* – wyłącznie w wagonie klasy 2 przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym,
pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne miejsca przeznaczone na przewóz roweru.
5. Wagony *WL, Bc* objęte są całkowitym zakazem przewozu rowerów.
6. Na przewóz roweru lub rzeczy, o których mowa w ust. 4 Podróżny obowiązany jest nabyć odpowiedni *bilet*.
Bilet na przewóz pociągiem:
 - 1) *TLK, IC, EIC* – można nabyć w *kasie biletowej* lub w pociągu;
 - 2) *EIP* – można nabyć wyłącznie w *kasie biletowej* tylko z lub do okazanego biletu na przejazd, *albo dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*.
7. Podróżny, który nie znalazł miejsca dla rozmieszczenia rzeczy zabranych ze sobą, zobowiązany jest stosować się do zaleceń *konduktora*.
8. Nadzór nad przewożonym rowerem i rzeczami, sprawuje Podróżny. W przypadku uszkodzenia, ubytku lub utraty roweru lub rzeczy przewożonych pod nadzorem Podróżnego, *PKP Intercity* ponosi odpowiedzialność tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.
9. W przypadku niespełnienia któregokolwiek z warunków, o których mowa w ust. 1 i 4, bądź przewożenia rzeczy, o których mowa w ust. 2, *konduktor* może odmówić przyjęcia do przewozu Podróżnego oraz jego rzeczy i jednocześnie dokonuje stosownego poświadczenia odpowiednio:
 - 1) *biletu* na przejazd jednorazowy (lub abonamentowego) oraz *biletu* na przewóz, albo
 - 2) tylko *biletu* na przewóz w przypadku przejazdu Podróżnego na podstawie *biletu* okresowego.Zwrotu należności za poświadczone *bilety* dokonuje kasa biletowa na zasadach określonych w §17, bez potrącania odstępnego.
10. W razie ujawnienia Podróżnego przewożącego rzeczy niespełniające warunków, o których mowa w ust. 1 i 4, bądź przewożenia rzeczy, o których mowa w ust. 2, *konduktor* pobiera od Podróżnego *opłatę dodatkową* za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia *wezwanie do zapłaty*). Postanowienia §3 ust. 4 stosuje się odpowiednio.
11. Ponadto, jeżeli stwierdzono przewóz:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – *PKP Intercity* postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;
 - 2) broni lub amunicji w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – *konduktor* powiadamia o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
12. Rzeczy przewożone przez Podróżnych mogą być przeglądane/sprawdzone przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

§28. Przewóz zwierząt

1. Podróżny może przewieźć pod swoją opieką bezpłatnie, w ramach bagażu podręcznego – małe *zwierzęta domowe* (w tym psy), jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu i umieszczone w miejscu przeznaczonym na bagaż podręczny. Podczas przewozu zwierzęta powinny pozostawać w pojemnikach, w których zostały umieszczone.

2. Pełnoletni Podróżny może przewieźć odpłatnie, pod swoją opieką jednego psa, który nie jest umieszczony w pojemniku pod warunkiem, że:
 - 1) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem §26 ust. 11;
 - 2) posiada ważny *bilet* na przewóz psa, z wyjątkiem psów przewodników oraz aktualne zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliznie. Odprawy psów przewodników osób niewidomych lub niedowidzących dokonuje się zgodnie z *Taryfą*.
3. W wagonach z miejscami do siedzenia, przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych. Zgoda ta nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) zwierząt w wagonach bezprzedziałowych;
 - 2) psów będących przewodnikami;
 - 3) psów będących asystentami *osób niepełnosprawnych*;
 - 4) psów służbowych z opiekunem.
4. Przewóz zwierząt w wagonie *WL, Bc* jest dozwolony, jeżeli Podróżny wykupi wszystkie miejsca w przedziale, na zasadach określonych w §13 ust. 4.
5. Zwierzęta nie mogą przebywać:
 - 1) w wagonach gastronomicznych – z wyjątkiem psów przewodników i psów będących asystentami *osób niepełnosprawnych*;
 - 2) na miejscu do siedzenia;
 - 3) na łóżku w wagonie *WL*;
 - 4) na miejscu do leżenia w wagonie *Bc*.
6. Podróżny odpowiada za stan sanitarny przedziału, w którym przewozi zwierzęta. Nie mogą one zakłócać spokoju w wagonie, a szczególnie ciszy nocnej, w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 7.
7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, Podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez *konduktora* (w innym przedziale, przedsiönku lub na korytarzu wagonu), a jeżeli jest to niemożliwe – Podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej *stacji*.
W takim przypadku *konduktor* dokonuje stosownego *poświadczenia*, które stanowi podstawę do otrzymania ewentualnego zwrotu należności za częściowo niewykorzystany *bilet* na przejazd, bez potrącenia odstępnego. Zwrot nie przysługuje jeżeli najbliższa *stacja* zatrzymania pociągu jest *stacją* przeznaczenia, wskazaną na posiadanym przez Podróżnego *bilecie*.
8. Jeżeli Podróżny naruszy przepisy o przewozie zwierząt, określone w ust. 1-7, oprócz ewentualnych należności taryfowych jest zobowiązany uiścić *opłatę dodatkową* ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. W razie odmowy uregulowania należności *konduktor* wystawia *wezwanie do zapłaty*.
Na najbliższej *stacji* Podróżny wraz ze zwierzęciem zobowiązany jest opuścić pociąg.
W takim przypadku *konduktor* dokonuje stosownego *poświadczenia*, które stanowi podstawę do otrzymania ewentualnego zwrotu należności za częściowo niewykorzystany *bilet* na przejazd, po potrąceniu odstępnego. Zwrot nie przysługuje jeżeli najbliższa *stacja* zatrzymania pociągu jest *stacją* przeznaczenia, wskazaną na posiadanym przez Podróżnego *bilecie*.

Rozdział 4. **PRZESYŁKI KONDUKTORSKIE**

§29. Rzeczy wyłączone z przewozu

1. Z przewozu – jako przesyłka konduktorska – wyłączone są:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
 - 2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu;
 - 3) pieniądze, środki płatnicze, papiery wartościowe, kosztowności;
 - 4) rzeczy, których wartość deklarowana przekracza sumę, o której mowa w §30 ust. 13;
 - 5) dokumenty tożsamości;
 - 6) broń i amunicja;
 - 7) rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do przewozu jako przesyłka konduktorska;
 - 8) żywe zwierzęta.

2. W uzasadnionych przypadkach pracownik *PKP Intercity* w obecności uprawnionego do nadania przesyłki, może sprawdzić czy jej zawartości nie stanowią rzeczy wyłączone z przewozu, o których mowa w ust. 1. Jeżeli uprawniony do nadania przesyłki nie zgłosi się do uczestnictwa w sprawdzeniu lub nie można go odszukać, sprawdzenia dokonuje się w obecności osób zaproszonych do tej czynności, a w szczególności wezwanego funkcjonariusza Policji lub innych organów uprawnionych.
3. Z czynności sprawdzenia przesyłki pracownik *PKP Intercity* sporządza protokół, który powinien zawierać następujące informacje:
 - 1) rodzaj i nr dokumentu, na podstawie którego przesyłka będzie/jest przewożona;
 - 2) datę i miejsce spisania protokołu;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę firmy) oraz adres i numer telefonu osoby uprawnionej do nadania przesyłki;
 - 4) informację o obecności osoby uprawnionej do udziału w czynnościach ustalania stanu przesyłki;
 - 5) nazwy stacji nadania i przeznaczenia;
 - 6) określenie zawartości i wartości rzeczy znajdujących się w przesyłce:
 - a) wynikających z zapisów zamieszczonych na opakowaniu,
 - b) stwierdzonych w rzeczywistości;
 - 7) podpisy osób uczestniczących w sprawdzeniu przesyłki.
4. Jeżeli w wyniku sprawdzenia stwierdzono:
 - 1) stan zgodny z oświadczeniem zamieszczonym na opakowaniu przesyłki, protokół wydaje się na żądanie uprawnionego do nadania przesyłki lub uprawnionego do jej odbioru. W takiej sytuacji nie pobiera się opłaty za czynności sprawdzenia;
 - 2) że zawartość przesyłki jest inna niż określona na opakowaniu lub jej wartość jest niezgodna z deklarowaną, *PKP Intercity* pobiera z tytułu sprawdzenia opłatę przewidzianą w *Cenniku usług*.
5. Jeżeli w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 2 stwierdzono, że przesyłka:
 - 1) zawiera rzeczy wyłączone z przewozu – zostaje zwrócona uprawnionemu do jej nadania, po uiszczeniu przez niego innych wymaganych opłat dodatkowych;
 - 2) nie zawiera rzeczy wyłączonych z przewozu – osoba uprawniona do jej nadania, jest obowiązana uaktualnić zapisy wskazane na przesyłce albo inne wskazówki dotyczące jej przewozu. Brak uaktualnienia zapisów albo wskazówek powoduje zwrot przesyłki uprawnionemu do jej nadania, po uiszczeniu przez niego innych wymaganych opłat dodatkowych.

§30. Przewóz przesyłek w pociągach *TLK, IC, EIC*

1. *PKP Intercity* przewozi przesyłki konduktorskie na wyznaczonych odcinkach, bez przeładunku na *stacjach* pośrednich, w pociągach oznaczonych w rozkładzie jazdy literą „K”.
2. Przesyłkę konduktorską można nadać albo odebrać:
 - 1) bezpośrednio do/z wyznaczonego pociągu;
 - 2) na wyznaczonych *stacjach* – za pośrednictwem stacjonarnego punktu przyjęcia przesyłek konduktorskich, zwanego dalej stacjonarnym punktem, który pobiera opłatę dodatkową za doręczenie/odebranie przesyłki do/z pociągu w zastępstwie klienta.
3. Przedziały, w których odbywa się przyjmowanie, przewóz i wydawanie przesyłek oznaczone są wywieszkami z napisem „Przesyłki konduktorskie”.
4. Bezpośrednio do pociągu przesyłkę można nadać do przewozu wyłącznie w czasie jego planowego postoju na *stacji*. Kierownik pociągu może odmówić przyjęcia przesyłki konduktorskiej do przewozu, jeżeli:
 - 1) przyjęcie przesyłki mogłoby opóźnić odjazd pociągu;
 - 2) nadawca przy płatności gotówką nie posiada odliczonej należności;
 - 3) nie są spełnione warunki, o których mowa w ust. 12-13.
5. Kierownik pociągu w pierwszej kolejności przyjmuje/wydaje przesyłki nadane w stacjonarnym punkcie, a następnie przesyłki od pozostałych klientów.
6. Warunkiem przyjęcia przesyłki do przewozu jest opłacenie przez nadawcę należności za przewóz i innych opłat dodatkowych, o których mowa w §29 ust. 4 pkt 2 i ust. 5.
7. Opłaty za przewóz przesyłki konduktorskiej (standardowej i ponadgabarytowej), za doręczenie przesyłki do pociągu albo odebranie z pociągu – w zastępstwie klienta przez pracownika stacjonarnego punktu oraz inne opłaty dodatkowe, wskazane są w *Cenniku usług*.

8. Na dowód przyjęcia przesyłki do przewozu nadawca otrzymuje poświadczenie przyjęcia przesyłki konduktorskiej do przewozu.
9. Poświadczenie przyjęcia przesyłki zawiera:
 - 1) oznaczenie przewoźnika;
 - 2) datę przewozu;
 - 3) numer pociągu;
 - 4) nazwę *stacji* przeznaczenia;
 - 5) dane dotyczące nadawcy i odbiorcy;
 - 6) opłatę za przewóz;
 - 7) numer poświadczenia przyjęcia przesyłki;
 - 8) inne informacje.
10. Osoba nadająca przesyłkę konduktorską może na życzenie, nie później niż piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę, otrzymać fakturę VAT.
Fakturę VAT poświadczającą nadanie przesyłki konduktorskiej – wystawia:
 - 1) stacjonarny punkt przyjęcia tej przesyłki, bądź
 - 2) dowolna *kasa biletowa PKP Intercity* – w przypadku nadania przesyłki bezpośrednio do pociągu.
11. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 10, *PKP Intercity* wystawia fakturę na wniosek złożony przed upływem trzech miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu.
Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres *PKP Intercity*.
12. Przesyłka konduktorska musi być:
 - 1) opakowana w sposób umożliwiający jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytków i uszkodzeń;
 - 2) zaopatrzona w wyraźne i trwałe napisy zawierające:
 - a) imię i nazwisko lub pełną nazwę odbiorcy (np. firmy) oraz adres i numer telefonu zarówno nadawcy jak i odbiorcy,
 - b) nazwę *stacji* nadania i przeznaczenia,
 - c) określenie zawartości i wartości rzeczy znajdującej się w przesyłce, przy czym deklaracja w tym zakresie nie powinna przewyższać jej rzeczywistej wartości,a ponadto w przypadku odbiorców takich jak firmy, instytucje, stowarzyszenia itp. napisy na przesyłce mogą dodatkowo zawierać imię i nazwisko osoby, którą odbiorca upoważnił do odbioru danej przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 16.
13. Każda sztuka traktowana jest, jako oddzielna przesyłka. Masa standardowej przesyłki nie może przekraczać 10 kg, maksymalne wymiary: 20x40x50 cm, a jeżeli jest to rulon – maksymalne wymiary: 150x20 cm średnicy.
Kierownik pociągu może przyjąć przesyłkę ponadgabarytową o większych wymiarach niż przesyłka standardowa i masie nieprzekraczającej 20 kg, jeżeli w danym pociągu liczba przesyłek jest niewielka i w przedziale jest miejsce na jej przewiezienie.
Wartość przesyłki konduktorskiej (standardowej i ponadgabarytowej) nie może przekraczać czterdziestokrotności opłaty za przewóz przesyłki konduktorskiej standardowej, wskazanej w *Cenniku usług*.
14. Nadawca przesyłki lub uprawniony do jej odbioru może zlecić odbiór tej przesyłki z pociągu przez pracownika stacjonarnego punktu. W tym celu składa – w stacjonarnym punkcie na stacji nadania lub odbioru – zlecenie odbioru. Zlecenie odbioru może być wypełnione również na podstawie polecenia telefonicznego.
Opłatę za odebranie przesyłki konduktorskiej z pociągu w zastępstwie klienta, pobiera się zawsze przy wydaniu przesyłki, zarówno w przypadku zlecenia odbioru przesyłki przez pracownika stacjonarnego punktu, jak również w przypadku nie zgłoszenia się uprawnionego do odbioru po przesyłkę bezpośrednio do pociągu i w konsekwencji odebrania jej przez pracownika stacjonarnego punktu.
15. Przesyłka może zostać odebrana bezpośrednio z pociągu lub ze stacjonarnego punktu, przez uprawnionego do jej odbioru wskazanego na przesyłce, za okazaniem dokumentu stwierdzającego tożsamość, z zastrzeżeniem ust. 16.
16. Jeżeli napisy zamieszczone na przesyłce, adresowanej na firmę, instytucję, stowarzyszenie itp., nie zawierają imienia i nazwiska osoby uprawnionej do jej odbioru, wówczas kierownik pociągu lub stacjonarny punkt wydaje przesyłkę wyłącznie osobie, posiadającej stosowne upoważnienie. Upoważnienie musi być wystawione przez odbiorcę wskazanego na przesyłce i powinno zawierać: imię i nazwisko osoby, którą upoważniono do odbioru przesyłki oraz datę jej odbioru. Przesyłkę wydaje się upoważnionemu, za okazaniem do-

- kumentu stwierdzającego jego tożsamość. Upoważnienie zatrzymuje kierownik pociągu lub pracownik stacjonarnego punktu i dołącza je do „Poświadczenia odbioru przesyłki konduktorskiej”.
17. Uprawniony do odbioru przesyłki ma obowiązek potwierdzić odbiór przesyłki czytelnym podpisem na poświadczeniu odbioru. Jeżeli odbioru przesyłki z pociągu dokonuje pracownik *PKP Intercity*, potwierdzenia tego dokonuje się również na poświadczeniu odbioru.
 18. Jeżeli na *stacji* przeznaczenia uprawniony do odbioru przesyłki nie zgłosi się do pociągu po jej odbiór, przesyłkę przekazuje się pracownikowi stacjonarnego punktu, a w razie:
 - 1) braku takiego punktu, albo
 - 2) nie złożenia zlecenia odbioru przez uprawnionego do jej nadania lub uprawnionego do jej odbioru, przewozi się ją do najbliższej *stacji*, na której pracownik punktu stacjonarnego zgłosi się do pociągu. Na ostatniej *stacji* odcinka wyznaczonego do przewozu przesyłek konduktorskich, pracownik stacjonarnego punktu jest obowiązany zgłosić się do każdego pociągu wyznaczonego do przewozu tych przesyłek.
 19. Jeżeli uprawniony do odbioru przesyłki nie zgłosi się do stacjonarnego punktu po odbiór przesyłki w ciągu 6 godzin od przyjazdu pociągu, którym została ona przywieziona, pracownik tego punktu powiadamia uprawnionego do odbioru o nadejściu przesyłki i konieczności jej odbioru w ciągu 24 godzin od chwili zawiadomienia.
Opłata za odebranie przesyłki z pociągu, koszty powiadomienia uprawnionego do jej odbioru oraz przechowania przesyłki ponad ustalony termin, obciążają uprawnionego do jej odbioru.
 20. Jeżeli uprawniony do odbioru przesyłki nie zgłosi się po nią w ciągu 24 godzin od zawiadomienia lub – w przypadku braku możliwości powiadomienia – upływie 48 godzin od przybycia przesyłki, uznaje się, że nastąpiła przeszkoda w jej wydaniu i stacjonarny punkt zwraca się do nadawcy o dodatkowe dyspozycje.
 21. W przypadku, o którym mowa w ust. 19, nadawca przesyłki może złożyć w stacjonarnym punkcie – osobiście lub telefonicznie – dodatkowe zlecenie. Za wykonanie zmiany w umowie przewozu na podstawie tego zlecenia, pobierana jest opłata określona w *Cenniku usług*. Dodatkowe zlecenie może dotyczyć:
 - 1) wskazania innego uprawnionego do odbioru przesyłki na tej samej *stacji* przeznaczenia;
 - 2) przesłania przesyłki do innej *stacji* przeznaczenia dla innej osoby uprawnionej do odbioru;
 - 3) zwrotu przesyłki do *stacji* nadania.
 22. Wszelkie koszty ciężące na przesyłce (powstałe na pierwotnej *stacji* przeznaczenia oraz związane z wykonaniem dodatkowego zlecenia), obowiązana jest pokryć osoba dokonująca jej odbioru.
Dowodem opłacenia tych należności jest faktura VAT.
 23. Jeżeli dodatkowe zlecenie dotyczy przypadków określonych w ust. 21 pkt. 2-3, przesyłkę konduktorską przewozi się zgodnie z dyspozycją nadawcy za listem przesyłkowym.
 24. W wypadku braku dyspozycji w sprawie dalszego postępowania z przesyłką – przesyłka ta podlega likwidacji:
 - 1) po upływie 30 dni od ostatecznego terminu, w którym przesyłka powinna zostać odebrana, nie wcześniej niż po upływie 10 dni od zawiadomienia osoby uprawnionej o zamierzonej likwidacji;
 - 2) niezwłocznie – jeśli w przesyłce znajdują się rzeczy łatwo ulegające zepsuciu.
 25. Dane osobowe nadawcy/odbiorcy, o których mowa w ust. 12 pkt 2 lit. a oraz w ust. 16, przetwarzane są przez *PKP Intercity* zgodnie z art. 23 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

§31. Reklamacje i dochodzenie roszczeń

Nadawca/odbiorca może dochodzić roszczeń wynikających z przewozu przesyłki konduktorskiej w drodze reklamacji na zasadach określonych w §34.

Rozdział 5. PRZECHOWYWANIE BAGAŻU

§32. Przyjmowanie bagażu do przechowalni

1. Rzeczy do przechowania, zwane dalej bagażem, przyjmuje się do przechowalni na okres nie dłuższy niż 10 dni.
2. Osoba oddająca bagaż na przechowanie obowiązana jest określić jego zawartość.

3. Nie przyjmuje się do przechowania:
 - 1) rzeczy, których przechowywanie jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
 - 2) rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu;
 - 3) pieniędzy, środków płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności;
 - 4) rzeczy szczególnie cennych oraz przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną;
 - 5) dokumentów tożsamości;
 - 6) broni i amunicji;
 - 7) rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do przechowania;
 - 8) żywych zwierząt.Przyjmujący bagaż może odmówić przyjęcia na przechowanie rzeczy, których stan jest wadliwy, albo są nieopakowane lub opakowane niedostatecznie.
4. Opłatę za przechowanie bagażu, wskazaną w *Cenniku usług*, pobiera się za każdą sztukę i za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy przechowania. Za przechowanie rzeczy po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1, pobiera się opłaty jak za przechowanie rzeczy znalezionej oraz inne opłaty, wskazane w *Cenniku usług*.
5. Za jedną sztukę bagażu uważa się rzeczy połączone ze sobą w taki sposób, że nie jest możliwe wyjęcie którejkolwiek z nich bez naruszenia opakowania. Rzeczy połączone w sposób inny niż wyżej określony, traktowane są, jako oddzielne sztuki bagażu.
6. Oddający bagaż na przechowanie obowiązany jest powiadomić przechowawcę o znanych mu niebezpieczeństwach, których źródłem może być przechowywana rzecz lub o konieczności szczególnego obchodzenia się z nią. W przeciwnym razie ponosi odpowiedzialność za skutki wynikłe z właściwości przechowywanej rzeczy.
7. Na przyjęte na przechowanie rzeczy, przechowawca wystawia dowód złożenia bagażu na przechowanie, zwany dalej dowodem złożenia.
Zasadniczo na wszystkie przyjęte do przechowania rzeczy, przechowawca wystawia jeden dowód złożenia, przy czym każdą sztukę wpisuje oddzielnie, a łączną liczbę sztuk – w rubryce „Razem”. Na życzenie składającego bagaż, dowód złożenia wystawia się na każdą sztukę oddzielnie.
8. W razie przyjęcia na przechowanie rzeczy, o których mowa w ust. 6, w dowodzie złożenia zamieszcza się odpowiednią adnotację, której zgodność ze stanem faktycznym potwierdza podpisem składający rzecz na przechowanie.
9. Składający bagaż może zadeklarować wartość oddanych na przechowanie rzeczy. Deklarowana wartość rzeczy nie może przewyższać jej rzeczywistej wartości.
Przyjmujący bagaż może sprawdzić w obecności składającego, czy zadeklarowana wartość odpowiada wartości rzeczywistej. W razie rozbieżności w ocenie, przyjmujący bagaż może odmówić przyjęcia rzeczy na przechowanie.

§33. Wydanie bagażu z przechowalni

1. Wydanie bagażu następuje po zwróceniu dowodu złożenia oraz po uiszczeniu należności za przechowanie i ewentualnej opłaty za deklarację wartości.
2. W przypadku wystawienia jednego dowodu złożenia na przechowanie kilku sztuk bagażu, wydanie pojedynczych sztuk nie jest dopuszczalne.
3. Jeżeli odbierający nie może okazać dowodu złożenia, przechowawca wydaje bagaż tylko wówczas, gdy odbierający udowodni swoje prawo do niego, legitymując się ważnym dokumentem tożsamości i składając pisemne oświadczenie, określające zawartość bagażu złożonego do przechowania.
4. W stosunku do rzeczy nieodebranych w terminie określonym w §32 ust. 1, przeprowadza się postępowanie zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego.
5. Za utratę lub uszkodzenie rzeczy oddanych na przechowanie, odpowiedzialność ponosi przechowawca, z zastrzeżeniem postanowień §32 ust. 6.

Rozdział 6. **REKLAMACJE I WNIOSKI, RZECZY ZNALEZIONE**

§34. Reklamacje i wnioski

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* (t.j. Dz. U. 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.);
 - 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).
2. Osoba uprawniona może złożyć do *PKP Intercity*:
 - 1) reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - b) gdy nie zgadza się z treścią *wezwania do zapłaty* i może udowodnić, że posiadała ważny w dniu przejazdu dokument przewozu (*bilet* imienny) lub ważny *dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego*;
 - 2) wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów).
3. Reklamacje, wnioski, z zastrzeżeniem ust. 4 powinny zawierać:
 - 1) datę sporządzenia;
 - 2) nazwę i adres przewoźnika;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację lub wniosek;
 - 4) tytuł reklamacji lub wniosku wraz z uzasadnieniem;
 - 5) kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu – w przypadku reklamacji i ewentualnie nazwę banku i numer konta bankowego, na które przewoźnik powinien przekazać należności w razie uznania roszczenia;
 - 6) wykaz załączonych dokumentów;
 - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji lub wniosku.
4. Reklamacja dotycząca sporządzonego *wezwania do zapłaty* z tytułu przewozu osób lub przesyłek powinna zawierać dane, o których mowa w ust. 3 oraz serię i numer każdego z wystawionych *wezwań*.
5. Do reklamacji, wniosku powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów zawarcia umowy przewozu (w szczególności *bilety* na przejazd, poświadczenie przyjęcia przesyłki) oraz oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.

Ponadto do reklamacji, o których mowa w §16 ust. 9 i §23 ust. 13 należy dołączyć:

 - 1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez osobę obsługującą Podróżnych w dowolnym *punkcie obsługi klienta*, upoważnionego pracownika *PKP Intercity* w *Zakładzie*, notariusza lub wystawcę dokumentu) kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, oraz
 - 2) odpowiednio oryginał *biletu* wydanego w pociągu lub *wezwania do zapłaty*, lub
 - 3) dowód wniesienia *opłaty manipulacyjnej*, na konto wskazane w *wezwaniu do zapłaty*.
6. Odpowiednio reklamacje, wnioski, dokumenty dotyczące:
 - 1) zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety;
 - 2) *wezwań do zapłaty* wystawionych w pociągu, z tytułu przewozu osób lub rzeczy, zwierząt;
 - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania *umowy przewozu*;można złożyć osobiście albo przesyłką pocztową w siedzibie lub w dowolnym *punkcie obsługi klienta PKP Intercity*.
7. Odpowiednio reklamacje, wnioski, dokumenty dotyczące zagadnień, określonych w:
 - 1) ust. 6 pkt 1 i 3 – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
 - 2) ust. 6 pkt 2 – mogą być składane nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania *wezwania do zapłaty*;
 - 3) §16 ust. 9 i §23 ust. 13 – należy składać nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.

8. Jeżeli reklamacja/wniosek:
 - 1) nie odpowiada warunkom określonym w ust. 3-5, *PKP Intercity* wzywa reklamującego/wnioskodawcę, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania; niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji/wniosku bez rozpoznania;
 - 2) zostanie uzupełniona w terminie określonym w pkt. 1, za datę wniesienia reklamacji/wniosku przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
9. Odpowiedź na reklamację/wniosek powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać:
 - 1) nazwę i siedzibę przewoźnika;
 - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji/wniosku;
 - 3) podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nieuznania reklamacji/wniosku (w całości lub części);
 - 4) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 5) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
 - 6) podpis osoby występującej w imieniu przewoźnika.
10. Przepisy dotyczące reklamacji/wniosku z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.

§35. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione:
 - 1) w pociągach *PKP Intercity* – przyjmuje w czasie jazdy lub postoju *konduktor* obsługujący dany pociąg;
 - 2) w pomieszczeniach służących do odprawy Podróżnych i użytkowanych przez *PKP Intercity* – przyjmuje wyznaczony pracownik *PKP Intercity*;z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
 - 3) w pociągach innych przewoźników albo w pomieszczeniach nie użytkowanych przez *PKP Intercity* – przyjmują odpowiednio właściwi przewoźnicy lub zarządcy danego pomieszczenia.
2. W przypadku znalezienia zwierząt, pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną, znalazca powinien oddać je niezwłocznie właściwemu organowi państwowemu.
3. Pracownik *PKP Intercity* przyjmujący rzeczy znalezione jest obowiązany do ich sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
4. Na każdą przyjętą rzecz znaną, wystawia się pokwitowanie, które zawiera:
 - 1) dane znalazcy lub świadków (imię, nazwisko i adres zamieszkania);
 - 2) datę, miejsce i okoliczności znalezienia rzeczy;
 - 3) krótki i precyzyjny opis rzeczy (nazwa, wymiary, materiał z którego jest zrobiony, kolor, wzór, charakterystyczne szczegóły, np. marka, itp.);
 - 4) krótki i precyzyjny opis zawartości rzeczy znalezionej (np. walizki, torby, itp.);
 - 5) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko, stanowisko, miejsce pracy);
 - 6) datę przekazania rzeczy.
5. Oryginał pokwitowania, o którym mowa w ust. 4 dołącza się do rzeczy znalezionej, drugi egzemplarz wydawany jest znalazcy, a trzeci zatrzymuje pracownik przyjmujący rzecz.
6. Informację o rzeczach znalezionych, dla których nie można ustalić właścicieli lub których właściciele – mimo wezwania – nie zgłosili się po ich odbiór, zamieszcza się na stronie internetowej.
7. Wykaz punktów rzeczy znalezionych, godziny ich otwarcia oraz numery telefonów, wskazane są na *stronie internetowej*.