

**„PKP Intercity”
Spółka Akcyjna**

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

Obowiązuje od dnia 19 marca 2013 r.

Uchwała Nr 122/2013
Zarządu
Spółki pod firmą „PKP Intercity” Spółka Akcyjna
z dnia 14 lutego 2013 r.
w sprawie
ustalenia Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2012 r. poz. 1173) oraz § 13 ust. 2 Statutu Spółki „PKP Intercity” Spółka Akcyjna i § 10 pkt 10 Regulaminu Zarządu Spółki „PKP Intercity”, po zapoznaniu się z wnioskiem Biura Zarządzania Produktami Nr BHC1c-0020-2/2013 z dnia 7 lutego 2013 r. Zarząd uchwała co następuje:

§ 1.

Ustala *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)*, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2.

RPO-IC, o którym mowa w ust. 1, stanowi odrębne wydawnictwo i jest zamieszczony na stronie www.intercity.pl.

§ 3.

Tracą moc obowiązującą przepisy *Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)* z dnia 1 stycznia 2012 r., stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 1132/2011 Zarządu „PKP Intercity” spółka z o.o. z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie *ustalenia Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)*.

§ 4.

Do realizacji uchwały zobowiązuje Dyrektorów: Biura Zarządzania Ofertą Przewozową i Taryfową, Biura Sprzedaży, Biura Rozliczeń Krajowych oraz Biura Audytu i Kontroli.

§ 5.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia, z mocą od dnia 19 marca 2013 r.

PREZES ZARZĄDU

(-) podpis nieczytelny
Janusz Malinowski

CZŁONEK ZARZĄDU

(-) podpis nieczytelny
Paweł Hordyński

CZŁONEK ZARZĄDU

(-) podpis nieczytelny
Marcin Celejewski

Z M I A N Y

Nr porz.	Zmiana wynika z Obwieszczenia Zarządu „PKP Intercity” S.A., opublikowanego na stronie www.intercity.pl		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego 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

	strona
Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	6
§ 1. Zakres regulaminu	6
§ 2. Informacje o usługach	8
Rozdział 2. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB	10
§ 3. Zawarcie umowy przewozu	10
§ 4. Rodzaje biletów i innych dokumentów	11
§ 5. Sprzedaż biletów i innych dokumentów	13
§ 6. Sprzedaż Kart INTERCITY – biletów sieciowych	16
§ 7. Terminy ważności biletów	16
§ 8. Rodzaje miejsc	17
§ 9. Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach TLK, Ex, EIC, EC	18
§ 10. Korzystanie z miejsc sypialnych/do leżenia	18
§ 11. Korzystanie z wagonów gastronomicznych	20
§ 12. Grupowy przewóz osób	20
§ 13. Zmiana umowy przewozu	21
A. Postanowienia ogólne	21
B. Postanowienia szczególne	23
I. Zmiana terminu wyjazdu	23
II. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejazdu podróżnego z biletem normalnym poza stację przeznaczenia	23
III. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejazdu podróżnego z biletem ulgowym poza stację przeznaczenia	24
IV. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejścia podróżnego z pociągu TLK do pociągu Ex, EIC, EC albo odwrotnie, na podstawie biletu normalnego	25
V. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejścia podróżnego z pociągu TLK do pociągu Ex, EIC, EC albo odwrotnie, na podstawie biletu ulgowego	26
VI. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejścia podróżnego z biletem normalnym klasy 2 do klasy 1 oraz przejścia na miejsce wyższej kategorii lub do przedziału menedżerskiego	27
VII. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejścia podróżnego z biletem ulgowym klasy 2 do klasy 1 oraz przejścia na miejsce wyższej kategorii lub do przedziału menedżerskiego	28
VIII. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejścia podróżnego z biletem normalnym lub ulgowym klasy 1 do klasy 2 oraz przejście na miejsce niższej kategorii	29
§ 14. Zasady przejścia podróżnego z pociągu Ex/EIC/EC do innego pociągu EIC/EC/Ex lub EC/Ex/EIC albo z pociągu TLK do innego pociągu TLK, na podstawie biletu normalnego	29
§ 15. Zasady przejścia podróżnego z pociągu Ex/EIC/EC do innego pociągu EIC/EC/Ex lub EC/Ex/EIC albo z pociągu TLK do innego pociągu TLK, na podstawie biletu ulgowego	30
§ 16. Zasady przejścia podróżnego do/z pociągu innego przewoźnika	31
§ 17. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety na przejazd jednorazowy, bilety abonamentowe, Karty Seniora i inne bilety	31
§ 18. Zwrot kosztów biletu jednorazowego lub biletu abonamentowego oraz zmiana trasy w przypadku opóźnienia pociągu, przerwy w ruchu lub utraty połączenia	34
§ 19. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne ...	35
§ 20. Kontrola dokumentów przewozu	36
§ 21. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu	36
§ 22. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu	37
§ 23. Postępowanie w sytuacjach spornych oraz zasady rozpatrywania skarg i wniosków	39
§ 24. Rekompensata w razie opóźnienia pociągu Ex, EIC, EC	40
Rozdział 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO	42
§ 25. Przewóz rzeczy i rowerów	42
§ 26. Przewóz zwierząt	43

Rozdział 4. PRZESYŁKI KONDUKTORSKIE	44
§ 27. Rzeczy wyłączone z przewozu	44
§ 28. Przewóz przesyłek	44
§ 29. Reklamacje i dochodzenie roszczeń	46
Rozdział 5. PRZECHOWYWANIE BAGAŻU	47
§ 30. Przyjmowanie bagażu do przechowalni	47
§ 31. Wydanie bagażu z przechowalni	47
Rozdział 6. REKLAMACJE, PRZEPISY PORZĄDKOWE, RZECZY ZNALEZIONE	48
§ 32. Reklamacje	48
§ 33. Przepisy porządkowe	49
§ 34. Rzeczy znalezione	50
§ 35. Postanowienia końcowe	50
Rozdział 7. WZORY DRUKÓW	51
Spis wzorów druków	51

Rozdział 1. **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1. Zakres regulaminu

1. „PKP Intercity” S.A. świadczy usługi przewozu: osób, rzeczy, rowerów i zwierząt zabieranych przez podróżnego do pociągu oraz przesyłek konduktorskich.
2. *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity”*, zwany dalej Regulaminem, ma zastosowanie do przewozów krajowych w pociągach „PKP Intercity” Spółka Akcyjna i określa warunki świadczenia usług, o których mowa w ust. 1, a także:
 - 1) zasady sprzedaży oraz rodzaje dokumentów przewozu i terminy ich ważności;
 - 2) zasady:
 - a) rezerwowania i korzystania z miejsc sypialnych/do leżenia i do siedzenia w przedziałach menedżerskich,
 - b) zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
 - c) grupowego przewozu osób,
 - d) kontroli dokumentów przewozu w pociągu i postępowania z podróżnym bez odpowiedniego dokumentu,
 - e) składania oraz rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków;
 - 3) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług „PKP Intercity” Spółka Akcyjna;
 - 4) wzory druków.
3. Postanowienia Regulaminu w zakresie dotyczącym pociągów TLK, mają zastosowanie również do pociągów międzynarodowych wg taryfy pospiesznej, na odcinkach krajowych.
4. Wejście w życie Regulaminu oraz zmiany tego aktu ogłasza się poprzez zamieszczenie obwieszczenia Zarządu „PKP Intercity” S.A., na stronie internetowej www.intercity.pl.
5. Regulamin stosuje się łącznie z:
 - 1) Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. U. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.) z dnia 3 grudnia 2007 r. – do krajowych połączeń pasażerskich oraz połączeń ze stacjami położonymi poza granicami UE:
 - 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 Ex, EIC, EC i EN, do dnia 2 grudnia 2014 r., zwanym dalej Rozporządzeniem Nr 1371/2007;
 - 2) ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1173), 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. 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. 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. Nr 264, poz. 2637);
 - 4) Taryfą przewozową Spółki „PKP Intercity” (TP-IC), zwaną dalej *TP-IC*;
 - 5) Cennikiem usług przewozowych Spółki „PKP Intercity”, zwanym dalej *Cennikiem usług*.
6. Użyte w Regulaminie 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;
 - 2) **BFRK** – Biuro Rozliczeń Krajowych „PKP Intercity”, z siedzibą w Krakowie przy ul. Dworcowej 12;
 - 3) **BHS** – Biuro Sprzedaży „PKP Intercity”, z siedzibą w Warszawie przy ul. Żelaznej 59a;
 - 4) **BHM** – Biuro Marketingu i Produktu, z siedzibą w Warszawie przy ul. Żelaznej 59a;
 - 5) **Zakład**:
 - a) Zakład Centralny „PKP Intercity”, ul. Chłopickiego 53, 04-275 Warszawa,
 - b) Zakład Północny „PKP Intercity”, ul. Osada Kolejowa 12, 81-220 Gdynia,

- c) Zakład Zachodni „PKP Intercity”, Al. Niepodległości 8, 61-875 Poznań,
- d) Zakład Południowy „PKP Intercity”, Rondo Mogiłskie 1, 31-516 Kraków;
- 6) **sekcja** – Sekcja Przewozów „PKP Intercity”;
- 7) **strona internetowa** – www.intercity.pl
- 8) **kasa biletowa** i używany zamiennie **punkt odprawy** – kasa biletowa „PKP Intercity” lub podmiotu upoważnionego przez „PKP Intercity” do sprzedaży biletów (agenta), kasa innego przewoźnika kolejowego sprzedającego bilety na przewóz wykonywany przez „PKP Intercity”;
- 9) **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 osoba, która ukończyła 70 lat;
- 10) **WL** – wagon sypialny;
- 11) **Bc** – wagon z miejscami do leżenia;
- 12) **wagon gastronomiczny** – wagon restauracyjny (WR) lub wagon barowy (WRb);
- 13) **przedział menedżerski** – przedział czteromiejscowy w wagonie klasy 1, kursującym w wyznaczonych pociągach EIC, wyposażony w regulowane fotele, stół, indywidualne oświetlenie oraz dodatkowy serwis;
- 14) **konduktor** – konduktor i kierownik pociągu pasażerskiego, konduktor wagonu WL/Bc;
- 15) **osoba upoważniona do kontroli** – konduktor lub inna osoba upoważniona przez „PKP Intercity” do kontroli dokumentów przewozu;
- 16) **kategoria pociągu:**
 - a) **TLK** – Twoje Linie Kolejowe pociągi wg taryfy pospiesznej, na biletach oznaczone literami „Pos”;
 - b) **Ex** – pociągi *Express*, na biletach oznaczone literami „Ex”;
 - c) **EIC** – pociągi *Express InterCity (ExpressIC)*, na biletach oznaczone literami „EIC”;
 - d) **EC** – pociągi *EuroCity*, na biletach oznaczone literami „EC”;
- 17) **bilet** – bilet na przejazd, na przewóz rzeczy, roweru lub psa, bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia albo bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu;
- 18) **bilet zbiorowy** – bilet na przejazd w oddzielnym wagonie lub pociągu nadzwyczajnym;
- 19) **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany bilet;
- 20) **Karty INTERCITY** – bilety sieciowe imienne i na okaziciela (kwartalne, półroczne i roczne), wydawane w formie plastikowych kart;
- 21) **bon** – dokument o określonej wartości pieniężnej, wydawany przez „PKP Intercity” w ramach rekompensaty za opóźnienie pociągu Ex, EIC, EC, co najmniej 60 min.;
- 22) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów** – legitymacja, zaświadczenie, książeczka i inne dokumenty, o których mowa w postanowieniach szczególnych TP-IC;
- 23) **wezwanie do zapłaty** – dokument wystawiony przez osobę upoważnioną do kontroli, podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, który nie ureguluje należności w pociągu;
- 24) **poświadczenie przyjęcia przesyłki** – dokument poświadczający przyjęcie przesyłki konduktorskiej do przewozu, w pociągu lub stacjonarnym punkcie;
- 25) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów i innych dokumentów, przed terminem rozpoczęcia ich ważności;
- 26) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez „PKP Intercity” koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem 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 odbytych przejeździe, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.;
- 27) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, 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 rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.;
- 28) **opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata za wydanie/legalizację biletu, wydanie biletu dodatkowego na miejsce sypialne (w wagonie WL) lub do leżenia (w wagonie Bc), biletu dodatkowego z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego lub biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia albo z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”, pobierana w pociągu od stacji i przystanków, na których czynna jest kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju;

- 29) **opóźnienie pociągu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu (zgodnie z podanym do wiadomości publicznej rozkładem jazdy) a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu;
- 30) **automat biletowy** zwany również **biletomatem** – automat do sprzedaży biletów jednorazowych ważnych na przejazd w wagonach z miejscami do siedzenia w pociągach „PKP Intercity”;
- 31) **Regulamin e-IC** – *Regulamin internetowej sprzedaży biletów w komunikacji krajowej i międzynarodowej przez „PKP Intercity” Spółka Akcyjna*, dostępny na stronie internetowej;
- 32) **Regulamin BILkom-IC** – *Regulamin sprzedaży biletów elektronicznych za pośrednictwem systemu BILkom na przejazdy pociągami uruchamianymi przez Spółkę „PKP Intercity” w komunikacji krajowej*, dostępny na stronie internetowej;
- 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 – Dz. U. z 2003 r. Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.);
- 34) **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 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – Dz. U. z 2013 r. Nr 73);
- 35) **stacja** – miejsce, w którym rozkład jazdy przewiduje postój pociągu „PKP Intercity”, przeznaczony do wsiadania i/albo wysiadania podróżnych;
- 36) **poświadczenie** – odrębny zapis lub odrębny dokument zmieniający zakres uprawnień podróżnego określony na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności. Poświadczenie może być wydane w formie:
 - a) wydruku z terminala mobilnego w pociągu – nie wymagającego podpisu ani pieczętki i znakownika konduktora,
 - b) odrębnego zapisu na bilecie (z wyjątkiem biletów zakupionych w systemie e-IC lub BILkom), potwierdzonego odpowiednio:
 - w punkcie odprawy – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jego dokonania,
 - w pociągu – podpisem konduktora, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej oraz znakownika;
- 37) **Potwierdzenie** – odrębne dokumenty wydawane odpowiednio:
 - a) w kasie biletowej – w przypadku braku możliwości wydania biletu na przejazd, biletu dodatkowego (na miejsce sypialne/do leżenia/z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego/ze wskazaniem miejsca do siedzenia albo z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”),
 - b) w pociągu TLK – w przypadku gdy konduktor nie może niezwłocznie dokonać odprawy podróżnego, który zgłosił brak ważnego dokumentu przewozu;
- 38) **podanie do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie informacji na stronie internetowej, wywieszenie na tablicy ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych – w pobliżu kas biletowych i/lub na peronach – w formie plakatów, wywieszek, piktogramów;
- 39) **dokument przewozu** – bilet na przejazd/przewóz, dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, bilet dodatkowy (na miejsce sypialne/do leżenia/z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego/ze wskazaniem miejsca do siedzenia albo z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”) oraz poświadczenie przyjęcia przesyłki;
- 40) **system e-IC** – system internetowej sprzedaży biletów – umożliwiający osobie w nim zarejestrowanej zawarcie przez Internet umowy przewozu, na swoją rzecz lub na rzecz osoby trzeciej, na zasadach określonych w *Regulaminie e-IC*;
- 41) **system BILkom** – system elektronicznej sprzedaży biletów przez urządzenia mobilne (telefon komórkowy, tablet, laptop, itp.) – zintegrowany z wyszukiwarką połączeń, dostępny również przez dedykowane aplikacje mobilne – umożliwiający osobie w nim zarejestrowanej zawarcie umowy przewozu wyłącznie na swoją rzecz, na zasadach określonych w *Regulaminie BILkom-IC*.

§ 2. Informacje o usługach

1. „PKP Intercity” informuje o:

- 1) ogólnych warunkach umów mających zastosowanie do 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;
 - 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.
2. Informacje o usługach świadczonych przez „PKP Intercity”:
 - 1) zamieszczane są:
 - a) na stronie internetowej;
 - b) na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych;
 - 2) udzielane są:
 - a) bezpośrednio w punktach odprawy lub w pociągu przez osoby upoważnione do kontroli;
 - b) telefonicznie;
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej, po skierowaniu zapytania na adres e-mail: info-kraj@intercity.pl.
 3. „PKP Intercity” udostępnia zainteresowanym bezpłatnie Regulamin do wglądu:
 - 1) w punktach odprawy;
 - 2) w siedzibie zakładu i sekcji;
 - 3) na stronie internetowej.
 4. Zakres czynności i godziny otwarcia punktów odprawy oznacza się w formie piktogramów lub wywieszek. Powyższe dane wraz z adresami tych punktów, a także inne informacje dotyczące ich funkcjonowania, wskazane są ponadto na stronie internetowej.
 5. Na stacji, na której brak jest możliwości odprawy podróżnych, podaje się informacje:
 - 1) o możliwości zakupu biletu w pociągu;
 - 2) o najbliższym punkcie odprawy;
 - 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.
 6. Na stacjach, na których obecny jest personel – osobom niepełnosprawnym zapewniana jest 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. Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem, że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przewozów. „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.
 7. Jeżeli nie dokonano powiadomienia w terminie, o którym mowa w ust. 6, „PKP Intercity” podejmuje wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna mogła odbyć podróż.
 8. Wykaz pociągów, w których kursują wagony 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).

Rozdział 2. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB

§ 3. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez:
 - 1) nabycie odpowiedniego biletu;
 - 2) zalegalizowanie przejazdu(ów) na bilecie abonamentowym;
 - 3) wydanie poświadczenia przyjęcia przesyłki konduktorskiej, po opłaceniu należności za jej przewóz.
2. Na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, bilety można nabyć:
 - 1) w kasie biletowej;
 - 2) u konduktora w pociągu, z zastrzeżeniem § 5 ust. 8;
 - 3) w automacie biletowym.
3. Zasady nabywania oraz warunki korzystania z biletów zakupionych za pośrednictwem:
 - 1) systemu e-IC – określone są w *Regulaminie e-IC*,
 - 2) systemu BILkom – określone są w *Regulaminie BILkom-IC*.
4. Legalizacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2 można dokonać:
 - 1) w kasie biletowej – poprzez zamieszczenie w kolejnym polu karnetu wydanego do biletu abonamentowego – odcisku datownika i określenie czasu ważności, tj. wskazanie numeru biletu dodatkowego (ze wskazaniem miejsca do siedzenia albo na miejsce sypialne/do leżenia), numeru pociągu oraz daty i godziny odjazdu tego pociągu ze stacji wyjazdu podróznego i przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia;
 - 2) w pociągu – poprzez zamieszczenie w kolejnym polu karnetu wydanego do biletu abonamentowego – odcisku pieczętki identyfikacyjnej i określenie czasu ważności, tj. wskazanie numeru biletu dodatkowego (odpowiednio ze wskazaniem miejsca do siedzenia albo z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”), a ponadto numeru biletu na podstawie którego dokonano legalizacji, z zastrzeżeniem § 5 ust. 9.
5. Należności wynikające z zawarcia umowy przewozu, podróżny może uregulować:
 - 1) gotówką (w złotych): w kasie biletowej, u konduktora w pociągu i w odpowiednio oznaczonych automatach biletowych albo
 - 2) kartą płatniczą:
 - a) w odpowiednio oznaczonych kasach biletowych,
 - b) w wyznaczonych kategoriach pociągów lub na określonych odcinkach ich kursowania, wskazanych na stronie internetowej,
 - c) we wszystkich automatach biletowych;
 - 3) bonem lub bonem i gotówką – w kasach biletowych „PKP Intercity”;
 - 4) przelewem – na warunkach określonych w odrębnych przepisach, po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody BHS.
6. Opłaty i stawki określone w *Cenniku usług* lub w warunkach taryfowych ofert specjalnych, stosuje się w wysokości obowiązującej w dniu zawarcia umowy przewozu.
7. Biletów oraz dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów wydanych przez „PKP Intercity”, nie wolno foliować, pod rygorem nieważności.
8. Podróżny, który posiada ważny bilet na przejazd, może zabrać ze sobą do pociągu:
 - 1) rzeczy, rower, wózek dziecięcy – na zasadach określonych w § 25;
 - 2) zwierzęta – na zasadach określonych w § 26.
9. Przesyłki konduktorskie nadaje się do przewozu na zasadach określonych w § 28, z zastrzeżeniem § 27.
10. Osoba nabywająca bilet lub nadająca przesyłkę konduktorską może na życzenie, nie później niż 7-go dnia licząc od dnia zakupu biletu/nadania przesyłki, otrzymać fakturę VAT, również w przypadku, o którym mowa w ust. 11.
Fakturę VAT poświadczającą:
 - 1) sprzedaż biletu – wystawia:
 - a) kasa biletowa dokonująca sprzedaży, bądź
 - b) dowolna kasa biletowa „PKP Intercity” – w przypadku biletów zakupionych w pociągu, w innej kasie „PKP Intercity” (własnej lub agencyjnej) lub w automacie biletowym;
 - 2) nadanie przesyłki konduktorskiej – wystawia:
 - a) stacjonarny punkt przyjęcia tej przesyłki, bądź
 - b) dowolna kasa biletowa „PKP Intercity” – w przypadku nadania przesyłki bezpośrednio do pociągu.
11. Bilety na przejazd jednorazowy wydane na odległość nie mniejszą niż 50 km, zawierające nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, kwotę należności wraz z podatkiem oraz kwotę podatku, uznaje się za fakturę VAT (rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 28 marca 2011 r.

w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług – Dz. U. Nr 68, poz. 360 z późn. zm.).

§ 4. Rodzaje biletów i innych dokumentów

1. Do zawarcia umowy przewozu „PKP Intercity” stosuje:
 - 1) bilety:
 - a) na przejazd jednorazowy – tylko w jedną stronę;
 - b) okresowe – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów na określonej trasie lub obszarze, w określonym czasie:
 - sieciowe – Karty INTERCITY (imiennie i na okaziciela),
 - odcinkowe imienne,
 - weekendowe (imiennie),
 - podróżnika (imiennie);
 - c) abonamentowe (wydawane wraz z karnetem do biletu), uprawniające do określonej liczby przejazdów jednorazowych, na określonej trasie i w określonym czasie;
 - d) dodatkowe ze wskazaniem miejsca do siedzenia albo z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”;
 - e) dodatkowe na miejsca sypialne lub do leżenia;
 - f) dodatkowe z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego;
 - 2) bilety jednorazowe na przewóz pod nadzorem podróżnego:
 - a) rzeczy (w tym wózka dziecięcego),
 - b) roweru,
 - c) psa;
 - 3) poświadczenia przyjęcia przesyłki konduktorskiej.
2. Bilet na przejazd zawiera następujące dane:
 - 1) oznaczenie sprzedawcy (np. „PKP Intercity Spółka Akcyjna”);
 - 2) oznaczenie przewoźnika (np. „PKP IC” lub <<„4 – Przewoźnik „PKP IC”>>); oznaczenie to nie występuje na biletach używanych do odprawy manualnej;
 - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji) lub obszar obowiązywania;
 - 4) kategorię pociągu (patrz § 1 ust. 6 pkt. 16);
 - 5) klasę wagonu;
 - 6) opłatę za przejazd;
 - 7) zapis o formie płatności;
 - 8) termin ważności, w przypadku biletów:
 - a) jednorazowych – poprzez wskazanie daty i godziny odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu podróżnego oraz daty i godziny przyjazdu do stacji przeznaczenia, zgodnie z rozkładem jazdy,
 - b) abonamentowych – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu, przy czym czas ważności każdego z zalegalizowanych pól karnetu określa się w sposób wskazany w § 3 ust. 4,
 - c) okresowych odcinkowych i sieciowych – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu,
 - d) weekendowych i podróżnika – poprzez wskazanie pierwszego dnia ważności wraz z odpowiednim wypisem określającym godzinę rozpoczęcia i zakończenia terminu ważności;
 - 9) numer biletu, datę wystawienia, a w przypadku biletów z kas elektronicznych – również godzinę wystawienia;
 - 10) inne informacje niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego;
 - 11) ewentualnie:
 - a) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową wg określonego wymiaru ulgi);
 - b) numer/-y pociągu/-ów (tylko w przypadku biletów jednorazowych);
 - c) wskazanie miejsca do siedzenia (numer wagonu i numer miejsca);
 - d) oznaczenie rodzaju oferty, np. „Bilet Rodzinny”, „WCZEŚNIEJ”;
 - e) informacje taryfowe;
 - f) odległość taryfową przejazdu;
 - g) określenie drogi przewozu;
 - h) NIP sprzedawcy;

- i) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU) lub tylko kwotę podatku (w przypadku wystawienia biletu manualnie w pociągu, kwotę podatku wpisuje się wyłącznie na żądanie podróżnego);
 - j) inne informacje.
3. Bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia zawiera:
- 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) relację/odcinek przejazdu (od stacji – do stacji);
 - 3) numer pociągu, numer i klasę wagonu;
 - 4) liczbę zarezerwowanych miejsc, ich numery i usytuowanie;
 - 5) numer biletu, datę i godzinę wystawienia;
 - 6) datę i godzinę wyjazdu;
 - 7) inne informacje (np. „Wagon z przedziałami”);
 - 8) ewentualnie:
 - a) oznaczenie przewoźnika;
 - b) NIP sprzedawcy;
 - c) datę i godzinę przyjazdu do stacji przeznaczenia.
- W przypadku braku możliwości wskazania miejsca, bilet dodatkowy zawiera wypis „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”.
4. Bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia, zawiera:
- 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) datę i godzinę odjazdu pociągu;
 - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji);
 - 4) numer pociągu i numer wagonu;
 - 5) rodzaj przedziału;
 - 6) kategorię i numery zarezerwowanych miejsc oraz ich usytuowanie;
 - 7) numer biletu i datę wystawienia, a w przypadku biletów z kas elektronicznych – również godzinę wystawienia;
 - 8) kwotę opłaty;
 - 9) zapis o formie płatności;
 - 10) ewentualnie:
 - a) NIP sprzedawcy;
 - b) oznaczenie przewoźnika;
 - c) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU) lub tylko kwotę podatku (w przypadku wystawienia biletu manualnie w pociągu, kwotę podatku wpisuje się wyłącznie na żądanie podróżnego),
 - d) inne informacje niezbędne dla ustalenia zakresu uprawnień podróżnego (np. dla „Taniej Kuszetki”, wypis „*bez pościeli*”).
5. Bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego, zawiera:
- 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) relację/odcinek przejazdu (od stacji – do stacji);
 - 3) numer pociągu, numer i klasę wagonu;
 - 4) liczbę zarezerwowanych miejsc, ich numery i usytuowanie;
 - 5) kwotę opłaty;
 - 6) numer biletu, datę i godzinę wystawienia;
 - 7) datę i godzinę wyjazdu;
 - 8) inne informacje.
- Oprócz ww. danych, bilet ten może zawierać odpowiednio dane, o którym mowa w ust. 4.
6. Bilet na przewóz rzeczy, roweru lub psa, zawiera następujące dane:
- 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) oznaczenie przewoźnika;
 - 3) relację przewozu (od stacji – do stacji);
 - 4) datę wyjazdu i numer pociągu;
 - 5) termin ważności – poprzez wskazanie daty, godziny odjazdu pociągu ze stacji wskazanej na bilecie oraz godziny przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia, zgodnie z rozkładem jazdy;
 - 6) kwotę opłaty;
 - 7) zapis o formie płatności;
 - 8) oznaczenie dotyczące rodzaju biletu, np. „*przewóz roweru*”, „*przewóz psa*”;
 - 9) dodatkowe informacje, np. „*przewóz pod nadzorem podróżnego*”;

- 10) numer biletu i datę wystawienia, a w przypadku biletów z kas elektronicznych – również godzinę wystawienia;
 - 11) nadruk/zapis: „ważny z biletem nr”; numer biletu na przejazd wpisuje kasjer lub konduktor;
 - 12) ewentualnie:
 - a) określenie drogi przewozu;
 - b) NIP sprzedawcy;
 - c) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU) lub tylko kwotę podatku (w przypadku wystawienia biletu manualnie w pociągu, kwotę podatku wpisuje się wyłącznie na żądanie podróżnego);
 - d) inne informacje.
7. 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.

§ 5. Sprzedaż biletów i innych dokumentów

1. W dniu wyjazdu (z wyjątkiem niektórych ofert specjalnych), uwzględniając czas konieczny na dojście do miejsca odjazdu danego pociągu, lub w terminie przedsprzedaży określonym w ust. 3:
 - 1) w kasie biletowej:
 - a) można nabyć:
 - w godz. 1:00 – 24:00 bilet na przejazd jednorazowy w jedną stronę ze wskazaniem miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2,
 - bilet abonamentowy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2,
 - bilet okresowy, z zastrzeżeniem postanowień odpowiednio ust. 2 i § 6,
 - bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, 7-8,
 - bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, 7-8,
 - bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, 7-8,
 - bilet na przewóz rzeczy lub psa,
 - bilet na przewóz roweru, z zastrzeżeniem postanowień § 25 ust. 4 pkt 2 i ust. 5,
 - inne dokumenty (np. Kartę Seniora),
 - b) zalegalizować bilet abonamentowy,
 - 2) w automacie biletowym w godz. 1:00 – 24:00 – bilet na przejazd jednorazowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia.
2. Bilet wydaje się 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 można wydać odpowiednio do/od granicy państwa.
3. Termin przedsprzedaży w kasach biletowych i automatach biletowych wynosi 30 dni (nie wliczając dnia wyjazdu tzn., że dokumenty, o których mowa w ust. 1 ważne w dniu 19 sierpnia lub od tego dnia, można nabyć najwcześniej w dniu 20 lipca), chyba że szczególne warunki danej oferty przewidują inny termin przedsprzedaży. W wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy), termin przedsprzedaży może być skrócony. Legalizacja biletów abonamentowych w kasach biletowych, może być dokonana najwcześniej na 30 dni przed terminem wyjazdu, na zasadach określonych w TP-IC.
4. Kasy biletowe obsługują podróżnych w kolejności ich zgłaszania się.
5. Nabywając bilet, podróżny wskazuje:
 - 1) datę oraz godzinę wyjazdu lub numer(-y) albo nazwę(-y) pociągu(-ów), którym chce podróżować;
 - 2) relację (od stacji – do stacji);
 - 3) klasę wagonu;
 - 4) rodzaj biletu lub oferty;
 - 5) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową wg określonego wymiaru ulgi);ponadto:

- 6) rodzaj wagonu i usytuowanie miejsca,
- 7) przy zakupie biletu dodatkowego:
 - a) na miejsce sypialne/do leżenia – kategorię miejsca, a w przypadku rezerwacji miejsca sypialnego kategorii Double lub Touriste – także pleć podróżnego,
 - b) z opłatą serwisową – czy będzie korzystał z jednego miejsca czy z całego przedziału menedżerskiego.
6. Przy sprzedaży biletu abonamentowego kasa biletowa wydaje karnet, zamieszczając jego numer na bilecie, a na karnecie – numer biletu. Bilet jest ważny tylko z wydanym do niego karnetem. Każde zalegalizowane pole karnetu traktowane jest jak przejazd jednorazowy.
7. Bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego lub bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia można nabyć w kasie biletowej uprawnionej do rezerwacji miejsc w godz. 1:00 – 24:00, przy czym bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia – nie później niż na dwie godziny przed odjazdem pociągu ze stacji rozpoczęcia biegu pociągu.

Jeżeli:

 - 1) podróżny zgłosi się później niż na dwie godziny przed odjazdem pociągu ze stacji rozpoczęcia biegu pociągu albo kasa biletowa nie ma możliwości wydania biletu dodatkowego na miejsce sypialne/do leżenia,
 - 2) kasa biletowa nie ma możliwości wydania biletu dodatkowego z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego,wówczas wydaje podróżnemu oprócz biletu na przejazd odpowiednie Potwierdzenie (wzór nr 9) i informuje podróżnego o obowiązku zgłoszenia się do konduktora w celu nabycia odpowiedniego biletu dodatkowego, na warunkach określonych w ust. 9, z zastrzeżeniem ust. 10;
- 3) brak jest możliwości wskazania miejsca do siedzenia, kasa biletowa informuje o tym podróżnego. W przypadku, gdy mimo to podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd danym pociągiem, wydaje się oprócz biletu na przejazd odpowiednie Potwierdzenie – w przypadku braku połączenia z systemem rezerwacji miejsc lub gdy kasa nie posiada dostępu do tego systemu. Ponadto kasa jest obowiązana poinformować podróżnego o możliwości ewentualnego wskazania miejsca do siedzenia przez konduktora w pociągu.
8. Podróżny, uiszczając stosowne należności, może nabyć w pociągu w dniu wyjazdu:
 - 1) bilet na przejazd jednorazowy tym pociągiem od i do stacji wskazanej przez podróżnego, z zastrzeżeniem ust. 2. Na bilecie wskazane jest miejsce do siedzenia albo zamieszczony wypis „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”;
 - 2) Bilet podróżnika w terminie obowiązywania oferty, przy czym termin ważności rozpoczyna się od daty i godziny jego wystawienia,
 - 3) bilet na jednorazowy przewóz: rzeczy lub psa,
 - 4) bilet na jednorazowy przewóz roweru, z zastrzeżeniem postanowień § 25 ust. 4 pkt 2 i ust. 5,a ponadto w przypadku przejazdu w wagonie sypialnym/do leżenia lub w przedziale menedżerskim – tylko w razie możliwości zagwarantowania odpowiedniego miejsca – bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia albo z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego, z zastrzeżeniem ust. 13 pkt 1.

Ponadto, podróżny może nabyć nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca, albo z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” do biletu abonamentowego, okresowego lub do innego biletu poświadczonego w związku ze zmianą umowy przewozu (na zasadach określonych w § 13), albo do dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych przejazdów. Postanowienia ust. 9 stosuje się odpowiednio.
9. Oprócz należności, o których mowa w ust. 8, konduktor pobiera opłatę za wydanie biletu w pociągu. Opłaty tej nie pobiera się:
 - 1) od osoby:
 - a) 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);
 - b) która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek; na wydanym bilecie, konduktor zamieszcza adnotację w brzmieniu „*osoba niepeł.*” lub „*osoba pow. 70 lat*”;
 - c) rozpoczynającej przejazd w czasie, kiedy kasa biletowa jest nieczynna lub ze stacji, na której nie ma kasy biletowej;
 - d) posiadającej:
 - wydane przez punkt odprawy Potwierdzenie,

- bilet z nadrukiem lub potwierdzoną adnotacją „Dalej w pociągu PKP IC” wydany przez punkt odprawy albo przez konduktora w innym pociągu „PKP Intercity”,
 - bilet sieciowy, w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”,
 - Bilet weekendowy, w przypadku wydania na życzenie podróżnego – w związku z opóźnionym przyjazdem pociągu – biletu dodatkowego z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”,
 - 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,
- e) która posiada bilet na przejazd zakupiony za pośrednictwem systemu e-IC, BILkom lub biletomatu, w razie wystawienia:
- biletu z ulgą 100% dla dziecka(-ci) podróżującego(-ych) z tą osobą,
 - biletu na przewóz rzeczy lub psa,
- f) która zamierza odbyć przejazd na podstawie biletu z ulgą 100%, na zasadach określonych w § 18 TP-IC, tj. od funkcjonariuszy Straży Granicznej, funkcjonariuszy celnych, Policji i Żandarmerii Wojskowej oraz wojskowych organów porządkowych,
- g) która w związku ze zmianą umowy przewozu uzyskała poświadczenie o ważności okazanego biletu na przejazd na zmienionych warunkach, w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”;
- 2) od posłów i senatorów, w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”.
10. W pociągach TLK, 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. 9 pkt 1 lit a-b.
- Jeżeli konduktor nie może niezwłocznie dokonać odprawy, wówczas wydaje podróżnemu Potwierdzenie (wzór nr 10), a odprawy dokonuje podczas przeprowadzania kontroli.
11. W pociągach Ex, EIC i EC, podróżny bez ważnego biletu, nie ma obowiązku zgłaszania tego faktu konduktorowi.
12. Podróżny, który nie zgłosił konduktorowi braku biletu na przejazd lub potrzeby jego legalizacji albo biletu na przewóz, na zasadach określonych w ust. 10, traktowany jest jak podróżny bez ważnego dokumentu przewozu i oprócz należności, o których mowa w ust. 8, zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.
- W takim przypadku opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się.
13. Konduktor wydając bilet jednorazowy podróżnemu, który zamierza kontynuować przejazd:
- 1) innym pociągiem „PKP Intercity” – zamieszcza adnotację „Dalej w pociągu PKP IC”. Podróżny posiadający bilet z taką adnotacją, może nabyć bilet na dalszy przejazd, w kasie biletowej lub w następnym pociągu (na zasadach określonych odpowiednio w ust. 10 lub 11);
 - 2) 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) – zamieszcza adnotację „Zmiana przewoźnika”. Przejazd pociągiem innego przewoźnika, odbywa się na zasadach określonych przez danego przewoźnika.
14. W pociągu, konduktor może odprawić na podstawie jednego biletu, maksymalnie:
- 1) do 6 osób – w wagonie z miejscami do siedzenia klasy 1 lub 2, z wyjątkiem przedziałów menedżerskich;
 - 2) tyle osób ile jest miejsc w danym przedziale – dotyczy wagonu WL/Bc, przedziału menedżerskiego, pod warunkiem, że osoby te odbywają przejazd w tej samej relacji i w tym samym wagonie oraz korzystają z taryfy normalnej i/albo z jednego rodzaju ulgi ustawowej bądź handlowej.
- W przypadku, gdy odprawianym podróżnym, ze względu na ich różne uprawnienia nie można wystawić jednego biletu, osoba upoważniona do kontroli wystawia tyle biletów ile jest rodzajów ulg i kategorii osób uprawnionych, pobierając jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu.
15. Kasjer/osoba upoważniona do kontroli przed wydaniem podróżnemu biletu, ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z żądaniem podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu – jest obowiązany upewnić się, czy został on wystawiony wg jego wskazówek.
16. Postanowienia ust. 15 stosuje się do wszystkich innych dokumentów wydawanych w punkcie odprawy lub w pociągu.

§ 6. Sprzedaż Kart INTERCITY – biletów sieciowych

1. Karty INTERCITY sprzedawane są w Centrum Obsługi Klienta na dworcu Warszawa Centralna.
2. Podstawą sprzedaży Kart INTERCITY jest zamówienie:
 - 1) złożone w punkcie sprzedaży, o którym mowa w ust. 1, albo
 - 2) przesłane faksem lub pocztą elektroniczną.Formularz zamówienia można otrzymać w Centrum Obsługi Klienta (COK) lub pobrać ze strony internetowej. Dane teled adresowe wskazane są na stronie internetowej.
3. Upoważniona przez „PKP Intercity” osoba potwierdza przedmiot zamówienia, uzgadnia formę płatności i wskazuje termin dokonania płatności za Kartę.
4. Płatności za Kartę INTERCITY dokonuje się 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.Wpłatę należności potwierdza faktura VAT.
5. Karta INTERCITY przekazywana jest zamawiającemu:
 - 1) na terenie Warszawy – osobiście przez prowadzącego sprzedaż;
 - 2) poza Warszawę – przesyłką kurierską;
 - 3) w punkcie, o którym mowa w ust. 1:
 - a) po okazaniu oryginału faktury VAT, potwierdzającej dokonanie zapłaty za daną Kartę – w przypadku dokonania płatności w wyznaczonej kasie biletowej, albo
 - b) po zaksięgowaniu wpływu środków na rachunek „PKP Intercity” – w przypadku dokonania płatności przelewem,za potwierdzeniem odbioru.
6. Za zagubioną skradzioną, zniszczoną w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, imienną Kartę INTERCITY – na wniosek właściciela – wydaje się duplikat. Wniosek, o którym mowa wyżej, zawierający dane osobowe właściciela Karty oraz nr jego dokumentu tożsamości, należy złożyć w punkcie, o którym mowa w ust. 1. Do wniosku należy dołączyć wydane przez Policję zaświadczenie o zgłoszeniu kradzieży lub zniszczonej Kartę. Opłata za wydanie duplikatu określona jest w *Cenniku usług*.
7. Do wydawanej Karty dołącza się wyciąg z postanowień TP-IC i Regulaminu, z części dotyczącej warunków przewozu, zasad korzystania z miejsc do siedzenia/sypialnych/do leżenia, składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg.

§ 7. Terminy ważności biletów

1. Bilet jednorazowy jest ważny na przejazd bezpośrednim pociągiem w relacji określonej na bilecie, od daty i godziny odjazdu tego pociągu ze stacji wyjazdu podróznego wskazanej na bilecie do daty i godziny przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia, zgodnie z rozkładem jazdy, z zastrzeżeniem ust. 2. Data i godzina wyjazdu i przyjazdu danego pociągu, oraz jego numer wskazane są na bilecie.
2. Jeżeli przejazd odbywać się będzie więcej niż jednym pociągiem, bilet jednorazowy jest ważny od daty i godziny odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu podróznego, do daty i godziny przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia, wskazanych na bilecie, zgodnie z rozkładem jazdy, przy czym podróż musi być ukończona przed upływem 24 godzin, licząc od godziny rozpoczęcia ważności biletu, z zastrzeżeniem § 13 Część A ust. 3. Data(-y) i godziny wyjazdów i przyjazdów pociągów, oraz ich numery wskazane są na bilecie/-ach.
3. Termin ważności biletu:
 - 1) okresowego – uzależniony jest od rodzaju oferty i podany w TP-IC;
 - 2) Weekendowego i Podróżnika – podany jest w TP-IC;
 - 3) wg ofert specjalnych – jeśli nie jest określony w warunkach stosowania danej oferty, postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.
4. 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 wskazanej na bilecie do daty i godziny przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia, zgodnie z rozkładem jazdy, z zastrzeżeniem ust. 2. Data i godzina wyjazdu i przyjazdu danego pociągu, oraz jego numer wskazane są na bilecie na przewóz. W przypadku zmiany umowy przewozu dokonywanej na podstawie biletu jednorazowego na przejazd, bilet na przewóz zachowuje ważność do ukończenia podróży na zmienionych warunkach.
5. Każdy z przejazdów jednorazowych na podstawie biletu abonamentowego należy zrealizować w terminie ważności, o których mowa odpowiednio w ust. 1 i 2, z tym że wszystkie przejazdy należy wykorzystać

w ciągu trzech kolejnych miesięcy ważności biletu. Termin ważności zalegalizowanego jednorazowego przejazdu jest wskazany w polu karnetu.

W przypadku braku możliwości wskazania miejsca do siedzenia (bez względu na przyczynę), w zalegalizowanym polu karnetu:

- 1) kasa biletowa – wpisuje numer pociągu, datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia przejazdu, które jednocześnie określają termin ważności zalegalizowanego jednorazowego przejazdu,
 - 2) konduktor w pociągu – wydaje bilet dodatkowy z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia” a ponadto w zalegalizowanym polu wpisuje numer wydanego biletu dodatkowego.
6. Podróż musi być rozpoczęta i zakończona w terminie wskazanym na bilecie, z zastrzeżeniem postanowień § 13 Części A ust. 3.
 7. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności biletu.
 8. Bilet dodatkowy: ze wskazaniem miejsca do siedzenia, na miejsce sypialne/do leżenia, z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego ważny jest w dniu, relacji, pociągu, wagonie i na miejsce w nim określone.

§ 8. Rodzaje miejsc

1. Rodzaje miejsc do siedzenia:

- 1) w wagonie klasy 1:
 - a) w przedziale:
 - menedżerskim – tylko w poc. EIC,
 - sześciomiejscowym,
 - b) bezprzedziałowym;

2) w wagonie klasy 2:

- a) w przedziale:
 - sześciomiejscowym,
 - ośmiomiejscowym,
- b) bezprzedziałowym,

przy czym stosuje się następujące określenia dla usytuowania miejsc:

- 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 TLK, Ex i EIC w wagonach z miejscami do siedzenia klasy 2, w zależności od rodzaju wagonów znajdujących się w składzie pociągu, rezerwuje się miejsce dla:

- 1) podróżnych z dziećmi do lat 4 – jeden przedział w wagonie, w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami;
- 2) dla osób niepełnosprawnych:
 - a) jeden przedział w wagonie, w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami,
 - b) 6 miejsc – w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych i w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych, najbliższymi drzwiami wejściowymi.

4. W wagonie WL można zarezerwować miejsce kategorii:

- 1) Single – przedział z jednym miejscem sypialnym;
- 2) Double – przedział z dwoma miejscami sypialnymi;
- 3) Touriste – przedział z trzema miejscami sypialnymi.

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 danej kategorii 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. Rezerwacji miejsca do leżenia, można dokonać w wagonie Bc:
- 1) z pościelą, w przedziale:
 - a) czteromiejscowym (kategorii Bc-4),
 - b) sześciomiejscowym (kategorii Bc-6);
 - 2) bez pościeli – TANIA KUSZETKA, w przedziale sześciomiejscowym (Bc-6).
- Miejsca do leżenia rezerwuje się niezależnie od pociągów podróży.

§ 9. Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach TLK, Ex, EIC, EC

1. Do zajęcia miejsca do siedzenia w pociągu TLK, Ex, EIC, EC, uprawniony jest podróżny z ważnym biletem na przejazd, na którym wskazane jest to miejsce lub posiadający bilet dodatkowy ze wskazaniem danego miejsca. Podróżny, który chce zająć dodatkowe miejsce, obowiązany jest wykupić bilet jednorazowy normalny ze wskazaniem miejsca, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Podróżny nie posiadający biletu ze wskazaniem miejsca do siedzenia albo biletu dodatkowego ze wskazaniem danego miejsca, może zająć wolne miejsce, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.
3. Podróżny może korzystać z jednego miejsca albo z całego przedziału menedżerskiego pod warunkiem, że posiada ważny bilet na przejazd albo dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu oraz odpowiednio:
 - 1) bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca albo
 - 2) bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z całego przedziału menedżerskiego wraz z biletami na przejazd na niezajęte miejsca w takim przedziale.

Jedno miejsce do siedzenia mogą zajmować dwie osoby, jeżeli przynajmniej jedna z nich jest w wieku do lat 4.
4. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba;
 - 2) osób niepełnosprawnych – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Wyznaczone miejsca, niezajęte przez osoby, o których mowa w ust. 4 mogą być zajmowane przez innych podróżnych, którzy nie posiadają biletu ze wskazaniem miejsca do siedzenia, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.
6. W sytuacjach szczególnych 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. 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 różnicy należności za przejazd.

§ 10. 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 (sypialny)		z jednym miejscem	1	Single
		z dwoma miejscami	2	Double
		z trzema miejscami	2	Touriste
Bc (z miejscami do leżenia)	z pościelą	czteromiejscowy	2	Bc-4
		sześciomiejscowy	2	Bc-6
	bez pościeli	sześciomiejscowy	2	„Tania Kuszетка”

2. 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.

3. 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 czasu, o którym mowa wyżej, 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.

4. W sytuacjach szczególnych 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, lub
- 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 różnicy należności za przejazd.

5. Podróżny, który chce zająć do wyłącznej dyspozycji cały przedział, powinien:

- 1) w wagonie WL – wykupić bilet na przejazd w klasie 1 oraz bilet dodatkowy na miejsce sypialne kategorii Single;
- 2) 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,

z zastrzeżeniem postanowień ust. 6.

6. Miejsca sypialne lub miejsca do leżenia mogą zająć dwie osoby, jeżeli przynajmniej jedna z nich jest w wieku do ukończenia 10 lat.

7. 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}

8. 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.

9. Na czas przejazdu do dyspozycji podróżnego oddaje się:

- 1) w wagonie WL – poduszkę w poszewce, kołdrę lub koc w poszwie, prześcieradło;
- 2) w wagonie Bc z pościelą – poduszkę z poszewką, dwa prześcieradła i koc (dwa koce w okresie zimowym);
- 3) w wagonie Bc bez pościeli „Tania Kuszетка” – prześcieradło jednorazowe, z zastrzeżeniem ust. 10.

10. Osoba korzystająca z przejazdu w wagonie Bc bez pościeli „Tania Kuszетка”, może kupić dodatkowe prześcieradło(-a) jednorazowe u konduktora wagonu WL.

11. 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) odprawia podróżnych nie posiadających biletów, przy czym pierwszeństwo w odprawie mają podróżni:
 - a) z wyłączonego wagonu,
 - b) z ważnym biletem na przejazd i posiadający wydane przez kasę Potwierdzenie,
 - c) posiadający bilet z adnotacją „Dalej w pociągu PKP IC”;
 - 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, przy czym gdy zaistnieją uzasadnione powody aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia przekroczy 60 min w stosunku do umowy przewozu – informuje o tym podróżnych;
 - 6) budzi podróżnych o żądanej porze, nie później niż na 30 minut przed przyjazdem do ich stacji przeznaczenia;
 - 7) zwraca podróżnym dokumenty, o których mowa w ust. 8;
 - 8) wystawia zaświadczenie o zatrzymaniu biletu dodatkowego, wystawionego elektronicznie przez kasę obcych kolei; zatrzymany bilet jest niezbędny do rozrachunków z tymi kolejami.
12. W wagonach WL i Bc w godzinach od 22:00 do 6:00 obowiązuje cisza nocna, z zastrzeżeniem ust. 11 pkt 5. W porze nocnej oświetlenie główne w przedziale może być załączone tylko za zgodą wszystkich podróżnych korzystających z tego przedziału.
13. Podróżni nie posiadający biletów na przejazd w wagonie WL/Bc, nie mogą przebywać w takich wagonach – nawet w korytarzach i przedsiionkach.
14. Zasady przewozu zwierząt w wagonach WL/Bc określają postanowienia § 26.
15. Wagony WL/Bc objęte są całkowitym zakazem przewozu niezłożonych i nieopakowanych rowerów.

§ 11. Korzystanie z wagonów gastronomicznych

1. Podróżny udający się do wagonu gastronomicznego obowiązany jest zabrać bilet/y, a w przypadku korzystania z przejazdu ulgowego/bezpłatnego 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.
4. W wagonie gastronomicznym zabrania się korzystania z laptopa lub innych urządzeń elektronicznych, takich jak notebook, czytniki książek elektronicznych.

§ 12. Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób dotyczy grup:
 - 1) zorganizowanych przez szkoły/uczelnie, biura podróży, zakłady pracy, parafie, stowarzyszenia, placówki opiekuńcze itp., złożonych z co najmniej 10 osób nie wliczając przewodników/opiekunów;
 - 2) dzieci/młodzieży udających się na wypoczynek w okresie wakacji/ferii, złożonych co najmniej z 8 osób.
2. Warunki korzystania z oferty przejazdów grupowych, o których mowa w ust. 1 oraz zasady ich przejazdu zawarte są w TP-IC.
3. 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”.
4. W przypadku rezygnacji z przejazdu grupy, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet wydany na podstawie „Karty przejazdu grupy” jest możliwy na zasadach określonych w § 17 ust. 2 pkt 1 i ust. 14 pkt 1, z zastrzeżeniem § 17 ust. 10, pod warunkiem jednoczesnego zwrotu „Karty przejazdu grupy”. W przeciwnym wypadku zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 32.
5. W razie, gdy z biletu wydanego na podstawie „Karty przejazdu grupy” będzie korzystała mniejsza liczba osób niż wskazana na bilecie, a:

- 1) liczba uczestników korzystających z przejazdu nie będzie mniejsza niż 10 osób, wówczas:
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa prowadząca odprawę grup, wydaje na podstawie nowej „Karty przejazdu grupy” nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z zastrzeżeniem § 17 ust. 10, albo
 - b) po zakończeniu podróży – zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, dokonuje BFRK w drodze reklamacji, z zastrzeżeniem § 17 ust. 10, pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia biletu na stacji wyjazdu lub u konduktora w pociągu, tj. „*Od stacji ... do stacji ... przejazd odbywało ... osób, w tym ... opiekun/ów bezpłatnie*”;
- 2) liczba uczestników będzie mniejsza niż 10 osób (pozostałym uczestnikom nie przysługuje przejazd grupowy), wówczas:
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami. Należności przypadające do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, wypłaca kasa biletowa, z zastrzeżeniem § 17 ust. 10, albo
 - b) po rozpoczęciu przejazdu – konduktor poświadcza bilet o niewykorzystaniu, zamieszczając na nim adnotację w brzmieniu: „*Bilet niewykorzystany, wydano dla (liczba osób) bilet (bilety) nr*”, a osobom odbywającym przejazd – wydaje bilety z zastosowaniem indywidualnych uprawnień do ulgi (na ogólnych zasadach).
Zwrotu należności za bilet, z zastrzeżeniem § 17 ust. 10, można dochodzić w drodze reklamacji złożonej, na warunkach określonych w § 32.
6. Zmniejszenie liczby uczestników przejazdu dzieci/młodzieży na wypoczynek jest możliwe wyłącznie w kasie biletowej, która wydała zgodę na dany przejazd i wymaga dokonania wymiany „Karty informacyjnej” oraz uiszczenia opłat określonych w *Cenniku usług*. Bilety na przejazd można nabyć wyłącznie na liczbę osób wskazaną w „Karcie informacyjnej”. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety, z zastrzeżeniem § 17 ust. 10, wydane na podstawie „Karty informacyjnej” możliwy jest wyłącznie w drodze reklamacji złożonej, na zasadach określonych w § 32.

§ 13. Zmiana umowy przewozu

A. Postanowienia ogólne

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu;
 - 2) stacji przeznaczenia;
 - 3) kategorii pociągu;
 - 4) klasy wagonu/kategorii miejsca;
 - 5) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
2. Podróżny, który zamierza na całej lub na części drogi przejazdu zmienić umowę przewozu, obowiązany jest w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd, na zasadach określonych w ust. 10, przy czym zmiany można dokonać w terminie ważności posiadanego biletu.
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, pod warunkiem, że przejazd na zmienionych warunkach rozpocznie się przed upływem terminu ważności wskazanego na posiadanym bilecie, 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 na poświadczeniu 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 zawarcia nowej umowy przewozu – tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się na zasadach określonych w § 17.

6. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, powinien zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Obowiązek zgłaszania zamiaru zmiany umowy przewozu nie dotyczy:
- 1) w pociągach Ex, EIC i EC – wszystkich podróży,
 - 2) w pociągach TLK – wyłącznie osób, o których mowa w § 5 ust. 9 pkt 1 lit. a- b, z wyjątkiem przypadku przejazdu poza stację przeznaczenia. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obowiązkowe dla wszystkich podróży, we wszystkich kategoriach pociągu i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą podróżny zamierza zmienić, ponieważ na stacji przeznaczenia umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
7. W celu dokonania zmian, o których mowa w ust. 1, podróżny powinien dopłacić różnicę należności lub 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.
8. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, konduktor oprócz ewentualnych należności taryfowych pobiera również:
- 1) opłatę za wydanie biletu w pociągu, na zasadach określonych w § 5 ust. 9, albo
 - 2) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w przypadku nie zgłoszenia zmiany umowy przewozu, na zasadach określonych w § 5 ust. 10.
9. Jeżeli w pociągu podróżny:
- 1) oświadczy, że posiada uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
 - 2) okaże ulgowy bilet i oświadczy, że posiada uprawnienie do takiego przejazdu,
- ale nie może okazać ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas konduktor pobiera dopłatę stanowiącą różnicę należności między ceną biletu normalnego a ceną biletu okazanego. Na wydanym bilecie, konduktor zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „*Podróżny ... (imię i nazwisko – wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgi % z tytułu (lub odpowiednio do bezpłatnego przejazdu), ale nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z tej ulgi (lub odpowiednio z bezpłatnego przejazdu)*”.
- W przypadku odprawy w kasie, powyższe postanowienia stosuje się odpowiednio.
- Uiszczone opłaty zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 32.
10. Jeżeli zmiana umowy przewozu – powiązana bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu – wymaga dokonania wymiany biletu, wówczas kasa biletowa:
- 1) wydaje nowe bilety z wypisem „Wymiana”. Wymiany można dokonać tylko jeden raz:
 - a) w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju – przed rozpoczęciem terminu ważności biletu,
 - b) na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu – w terminie ważności biletu;
 - 2) dokonuje zwrotu należności za niewykorzystane bilety na przejazd jednorazowy i/albo za bilety dodatkowe – za które *Cennik usług* przewiduje opłatę, na zasadach określonych w § 17, z tym że od zwracanych należności nie potrąca odstepnego;
- Kolejna wymiana traktowana jest jako zwrot.
11. Podróżny z biletem międzynarodowym, zamierzający dokonać zmiany umowy przewozu na odcinku krajowym w zakresie:
- 1) przejazdu poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – obowiązany jest:
 - a) w kasie biletowej – nabyć nowy bilet na przejazd w komunikacji krajowej od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia;
 - b) w pociągu – nabyć bilety, o których mowa w lit. a oraz uiścić opłatę za wydanie biletu. W przypadku przejazdu bezpośrednim pociągiem w wagonie WL/Bc, podróżny nie nabywa nowego biletu dodatkowego;
 - 2) przejazdu inną drogą:
 - a) krótszą lub równą – powinien w kasie biletowej lub w pociągu uzyskać na bilecie poświadczenie w brzmieniu: „*Przejazd w dniu ... w poc. nr ... od stacji ... do stacji ... przez ...*”,
 - b) dłuższą – powinien:
 - w kasie biletowej – nabyć nowy bilet na przejazd w komunikacji krajowej,
 - w pociągu – nabyć nowy/e bilet/y, o których mowa wyżej oraz uiścić opłatę za wydanie biletu, a na bilecie międzynarodowym – uzyskać poświadczenie o jego niewykorzystaniu na danym odcinku drogi przewozu;

- 3) przejścia do klasy 1 – powinien uiścić:
 - a) 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 – Tabele opłat i dopłat za bilety jednorazowe wg taryfy pospiesznej/ekspresowej*,
 - b) w pociągu – oprócz opłat, o których mowa w lit. a, również opłatę za wydanie biletu.
12. Postanowienia ust. 11 pkt 3 nie dotyczą podróżnych posiadających bilety międzynarodowe, zawierające opłatę łącznie za przejazd i rezerwację miejsca.

B. Postanowienia szczególne

I. Zmiana terminu wyjazdu

1. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu może w terminie ważności posiadanego biletu zmienić w pociągu termin wyjazdu, z zastrzeżeniem Części A ust. 4.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 podróżny, który posiada bilet na przejazd jednorazowy – obowiązany jest na zasadach o których mowa w § 5 ust. 10, z zastrzeżeniem § 5 ust. 11, uzyskać od konduktora poświadczenie o zmianie terminu wyjazdu, z zastrzeżeniem ust. 4. Na okazanym bilecie konduktor zamieszcza poświadczenie w brzmieniu „*Bilet ważny na przejazd w dniu pociągiem (odpowiednio TLK, Ex, EIC, EC) nr od godz. do godz.*”. Termin ważności takiego biletu liczy się od dnia i godziny wyjazdu, do dnia i godziny przyjazdu danego pociągu do stacji przeznaczenia, zgodnie z rozkładem jazdy. Jednocześnie konduktor wydaje podróżnemu bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu. W przypadku braku możliwości wydania takiego biletu (bez względu na przyczynę), podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.
3. Od podróżnego, który posiada bilet wydany wg oferty WCZEŚNIEJ i zmienia termin wyjazdu, konduktor pobiera różnicę należności pomiędzy ceną biletu za jednorazowy przejazd bez zastosowania oferty WCZEŚNIEJ a ceną okazanego biletu.
4. Na przejazd w wagonie sypialnym/do leżenia lub w przedziale menedżerskim, podróżny obowiązany jest ponadto nabyć odpowiedni bilet dodatkowy.

II. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejazdu podróżnego z biletami normalnymi poza stację przeznaczenia

1. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd (bez zmiany klasy wagonu i kategorii pociągu) poza stację przeznaczenia w wagonie z miejscami do siedzenia (z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust. 5 i 9 TP-IC), powinien zgłosić to konduktorowi na zasadach i warunkach określonych w Części A ust. 5 i 6 oraz:
 - 1) uiścić należność, stanowiącą różnicę między ceną biletu obliczoną za odległość od stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia a ceną okazanego biletu – w przypadku przejazdu bezpośrednim pociągiem;
 - 2) uzyskać poświadczenie – w przypadku kontynuowania podróży innym pociągiem. Wówczas podróżny, w kasie biletowej na stacji pośredniej albo w innym pociągu – uiszcza należność, stanowiącą różnicę między ceną biletu obliczoną za odległość od stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia a ceną okazanego biletu. W przypadku braku odpowiedniego poświadczenia, podróżny obowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd.Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio.
Na wydanym bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W razie braku możliwości wskazania miejsca do siedzenia w przypadkach, o którym mowa w ust. 1, wydaje się:
 - 1) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem:
 - a) bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (w razie braku miejsc), albo
 - b) bilet (dopłatę) wraz z odpowiednim Potwierdzeniem (w przypadku braku połączenia z systemem rezerwacji miejsc lub gdy kasa nie posiada dostępu do tego systemu),
 - 2) w pociągu – bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (niezależnie od przyczyny),
z zastrzeżeniem ust. 4. Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.

3. W przypadku przejazdu poza stację przeznaczenia:
- 1) w wagonie WL/Bc:
 - a) w tym samym pociągu – posiadany bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia zachowuje ważność;
 - b) w innym pociągu – podróżny obowiązany jest nabyć nowy bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia, na zasadach określonych w § 7 TP-IC;
 - 2) w przedziale menedżerskim:
 - a) w tym samym pociągu – posiadany bilet dodatkowy z opłatą serwisową zachowuje ważność i podróżny może korzystać z dotychczasowego miejsca ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet dodatkowy z opłatą serwisową na to miejsce/przedział;
 - b) w innym pociągu – podróżny obowiązany jest nabyć nowy bilet dodatkowy z opłatą serwisową, na zasadach określonych w § 8 TP-IC.
- Postanowienia ust. 1 dotyczące uiszczenia różnicy należności za przejazd, stosuje się odpowiednio.
4. Jeżeli nowa stacja przeznaczenia mieści się w tej samej strefie odległości co pierwotna stacja przeznaczenia dozwolony jest przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie (bezpośrednim pociągiem w tej samej klasie), bez żadnych opłat – po uzyskaniu w pociągu odpowiedniego poświadczenia biletu. Podróżny może korzystać z dotychczas zajmowanego miejsca, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca. W razie nie zgłoszenia konduktorowi zamiaru zmiany umowy przewozu, wydaje się nowy bilet na przejazd, a w pociągu TLK ponadto pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.

III. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejazdu podróżnego z biletem ulgowym poza stację przeznaczenia

1. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie (z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust. 5 i 9 TP-IC):
 - 1) i postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych oraz okazany dokument uprawniają do takiego przejazdu z ulgą o tym samym wymiarze, powinien zgłosić to konduktorowi na warunkach określonych w Części A ust. 5 i 6 oraz:
 - a) uiszczyć należność, stanowiącą różnicę między ceną biletu obliczoną za odległość od stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia a ceną okazanego biletu – w przypadku przejazdu bezpośrednim pociągiem;
 - b) uzyskać poświadczenie – w przypadku kontynuowania podróży innym pociągiem. Wówczas podróżny w kasie biletowej na stacji pośredniej albo w innym pociągu – uiszcza należność, stanowiącą różnicę między ceną biletu obliczoną za odległość od stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia a ceną okazanego biletu,
z zastrzeżeniem pkt 2.

Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio.
Na wydanym bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2.

 - 2) z ulgą 100% i postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych oraz okazany dokument uprawniają do takiego przejazdu, obowiązany jest w kasie biletowej na stacji pośredniej albo w pociągu (na warunkach określonych w Części A ust. 5 i 6) – nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Okazany odpowiednio poświadczony bilet podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 17;
 - 3) i postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych i/lub posiadany dokument nie uprawniają do korzystania z ulgowego przejazdu na dalszej drodze poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie albo na taki przejazd przysługuje podróżnemu inny wymiar ulgi, podróżny posiadający bilet ulgowy obowiązany jest w pociągu (na warunkach określonych w Części A ust. 5 i 6) – nabyć nowy bilet od pierwotnej stacji przeznaczenia do nowej stacji przeznaczenia, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami. Posiadany odpowiednio poświadczony bilet podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 17.
2. W razie braku możliwości wskazania miejsca do siedzenia w przypadkach, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, wydaje się:
 - 1) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem:
 - a) bilet (dopłatę) z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia” (w razie braku miejsc), albo
 - b) bilet (dopłatę) wraz z odpowiednim Potwierdzeniem (w przypadku braku połączenia z systemem rezerwacji miejsc lub gdy kasa nie posiada dostępu do tego systemu),

- 2) w pociągu – bilet (dopłatę) z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia” (niezależnie od przyczyny),
z zastrzeżeniem ust. 4. Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.
3. W przypadku przejazdu poza stację przeznaczenia:
 - 1) w wagonie WL/Bc:
 - a) w tym samym pociągu – posiadany bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia zachowuje ważność;
 - b) w innym pociągu – podróżny obowiązany jest nabyć nowy bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia, na zasadach określonych w § 7 TP-IC.
 - 2) w przedziale menedżerskim:
 - a) w tym samym pociągu – posiadany bilet dodatkowy z opłatą serwisową zachowuje ważność i podróżny może korzystać z dotychczas zajmowanego miejsca ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet dodatkowy z opłatą serwisową na to miejsce/przedział;
 - b) w innym pociągu – podróżny obowiązany jest nabyć nowy bilet dodatkowy z opłatą serwisową, na zasadach określonych w § 8 TP-IC.

Postanowienia ust. 1 dotyczące uiszczenia różnicy należności za przejazd lub nabycia nowego biletu, stosuje się odpowiednio.
4. Jeżeli nowa stacja przeznaczenia mieści się w tej samej strefie odległości co pierwotna stacja przeznaczenia dozwolony jest przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie (bezpośrednim pociągiem w tej samej klasie), bez żadnych opłat – po uzyskaniu w pociągu odpowiedniego poświadczenia biletu. Podróżny może korzystać z dotychczas zajmowanego miejsca, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca. W razie nie zgłoszenia konduktorowi zamiaru zmiany umowy przewozu, wydaje się nowy bilet na przejazd, a w pociągu TLK ponadto pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.

IV. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejścia podróżnego z pociągu TLK do pociągu Ex, EIC, EC albo odwrotnie, na podstawie biletu normalnego

Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający bilet na przejazd pociągiem:

- 1) TLK i zamierzający na całej lub na części drogi przejazdu przejść do pociągu Ex, EIC, EC, obowiązany jest w pociągu Ex, EIC, EC albo w kasie biletowej na stacji pośredniej, uiszczyć należność stanowiącą różnicę opłat za przejazd wg taryfy ekspresowej i pospiesznej, za odcinek przejazdu w danym pociągu. Na wydanym bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia.

W przypadku braku możliwości wskazania miejsca, wydaje się:

- a) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem:
 - bilet (dopłatę) z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia” (w razie braku miejsc), albo
 - bilet (dopłatę) wraz z odpowiednim Potwierdzeniem (w przypadku braku połączenia z systemem rezerwacji miejsc lub gdy kasa nie posiada dostępu do tego systemu),
- b) w pociągu – bilet (dopłatę) z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia” (niezależnie od przyczyny). Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.

Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio. Posiadany ewentualnie bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia albo ze wskazaniem miejsca do siedzenia podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 17 ust 12;

- 2) Ex, EIC, EC i zamierzający na całej lub na części drogi przejazdu przejść do pociągu TLK, powinien w pociągu TLK (na warunkach określonych w Części A ust. 6) albo w kasie biletowej na stacji pośredniej, uzyskać poświadczenie o ważności okazanego biletu na przejazd tym pociągiem – uprawniające do otrzymania zwrotu ewentualnej różnicy należności, na warunkach określonych w § 17.

Jednocześnie podróżnemu wydaje się bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, przy czym konduktor nie pobiera opłaty za wydanie biletu w pociągu.

W przypadku braku możliwości wskazania miejsca (niezależnie od przyczyny), wydaje się:

- a) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem – odpowiednie Potwierdzenie,
- b) w pociągu – bilet dodatkowy z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu. Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.

Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio.

Ponadto, w przypadku przejazdu w wagonie WL/Bc podróżny obowiązany jest nabyć odpowiedni bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia, na zasadach określonych w § 7 TP-IC. Posiadany ewentualnie bilet dodatkowy z opłatą serwisową podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 17 ust. 12.

V. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejścia podróznego z pociągu TLK do pociągu Ex, EIC, EC albo odwrotnie, na podstawie biletu ulgowego

1. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający bilet na przejazd pociągiem TLK i zamierzający na całej lub na części drogi przejazdu przejść do pociągu Ex, EIC, EC, a postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych oraz posiadany dokument:

1) uprawniają do korzystania z ulgowego przejazdu w danej kategorii pociągu z ulgą o tym samym wymiarze – obowiązany jest w pociągu Ex, EIC, EC albo w kasie biletowej na stacji pośredniej – uiścić należność stanowiącą różnicę opłat za przejazd wg taryfy ekspresowej i pospiesznej za odcinek przejazdu w danym pociągu, z zastosowaniem opłat ulgowych, z zastrzeżeniem ust. 4. Na wydanym bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2;

2) nie uprawniają do korzystania z ulgowego przejazdu w danej kategorii pociągu z ulgą o tym samym wymiarze, a podróżny posiada bilet z ulgą:

a) ustawową – obowiązany jest w pociągu albo w kasie biletowej na stacji pośredniej – nabyć nowy bilet zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami przysługującymi w danej kategorii pociągu; posiadany bilet na przejazd po uzyskaniu odpowiedniego poświadczenia podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 17,

b) handlową – obowiązany jest w pociągu albo w kasie biletowej w przypadku zmiany umowy przewozu na stacji pośredniej – uiścić należność stanowiącą różnicę opłat za przejazd wg taryfy ekspresowej i pospiesznej za odcinek przejazdu w danym pociągu, z zastosowaniem opłat normalnych lub ulgowych, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami. Na wydanym bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2.

Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio. Posiadany ewentualnie bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 17 ust. 12.

2. W razie braku możliwości wskazania miejsca, w przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i pkt 2 lit b, wydaje się:

1) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem:

a) bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (w razie braku miejsc), albo

b) bilet (dopłatę) wraz z odpowiednim Potwierdzeniem (w przypadku braku połączenia z systemem rezerwacji miejsc lub gdy kasa nie posiada dostępu do tego systemu),

2) w pociągu – bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (niezależnie od przyczyny). Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.

3. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający bilet na przejazd pociągiem Ex, EIC, EC i zamierzający na całej lub na części drogi przejazdu przejść do pociągu TLK, a postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych oraz posiadany dokument:

1) uprawniają do korzystania z ulgowego przejazdu z ulgą ustawową o tym samym wymiarze, z zastrzeżeniem ust. 4 lub gdy podróżny posiada bilet z ulgą handlową – powinien w pociągu albo w kasie biletowej na stacji pośredniej – uzyskać poświadczenie o ważności okazanego biletu na przejazd tym pociągiem, uprawniające do otrzymania zwrotu ewentualnej różnicy należności po zakończeniu podróży, na warunkach określonych w § 17. Jednocześnie podróżnemu wydaje się bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia, przy czym konduktor nie pobiera opłaty za wydanie biletu w pociągu.

W przypadku braku możliwości wskazania miejsca (niezależnie od przyczyny), wydaje się:

a) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem odpowiednie Potwierdzenie,

b) w pociągu – bilet dodatkowy z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu. Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca;

- 2) nie uprawniają do korzystania z ulgowego przejazdu z ulgą ustawową o tym samym wymiarze – obowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd (zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami). Posiadany bilet na przejazd po uzyskaniu odpowiedniego poświadczenia podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 17.

Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio.

Ponadto, w przypadku przejazdu w wagonie WL/BC podróżny obowiązany jest nabyć odpowiedni bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia, na zasadach określonych w § 7 TP-IC. Posiadany ewentualnie bilet dodatkowy z opłatą serwisową podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 17 ust. 12.

4. Osoba, która w kasie biletowej nie dopełniła formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadająca bilet na przejazd pociągiem TLK z ulgą 100%, zamierzająca odbyć przejazd pociągiem Ex, EIC, EC lub odwrotnie i postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych oraz okazany dokument uprawniają ją do takiego przejazdu, powinna w pociągu (na zasadach określonych w Części A ust. 6) albo w kasie biletowej na stacji pośredniej – nabyć nowy bilet na przejazd. Okazany bilet odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 17.

VI. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejścia podróżnego z biletem normalnym klasy 2 do klasy 1 oraz przejścia na miejsce wyższej kategorii lub do przedziału menedżerskiego

1. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający:
 - 1) bilet na przejazd w klasie 2 i zamierzający przejść do klasy 1, obowiązany jest w pociągu (na zasadach określonych w Części A ust. 6) albo w kasie biletowej na stacji pośredniej – uiścić należność za faktyczny przejazd stanowiącą różnicę opłat za przejazd w klasie 1 i 2, obliczoną z zastosowaniem opłat normalnych.
Na wydanym bilecie ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2;
 - 2) bilet kombinowany na przejazd w klasie 2:
 - a) częściowo pociągiem TLK a częściowo pociągiem Ex, EIC, EC (lub odwrotnie),
 - b) częściowo pociągiem EIC a częściowo pociągiem EC (lub odwrotnie),
 - c) częściowo pociągiem Ex a częściowo pociągiem EIC, EC (lub odwrotnie),i zamierzający przejść do klasy 1 (choćby na części każdego z odcinków przejazdu), obowiązany jest:
 - w kasie biletowej na stacji pośredniej – uiścić należność za odcinek przejazdu w klasie 1, stanowiącą różnicę opłat za przejazd w klasie 1 i 2 lub sumę takich dopłat za poszczególne odcinki przejazdu w klasie 1, z zastosowaniem opłat normalnych,
 - w pociągu – uiścić należność za odcinek przejazdu w danym pociągu w klasie 1, stanowiącą różnicę opłat za przejazd w klasie 1 i 2, z zastosowaniem opłat normalnych.Na wydanym bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2.

Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio.

2. W razie braku możliwości wskazania miejsca, w przypadkach, o których mowa w ust. 1, wydaje się:
 - 1) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem:
 - a) bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (w razie braku miejsc), albo
 - b) bilet (dopłatę) wraz z odpowiednim Potwierdzeniem (w przypadku braku połączenia z systemem rezerwacji miejsc lub gdy kasa nie posiada dostępu do tego systemu),
 - 2) w pociągu – bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (niezależnie od przyczyny). Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.
3. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający bilet dodatkowy na miejsce sypialne lub na miejsce do leżenia niższej kategorii i zamierzający w tym samym pociągu przejść na miejsce wyższej kategorii – obowiązany jest w pociągu uiścić różnicę należności między ceną biletu dodatkowego na miejsce sypialne/do leżenia wyższej kategorii a ceną okazanego biletu dodatkowego na miejsce sypialne/do leżenia.
4. Jeżeli podróżny posiadający bilet na przejazd w klasie 2, o którym mowa w ust. 1 zamierza w tym samym pociągu korzystać odpowiednio:

- 1) z jednego miejsca w przedziale menedżerskim, oprócz należności, o których mowa w ust. 1, obowiązany jest w pociągu – nabyć bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca w takim przedziale;
- 2) z całego przedziału menedżerskiego, oprócz należności, o których mowa w ust. 1, obowiązany jest w pociągu – nabyć na każde nie zajęte miejsce bilet normalny w klasie 1 pociągu EIC oraz bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z całego przedziału, na zasadach określonych w § 8 TP-IC.

VII. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejścia podróznego z biletem ulgowym klasy 2 do klasy 1 oraz przejścia na miejsce wyższej kategorii lub do przedziału menedżerskiego

1. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający:
 - 1) bilet na przejazd w klasie 2, zamierzający przejść do klasy 1 i postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych oraz posiadany dokument:
 - a) uprawniają podróżnego do korzystania z przejazdów w klasie 1 z ulgą o tym samym wymiarze, jest zobowiązany w pociągu (na zasadach określonych w Części A ust. 6) albo w kasie biletowej na stacji pośredniej – uiścić należność za faktyczny przejazd stanowiącą różnicę opłat za przejazd w klasie 1 i 2, obliczoną z zastosowaniem opłat ulgowych,
 - b) nie uprawniają podróżnego do korzystania z ulgowego przejazdu w klasie 1 danej kategorii pociągu, jest zobowiązany w pociągu, (na zasadach określonych w Części A ust. 6) albo w kasie biletowej na stacji pośredniej, w przypadku posiadania biletu z ulgą:
 - ustawową – uiścić należność za faktyczny przejazd stanowiącą różnicę opłat za przejazd w klasie 1 i 2, obliczoną z zastosowaniem opłat normalnych;
 - handlową – uiścić należność za faktyczny przejazd stanowiącą różnicę opłat za przejazd w klasie 1 wg taryfy normalnej a opłatą za przejazd w klasie 2, z zastosowaniem danej ulgi.Na bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia, zastrzeżeniem ust. 2;
 - 2) bilet ulgowy na przejazd kombinowany w klasie 2:
 - a) częściowo pociągiem TLK a częściowo pociągiem Ex, EIC, EC (lub odwrotnie),
 - b) częściowo pociągiem EIC a częściowo pociągiem EC (lub odwrotnie),
 - c) częściowo pociągiem Ex a częściowo pociągiem EIC, EC (lub odwrotnie) ,i zamierzający przejść do klasy 1 (choćby na części każdego z odcinków przejazdu kombinowanego), obowiązany jest:
 - w kasie biletowej na stacji pośredniej – uiścić należność za odcinek przejazdu w klasie 1 stanowiącą różnicę opłat za przejazd w klasie 1 i 2 lub sumę takich należności za poszczególne odcinki przejazdu w klasie 1,
 - w pociągu – uiścić należność za odcinek przejazdu w danym pociągu w klasie 1, stanowiącą różnicę opłat za przejazd w klasie 1 i 2,z zastosowaniem opłat normalnych lub ulgowych – w zależności od indywidualnych uprawnień. Na bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia, zastrzeżeniem ust. 2.
- Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio.
2. W razie braku możliwości wskazania miejsca, w przypadkach, o których mowa w ust. 1, wydaje się:
 - 1) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem:
 - a) bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (w razie braku miejsc), albo
 - b) bilet (dopłatę) wraz z odpowiednim Potwierdzeniem (w przypadku braku połączenia z systemem rezerwacji miejsc lub gdy kasa nie posiada dostępu do tego systemu),
 - 2) w pociągu – bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (niezależnie od przyczyny).Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.
3. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia niższej kategorii i zamierzający w tym samym pociągu przejść na miejsce wyższej kategorii obowiązany jest w pociągu

- uiszczyć różnicę należności między ceną biletu dodatkowego na miejsce sypialne/do leżenia wyższej kategorii a ceną okazanego biletu dodatkowego na miejsce sypialne/do leżenia.
4. Podróżny posiadający bilet na przejazd w klasie 2, o którym mowa w ust. 1, który zamierza w tym samym pociągu korzystać odpowiednio:
- 1) z jednego miejsca w przedziale menedżerskim, oprócz należności, o których mowa w ust. 1, obowiązany jest w pociągu – nabyć bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca w takim przedziale;
 - 2) z całego przedziału menedżerskiego, oprócz należności, o których mowa w ust. 1, obowiązany jest w pociągu – nabyć na każde nie zajęte miejsce bilet normalny w klasie 1 pociągu EIC wg taryfy ekspresowej oraz bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z całego przedziału, na zasadach określonych w § 8 TP-IC.

VIII. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejścia podróżnego z biletem normalnym lub ulgowym klasy 1 do klasy 2 oraz przejście na miejsce niższej kategorii

1. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający bilet normalny na przejazd w klasie 1, zamierzający przejść do klasy 2 (bez zmiany kategorii pociągu), powinien w bezpośrednim lub innym pociągu (na warunkach określonych w Części A ust. 6) albo w kasie biletowej na stacji pośredniej – uzyskać poświadczenie o ważności okazanego biletu na taki przejazd, uprawniające ponadto do otrzymania zwrotu ewentualnej różnicy należności po zakończeniu podróży, z zastrzeżeniem ust. 4.
2. Postanowienia ust. 1 stosuje się również wobec podróżnego z biletami ulgowymi klasy 1, o ile postanowienia szczególne i posiadany dokument uprawniają go do korzystania z przejazdów w klasie 2 – z ulgą o tym samym wymiarze.
3. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający bilet dodatkowy:
 - 1) na miejsce sypialne/do leżenia wyższej kategorii i zamierzający w tym samym pociągu przejść na miejsce niższej kategorii – obowiązany jest w pociągu uzyskać poświadczenie o korzystaniu z miejsca niższej kategorii;
 - 2) z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca w przedziale menedżerskim albo z całego przedziału i zamierzający w tym samym pociągu przejść do wagonu z miejscami do siedzenia klasy 1 lub 2 – powinien w pociągu uzyskać poświadczenie o korzystaniu z przejazdu w wagonie z miejscami do siedzenia klasy 1 lub 2, z zastrzeżeniem ust. 4, uprawniające ponadto do otrzymania ewentualnego zwrotu należności po zakończeniu podróży, na warunkach określonych w § 17.
4. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 1 i ust. 3 pkt 2, wydaje się bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia odpowiednio w wagonie klasy 2 lub 1, bez pobierania opłaty za jego wydanie w pociągu. W przypadku braku możliwości wskazania miejsca (niezależnie od przyczyny), wydaje się odpowiednio:
 - 1) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem odpowiednio Potwierdzenie,
 - 2) w pociągu – bilet dodatkowy z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu. Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio.

§ 14. Zasady przejścia podróżnego z pociągu Ex/EIC/EC do innego pociągu EIC/EC/Ex lub EC/Ex/EIC albo z pociągu TLK do innego pociągu TLK, na podstawie biletu normalnego

1. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający bilet na przejazd pociągiem Ex, EIC albo EC i zamierzający odbyć przejazd innym pociągiem tej samej lub innej kategorii (Ex, EIC, EC), powinien w pociągu albo w kasie biletowej na stacji pośredniej:
 - 1) w przypadku przejazdu tą samą drogą – uzyskać poświadczenie o ważności posiadanego biletu na przejazd tym pociągiem. Jednocześnie podróżnemu wydaje się nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia w danym pociągu, bez pobierania opłaty za jego wydanie w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 3;

- 2) w przypadku przejazdu inną drogą niż wskazana na bilecie, ale:
 - a) drogą dłuższą – uiszczyć dopłatę stanowiącą różnicę między ceną biletu, obliczoną za faktyczny przejazd a ceną okazanego biletu. Na bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca, z zastrzeżeniem ust. 4,
 - b) w tej samej strefie odległości – powinien uzyskać poświadczenie o ważności posiadanego biletu na tej drodze. Jednocześnie podróżnemu wydaje się nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia w danym pociągu, bez pobierania opłaty za jego wydanie w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 3,
 - c) drogą krótszą, w innej strefie odległości – uzyskać poświadczenie o ważności posiadanego biletu na tej drodze, uprawniające ponadto do otrzymania zwrotu ewentualnej różnicy należności po zakończeniu podróży, na warunkach określonych w § 17. Jednocześnie podróżnemu wydaje się nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia w danym pociągu, bez pobierania opłaty za jego wydanie w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 3.

Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio.

2. W przypadku przejścia do/z przedziału menedżerskiego podróżny, odpowiednio:
 - 1) obowiązany jest nabyć odpowiedni bilet dodatkowy z opłatą serwisową, na zasadach określonych w § 8 TP-IC,
 - 2) może zwrócić posiadany bilet dodatkowy z opłatą serwisową, na warunkach określonych w § 17 ust. 12.
3. W razie braku możliwości wskazania miejsca (niezależnie od przyczyny), wydaje się:
 - 1) w przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 1, pkt 2 lit. b i c:
 - a) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem odpowiednie Potwierdzenie,
 - b) w pociągu – bilet dodatkowy z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu. Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca;
 - 2) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a:
 - a) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem:
 - bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (w razie braku miejsc), albo
 - bilet (dopłatę) wraz z odpowiednim Potwierdzeniem (w przypadku braku połączenia z systemem rezerwacji miejsc lub gdy kasa nie posiada dostępu do tego systemu),
 - b) w pociągu – bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (niezależnie od przyczyny).
Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.
4. Postanowienia ust. 1 stosuje się w przypadku przejścia podróżnego z pociągu TLK do innego pociągu TLK.

§ 15. Zasady przejścia podróżnego z pociągu Ex/EIC/EC do innego pociągu EIC/EC/Ex albo EC/Ex/EIC albo z pociągu TLK do innego pociągu TLK, na podstawie biletu ulgowego

1. Podróżny, który w kasie biletowej przed rozpoczęciem podróży nie dopełnił formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, posiadający bilet ulgowy na przejazd pociągiem Ex, EIC, EIC i zamierzający odbyć przejazd innym pociągiem tej samej lub innej kategorii (Ex, EIC, EC), powinien w pociągu albo w kasie biletowej na stacji pośredniej, jeżeli postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych i posiadany dokument:
 - 1) uprawniają do korzystania z ulgowego przejazdu w danej kategorii pociągu z ulgą o tym samym wymiarze:
 - a) w przypadku przejazdu tą samą drogą – uzyskać poświadczenie o ważności posiadanego biletu na przejazd tym pociągiem. Jednocześnie podróżnemu wydaje się nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia w danym pociągu, bez pobierania opłaty za jego wydanie w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 1,
 - b) w przypadku przejazdu inną drogą niż wskazana na bilecie, ale:
 - w tej samej strefie odległości – powinien uzyskać poświadczenie o ważności posiadanego biletu na przejazd tym pociągiem,
 - drogą krótszą, w innej strefie odległości – powinien uzyskać poświadczenie o ważności posiadanego biletu na przejazd tym pociągiem, uprawniające ponadto do otrzymania zwrotu ewentualnej różnicy należności po zakończeniu podróży, na warunkach określonych w § 17.Jednocześnie podróżnemu wydaje się nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia w danym pociągu, bez pobierania opłaty za jego wydanie w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 1,

- drogą dłuższą – uiścić dopłatę stanowiącą różnicę między ceną biletu obliczoną za faktyczny przejazd a ceną okazanego biletu. Na bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 2;
- 2) nie uprawniają podróżnego do korzystania z ulgowego przejazdu w danej kategorii pociągu z ulgą o tym samym wymiarze, a posiada bilet z ulgą:
 - a) ustawową – nabyć nowy bilet zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami przysługującymi w danej kategorii pociągu; posiadany bilet na przejazd po uzyskaniu odpowiedniego poświadczenia podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 17,
 - b) handlową – uiścić należność stanowiącą różnicę między ceną biletu normalnego wg taryfy ekspresowej a ceną posiadanego biletu ulgowego, za faktyczny przejazd. Na bilecie (dopłacie) ponadto są wskazane numery: pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 2.
- Postanowienia Części A ust. 3 stosuje się odpowiednio.
2. W razie braku możliwości wskazania miejsca w przypadkach, o których mowa:
 - 1) w ust. 1 pkt 1 lit. a i b – tირet pierwsze i drugie wydaje się (niezależnie od przyczyny):
 - a) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem odpowiednie Potwierdzenie,
 - b) w pociągu – bilet dodatkowy z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu. Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca;
 - 2) w ust. 1 pkt 1 lit. b – tირet trzecie i pkt 2 lit. b, wydaje się:
 - a) w kasie biletowej – jeśli podróżny jest zdecydowany odbyć przejazd takim pociągiem:
 - bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (w razie braku miejsc), albo
 - bilet (dopłatę) wraz z odpowiednim Potwierdzeniem (w przypadku braku połączenia z systemem rezerwacji miejsc lub gdy kasa nie posiada dostępu do tego systemu),
 - b) w pociągu – bilet (dopłatę) z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (niezależnie od przyczyny). Podróżny może zająć wolne miejsce, do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej bilet ze wskazaniem tego miejsca.
 3. W przypadku przejścia do/z przedziału menedżerskiego podróżny, odpowiednio:
 - 1) obowiązany jest nabyć odpowiedni bilet dodatkowy z opłatą serwisową, na zasadach określonych w § 8 TP-IC,
 - 2) może zwrócić posiadany bilet dodatkowy z opłatą serwisową, na warunkach określonych w § 17 ust. 12.
 4. Postanowienia ust. 1 pkt 1 stosuje się w przypadku przejścia podróżnego z pociągu TLK do innego pociągu TLK.

§ 16. Zasady przejścia podróżnego do/z pociągu innego przewoźnika

1. Podróżny, który zamierza w całej relacji lub na części drogi odbyć przejazd w pociągu innego przewoźnika, powinien w kasie biletowej zwrócić posiadany bilet na przejazd pociągiem „PKP Intercity” i ewentualnie bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia, bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego albo bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia – na warunkach określonych w § 17 – i nabyć nowy bilet na przejazd w pociągu innego przewoźnika, na zasadach określonych przez tego przewoźnika.
2. Podróżny, który zamierza w całej relacji lub na części drogi przejść z biletem ważnym na przejazd w pociągu innego przewoźnika do pociągu „PKP Intercity” powinien:
 - 1) w kasie biletowej – nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Jeżeli podróżny nabywa bilet na przejazd jednorazowy co najmniej na 7 dni przed terminem wyjazdu, nowy bilet wydaje się z zastosowaniem opłat wg oferty WCZEŚNIEJ;
 - 2) w pociągu – na warunkach określonych w § 5 ust. 8 – nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Posiadany bilet na przejazd pociągiem innego przewoźnika konduktor „PKP Intercity” jest obowiązany poświadczyć o niewykorzystaniu.Odpowiednio poświadczony bilet na przejazd w pociągu innego podlega zwrotowi, na warunkach określonych przez tego przewoźnika.

§ 17. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety na przejazd jednorazowy, bilety abonamentowe, Karty Seniora 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 odpowiedniego poświadczenia tego biletu, z zastrzeżeniem ust. 8 oraz zwrócenie przewoźnikowi oryginału biletu. Poświadczenia dokonuje osoba upoważniona przez „PKP Intercity”:

- 1) na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu – w terminie jego ważności – w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu, albo
- 2) w pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie, zamieszczając zapis w brzmieniu: „*Rezygnacja z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia, zgłoszona w poc. nr dnia*”, albo
- 3) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, jednak nie później niż do jednej godziny od opuszczenia pociągu, zamieszczając poświadczenie w brzmieniu: „*W dniu o godz. zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia.*”.

Osoba poświadczająca całkowicie niewykorzystany bilet, zobowiązana jest przekreślić ten bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami.

W przypadku poświadczenia biletu o częściowym niewykorzystaniu, stanowiącym podstawę do dokonania zwrotu różnicy należności, osoba dokonująca poświadczenia zobowiązana jest przekreślić ten bilet na stronie czołowej po przekątnej, jedną ukośną linią;

- 4) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu jednorazowego na podstawie biletu abonamentowego – na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub legalizacji biletu – w terminie ważności, z zastrzeżeniem ust. 10. Osoba poświadczająca całkowicie niewykorzystany przejazd na podstawie zalegalizowanego pola karnetu, zobowiązana jest przekreślić to pole dwiema krzyżującymi się liniami.
3. Jeżeli na stacji wyjazdu lub na stacji pośredniej nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach o których mowa w § 32.
4. Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie.
5. Postanowienia niektórych ofert mogą odmiennie regulować kwestie związane z odstąpieniem od umowy przez podróżnego lub podporządkować je określonym warunkom.
6. Za bilet abonamentowy:
- 1) całkowicie lub częściowo niewykorzystany, poświadczony najpóźniej w ostatnim dniu terminu jego ważności – zwraca się zapłaconą należność, z potrąceniem 10% tytułem odstępnego. W przypadku biletu całkowicie niewykorzystanego, gdy podróżny jednocześnie zakupi bilet wg tej oferty z innym terminem ważności, potrącenia odstępnego nie stosuje się;
 - 2) z zalegalizowanym polem karnetu i wykorzystanym przejazdem jednorazowym:
 - a) na część drogi – nie zwraca się różnicy należności,
 - b) w klasie niższej niż wskazana na bilecie – z przyczyn leżących po stronie „PKP Intercity” – zwraca się różnicę należności pomiędzy opłatą za jednorazowy przejazd w kl. 1 i 2.
Opłatę za przejazd jednorazowy ustala się w tym przypadku jako iloraz ceny biletu abonamentowego i liczby przejazdów, do których ten bilet uprawnia.

Zwrotu należności dokonują kasy biletowe prowadzące sprzedaż biletów abonamentowych, wyłącznie po przekazaniu pracownikowi kasy oryginału biletu wraz z załączonym do niego karnetem. Nie podlegają zwrotowi należności za niewykorzystane bilety abonamentowe przedłożone po upływie terminu ważności, z zastrzeżeniem ust. 15.

7. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet na przewóz rzeczy, roweru, psa, dokonuje się tylko w przypadku całkowitego niewykorzystania.

Do zwrotu należności za bilety na przewóz rzeczy, roweru, psa, postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.

Warunkiem otrzymania zwrotu należności jest przedłożenie w kasie biletowej biletu na przewóz i okazanie biletu na przejazd, do którego był wydany bilet na przewóz. Jeżeli zwrot będzie dokonywany w drodze reklamacji, wraz z biletem na przewóz należy przesłać kserokopię biletu na przejazd.

8. Nie wymaga poświadczenia bilet:

- 1) na przejazd/przewóz całkowicie niewykorzystany – zwrócony przed rozpoczęciem terminu jego ważności,
- 2) dodatkowy: na miejsce sypialne/do leżenia albo z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego, jeżeli zostanie zwolnione miejsce – w terminie, o którym mowa w ust. 12 zwrócony,

w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju,

- 3) zwrócony w terminie ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 13 Część A ust. 10.
9. Całkowicie lub częściowo niewykorzystany (odpowiednio poświadczony) bilet na przejazd jednorazowy lub bilet abonamentowy wraz z wydanym do niego karnetem można zwrócić w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju, w terminie trzech miesięcy, licząc od dnia poświadczenia biletu/ostatniego niewykorzystanego przejazdu na bilecie abonamentowym.
10. Od zwracanych należności za bilet na przejazd/przewóz, potrąca się:
- 1) 5% tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z przejazdu dokonano najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień wyjazdu wskazany na bilecie,
 - 2) 10% tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z przejazdu dokonano w dniu wyjazdu, najpóźniej na 30 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji początkowej,
 - 3) 20% tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z przejazdu dokonano później niż na 30 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu podróznego, albo u konduktora w pociągu, ale przed upływem terminu ważności biletu,
- z zastrzeżeniem postanowień ust. 6, 12 i 13.
11. W razie korzystania z biletu (biletów) na przejazd przez mniejszą liczbę osób niż wskazana na bilecie (biletach):
- 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem odstępnego;
 - 2) po zakończeniu podróży – zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, dokonuje kasa biletowa – po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia biletu (biletów) na stacji wyjazdu lub u konduktora w pociągu,
- z zastrzeżeniem ust. 10.
12. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety dodatkowe: z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego lub na miejsca sypialne/do leżenia, dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż takich biletów pod warunkiem, że:
- 1) bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego – zostanie zwrócony w dniu wyjazdu, najpóźniej na godzinę,
 - 2) bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia – zostanie zwrócony w dniu wyjazdu, najpóźniej na dwie godziny,
- przed odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie dodatkowym, po potrąceniu 10% tytułem odstępnego. W przypadku zwrotu biletu dodatkowego najpóźniej w przeddzień wyjazdu, zwrotu należności dokonuje się po potrąceniu 5% tytułem odstępnego. Postanowienia ust. 15 pkt 2 stosuje się odpowiednio, przy czym zwrotu należności dokonuje się po potrąceniu 20% tytułem odstępnego.
13. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „PKP Intercity”;
 - 2) w przypadku wymiany biletu na zasadach, o których mowa w § 13 Część A ust. 10;
 - 3) gdy podróżny korzysta z przejazdu w wagonie niższej klasy i/albo w pociągu niższej kategorii i uzyska od konduktora stosowne poświadczenie.
- Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, pod warunkiem przedłożenia biletu w terminie i na warunkach, o których mowa w ust. 9.
14. Jeżeli bilet na przejazd był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego, nie dokonuje się zwrotu należności za:
- 1) niewykorzystany bilet przedłożony do zwrotu po upływie terminu jego ważności, chyba że podróżny uzyskał odpowiednie poświadczenie, na zasadach określonych w ust. 2,
 - 2) początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przewozu, chyba że podróżny przed rozpoczęciem tego przejazdu uzyskał na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu odpowiednie poświadczenie.
15. Jeżeli podróżny:
- 1) żąda zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet po upływie terminu, o którym mowa ust. 9, lub
 - 2) udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 32.
16. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony przez konduktora w zamian za który podróżnemu został wydany w pociągu nowy bilet na przejazd, kasa biletowa dokonuje zwrotu należności, bez potrącania odstępnego.
17. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety/Kartę Seniora, opłacone kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie

- kasa biletowa wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy ich zakupie. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony.
18. W razie nie przedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej, kasa biletowa dokonuje poświadczenia biletu i zwalnia miejsce w systemie rezerwacyjnym. Zwrot należności można uzyskać:
- 1) w kasie biletowej – z zachowaniem warunków określonych w ust. 9 i 19, albo
 - 2) w drodze reklamacji – na zasadach, o których mowa w § 32.
19. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, może być dokonany wyłącznie w kasie biletowej uprawnionej do wystawienia faktury korygującej po okazaniu faktury VAT.
20. Faktura korygująca może być wystawiona przez:
- 1) kasę biletową, która wystawiła fakturę VAT;
 - 2) dowolną kasę „PKP Intercity”, w przypadku faktury VAT wydanej w innej kasie „PKP Intercity” lub w kasie agenta.
21. W razie nie przedłożenia faktury VAT, kasa biletowa dokonuje poświadczenia biletu i zwalnia miejsce w systemie rezerwacyjnym. Zwrot należności można uzyskać:
- 1) w kasie biletowej – z zachowaniem warunków określonych w ust. 9 i 17, albo
 - 2) w drodze reklamacji – na zasadach, o których mowa w § 32.
22. Za Kartę Seniora zwróconą przed pierwszym dniem jej ważności, zwrotu należności dokonuje kasa biletowa „PKP Intercity”, po potrąceniu 5% tytułem odstępnego. Po rozpoczęciu ważności Karty, nie zwraca się zapłaconych należności a w przypadku:
- 1) gdy podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać Karty Seniora z przyczyn całkowicie od niego niezależnych,
 - 2) śmierci właściciela Karty Seniora,
- zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 32. Od ewentualnie zwracanych należności potrąca się 10% odstępnego,
- 3) zniszczenia Karty Seniora w stopniu umożliwiającym odczytanie danych (tożsamość właściciela oraz numer, seria i data ważności dokumentu) – na wniosek podróżnego – wydaje się duplikat. Wniosek, zawierający dane osobowe właściciela Karty oraz zniszczoną Kartę Seniora, należy złożyć w BFRK. Opłata za wydanie duplikatu określona jest w Cenniku usług.
23. Podróżny, który w przedsprzedaży nabył Kartę Seniora i zamierza zmienić rozpoczęcie terminu jej ważności, może najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie tego terminu, dokonać jej wymiany w dowolnej kasie „PKP Intercity”, bez potrącania odstępnego.
24. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety wydane na grupowy przewóz osób, określają postanowienia § 12.
25. Za Kartę Seniora, bilet lub karnet wydany do biletu abonamentowego, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), zafoliowany, zagubiony lub skradziony, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.

§ 18. 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 poświadczonego 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 jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego – 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. W przypadku, o którym mowa:

- 1) w ust. 1 pkt 1 i 2 – kasjer na bilecie na przejazd, zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Przejazd poc. ... w dniu ... wydano bilet dodatkowy nr” 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 poświadczenie w brzmieniu: „Bezpłatny przejazd w dniu poc. nr wydano bilet dodatkowy nr ...” i wydaje nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia. Tak poświadczony bilet na przejazd wraz z ewentualnie posiadanym biletem dodatkowym na miejsce sypialne/do leżenia albo z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego, 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 poświadczenia 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.
4. Podróżny może skorzystać z przejazdów, o których mowa w ust. 1-2, pod warunkiem, że „PKP Intercity” ma możliwość zapewnienia takiego przewozu.
5. Na życzenie podróżnego, w przypadku opóźnienia pociągu wydawane jest „Poświadczenie o opóźnieniu pociągu”.
6. W przypadku przejazdów jednorazowych na podstawie zalegalizowanego biletu abonamentowego, postanowienia ust. 1 – 5 stosuje się odpowiednio.

§ 19. 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. 6,zwraca się zapłaconą należność, z potrąceniem odstępnego, w wysokości określonej w ust. 4.
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,
 - 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. 4 i 6.
3. 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 biletowej;
 - 2) sieciowe (kwartalne, półroczne i roczne) – dokonuje BFRK w drodze reklamacji, na zasadach, o których mowa w § 32. W przypadku biletów przesłanych pocztą – termin niewykorzystania biletu na przejazdy wielokrotne liczy się od daty stempla pocztowego, nie licząc tego dnia.
4. Od zwracanych należności za:
 - 1) całkowicie niewykorzystane bilety, o których mowa w ust. 1,
 - 2) częściowo niewykorzystane bilety:
 - a) kwartalne (odcinkowe i sieciowe),
 - b) półroczne i roczne (sieciowe),potrąca się 10% tytułem odstępnego,
 - c) tygodniowe i miesięczne odcinkowe – potrąca się 50% odstępnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż **150,00 zł**, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie

„PKP Intercity”.

W przypadku, gdy podróżny zwróci przed rozpoczęciem terminu ważności biletu na przejazdy wielokrotne i jednocześnie zakupi inny bilet wg tej samej oferty z innym terminem ważności, potrącenia odstępnego nie stosuje się.

6. Nie podlegają zwrotowi należności za:
 - 1) częściowo niewykorzystane bilety okresowe przedłożone po upływie terminu określonego w ust. 2,
 - 2) Bilet Weekendowy i Bilet Podróżnika przedłożone 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 pobytu w szpitalu), a także w innych uzasadnionych przypadkach (np. zmiana rozkładu jazdy pociągów), zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach, o których mowa w § 32.
7. Postanowienia § 17 ust. 17 i 19 stosuje się odpowiednio.
8. 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 § 6 ust. 6.

§ 20. Kontrola dokumentów przewozu

1. Podróżny w pociągu jest obowiązany posiadać ważny bilet/bilety na przejazd/przewóz albo dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu i ewentualnie bilet dodatkowy: ze wskazaniem miejsca do siedzenia, na miejsce sypialne/do leżenia albo bilet dodatkowy z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego i wręczać je osobie upoważnionej do kontroli, na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego lub imiennego, obowiązana jest – bez dodatkowego wezwania – wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, albo 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.
2. 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.
3. Osoba dokonująca kontroli biletów poświadcza na bilecie fakt przeprowadzenia kontroli, poprzez zamieszczenie odcisku znakownika:
 - 1) na bilecie jednorazowym i bilecie dodatkowym: ze wskazaniem miejsca do siedzenia, na miejsce sypialne/do leżenia albo z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego – każdorazowo;
 - 2) na bilecie abonamentowym – przy pierwszej kontroli, a na załączonym karnecie – na każdym polu zalegalizowanym na dany przejazd jednorazowy;
 - 3) na bilecie na przejazdy wielokrotne, z wyjątkiem Kart INTERCITY – przy pierwszej kontroli.
4. „PKP Intercity” zastrzega sobie prawo do zatrzymania biletu na przejazd jednorazowy i/lub biletu dodatkowego: ze wskazaniem miejsca do siedzenia, na miejsce sypialne/do leżenia albo z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego i wydania w zamian biletu zastępczego.

§ 21. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu:
 - 1) nie okazał ważnego:
 - a) biletu na przejazd lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, i/albo
 - b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego, i/albo
 - c) biletu dodatkowego na miejsce sypialne/do leżenia w wagonie WL/Bc,
 - d) biletu dodatkowego z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 1;
 - 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 jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego 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;
 - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
 - a) odbywa przejazd:
 - w wagonie klasy wyższej,
 - w pociągu lub 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 (§ 13), albo
 - z przejściem do pociągu tej samej kategorii (§§ 14-15),
 - c) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia i nie zgłosił tego konduktorowi, na zasadach określonych w § 13 Część A ust. 6,
 - d) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w terminie ważności biletu, z zastrzeżeniem postanowień § 13 Część A ust. 3;
 - 4) korzysta z biletu imiennego bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach, chyba że dopełni ich w trakcie kontroli dokumentów przewozu;
 - 5) zabrał ze sobą do pociągu, bez odpowiedniego biletu, rzeczy (w tym wózek), rower lub psa, za przewóz których taryfa przewiduje opłaty – bez uiszczenia tych opłat.
2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1 powinien w pociągu:
- 1) nabyć bilet na zasadach określonych w § 5 ust. 8, z zastrzeżeniem odpowiednio ust. 10, 11 i 14;
 - 2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 13, a ponadto w pociągu TLK – uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., obniżoną o 80%.
- W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 20.
3. Podróżny, który w pociągu okaże bilet/bilet dodatkowy: na miejsce do siedzenia, na miejsce sypialne/do leżenia, z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego, albo dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, 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, zobowiązany jest do uiszczenia oprócz należności taryfowych za przejazd, również opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. W takim wypadku nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu.
 4. Bilet/ bilet dodatkowy: na miejsce do siedzenia, na miejsce sypialne/do leżenia, z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego albo 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.
 5. 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 pierwszej.

§ 22. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, o którym mowa w § 21 ust. 1, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu, osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty, zwane dalej wezwaniem.
2. Osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie, na przejazd w jedną stronę:
 - 1) od stacji:
 - a) wskazanej przez podróżnego, pod warunkiem zgłoszenia na zasadach określonych w § 5 ust. 10, 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 przypadków, o których mowa w ust. 3.
3. W przypadku przejazdu grupowego, o którym mowa w § 12, wezwanie wystawia się na opiekuna/przewodnika grupy. Kwota: opłaty taryfowej, należności za bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia, opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., stanowi wtedy łącznie 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 wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu dla osoby małoletniej konduktor zamieszcza stosowną adnotację: „*Za przejazd osoby małoletniej* (imię i nazwisko)”.
5. W celu wystawienia wezwania 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. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez osobę upoważnioną do kontroli.
7. Podróżny, który:
 - 1) w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku odpowiedniego biletu odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości,
 - 2) nie pozostał w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu, wskazanym przez osobę upoważnioną do kontroli, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podlega karze grzywny. Orzekanie w ww. sprawach następuje w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
8. W wezwaniu, oprócz adresu i danych osobowych podróżnego, zamieszcza się m.in.:
 - 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
 - a) datę wyjazdu,
 - b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
 - c) kategorię i numer pociągu,
 - d) klasę wagonu,
 - e) kategorię miejsca – dotyczy wagonów WL/Bc,
 - f) odległość taryfową przejazdu,
 - g) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi;
 - 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz rzeczy (w tym wózka dziecięcego), roweru, psa,
 - b) należność za bilet dodatkowy: na miejsce sypialne/do leżenia/z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca albo z całego przedziału menedżerskiego,
 - c) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 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);
 - 6) uwagi organu kontrolnego;
 - 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym.
9. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania.
10. Fakt odbioru wezwania podróżny ma obowiązek potwierdzić podpisem, w odpowiedniej rubryce protokołu (tj. w drugiej karcie wezwania). W razie odmowy potwierdzenia faktu przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli dokonuje stosowanej adnotacji. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu.
11. Wykazaną w wezwaniu kwotę do zapłaty należy uiszczyć 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 tym terminie, „PKP Intercity” dochodzi tej należności wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego.

12. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w ust. 11, najdalej w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. ulega obniżeniu o 75%.
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), 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 i złożenia reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 32.
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 zgłosił – na zasadach określonych w § 5 ust. 10 – brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe:
 - 1) gotówką, ale konduktor nie może wydać mu reszty;
 - 2) kartą płatniczą, ale z przyczyn niezależnych od podróżnego brak jest możliwości dokonania takiej operacji.

W takim przypadku w wezwaniu, w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się adnotację „Brak możliwości wydania reszty/dokonania płatności kartą – termin płatności 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w wysokości zł i ustawowych odsetek.”.
16. W przypadkach, o których mowa w ust. 15:
 - 1) kwota do zapłaty stanowi sumę należności za przejazd i opłaty za wydanie biletu w pociągu;
 - 2) nie pobiera się opłaty dodatkowej ustalonej w rozporządzeniu MI z dnia 20.01.2005 r.;
 - 3) podróżny obowiązany jest opłacić wykazane w wezwaniu 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 20.01.2005 r. Odsetki ustawowe od należności naliczane będą począwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności.

§ 23. 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 odprawy – 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 w terminie do 7 dni od dnia zdarzenia:
 - 1) pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej;
 - 2) ustnie do protokołu;

w jednostkach organizacyjnych „PKP Intercity”, wskazanych w ust. 7.
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 jednego miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku, „PKP Intercity” udziela wnoszącemu odpowiedzi, lub też – w usprawiedliwionych przypadkach – informuje go o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedź na skar-

- gę/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. Jeżeli skarga/wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie należy do kompetencji „PKP Intercity”, sprawa jest przekazywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania, do odpowiedniego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
 6. „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.
 7. Jednostkami, o których mowa w ust. 2 są:
 - 1) Sekcje;
 - 2) Zakłady;
 - 3) BHM,a ich adresy (pocztowy oraz elektroniczny), podane są do wiadomości w punktach odprawy podróźnych oraz na stronie internetowej.

§ 24. Rekompensata w razie opóźnienia pociągu Ex, EIC, EC

1. Podróżny może żądać rekompensaty z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu Ex, EIC lub EC do stacji wskazanej na bilecie, z zastrzeżeniem ust. 11, jeżeli nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu, zgodnie z § 18.
2. Jeżeli opóźnienie pociągu wyniosło:
 - 1) od 60 do 119 minut, rekompensata stanowi 25%,
 - 2) 120 minut lub więcej, rekompensata 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 rekompensaty w przypadku biletu:
 - 1) jednorazowego – stanowi opłata uiszczona za przejazd. Jeżeli bilet został wydany dla więcej niż jednej osoby, koszty przejazdu stanowiące podstawę rekompensaty oblicza się dla każdej osoby oddzielnie,
 - 2) weekendowego – za każdy przejazd opóźnionym pociągiem, stanowi 1/4 ceny biletu,
 - 3) sieciowego imiennego – za każdy dzień przejazdu opóźnionym pociągiem, stanowi należność za przejazd obliczona jako iloraz ceny biletu i liczby dni ważności biletu.
4. Podstawą do dochodzenia rekompensaty przez posiadaczy biletów okresowych są powtarzające się opóźnienia w okresie ważności biletu, występujące w przypadku biletu:
 - 1) weekendowego – co najmniej dwukrotnie,
 - 2) sieciowego imiennego: kwartalnego, półrocznego lub rocznego – co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności biletu.
5. Rekompensata przyznawana jest w postaci bonu. Na pisemny wniosek podróźnego, rekompensata wypłacana jest w formie pieniężnej.
6. Podróżny może ubiegać się o rekompensatę z tytułu opóźnienia pociągu Ex, EIC lub EC na podstawie pisemnego wniosku, do którego powinien załączyć oryginał(y) biletu(ów), o których mowa w ust. 3 oraz biletu(ów) dodatkowego(ych): ze wskazaniem miejsca do siedzenia albo z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”, z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca albo z całego przedziału menedżerskiego, potwierdzających przejazd opóźnionym(i) pociągiem(ami), nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od daty zakończenia ważności biletu(ów).
7. Dokumenty, o których mowa w ust. 6, należy składać:
 - 1) w Centrum Obsługi Klienta lub przesyłając je za pośrednictwem poczty na adres zakładu – w przypadku biletów jednorazowych,
 - 2) osobiście w BHM lub przesyłając je za pośrednictwem poczty – w przypadku biletów okresowych.
8. Wnioski o rekompensatę rozpatrywane są w ciągu miesiąca od daty doręczenia.
9. Bon stanowiący rekompensatę:
 - 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.
10. Rekompensatę przyznaje się w przypadkach, gdy jej 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.
11. Rekompensata nie przysługuje:

- 1) 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;
- 2) gdy opóźnienie pociągu jest następstwem:
 - a) okoliczności zewnętrznych w stosunku do ruchu kolei, których „PKP Intercity”, mimo zastosowania niezbędnej w powstałej sytuacji staranności, nie mogła uniknąć, ani skutkom których nie była w stanie zapobiec (np. trudne warunki pogodowe: silne burze, powodzie, huragany, śnieżyce i oblodzenia itp.),
 - b) winy podróżnego,
 - c) zachowania się osoby trzeciej, którego „PKP Intercity”, mimo zastosowania nakazanej sytuacją staranności, nie mogła uniknąć i którego skutkom nie mogła zapobiec (np. wypadki na szlaku kolejowym spowodowane działaniem osób trzecich, kradzież elementów infrastruktury kolejowej);
- 3) w przypadku gdy przejazdy odbywały się na podstawie biletu sieciowego bezimiennego: kwartalnego, półrocznego lub rocznego.

Rozdział 3.

PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO

§ 25. 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 przewożony przez osobę podróżującą bez dziecka,
 - b) złożony rower w pokrowcu,
 - c) jedną parę nart,dla rozmieszczenia których, ma prawo rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje;
 - 2) wózek inwalidzki lub dziecięcy – w przypadku osób niepełnosprawnych, za okazaniem odpowiedniego dokumentu określonego w TP-IC;
 - 3) niezłożony wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą z dzieckiem;
 - 4) broń i amunicję – na warunkach szczególnych określonych w odrębnych przepisach;
 - 5) 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 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 – wyłącznie w wagonie klasy 2 przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym.
5. Wagony WL/Bc objęte są całkowitym zakazem przewozu rowerów.
6. Na przewóz rzeczy, o których mowa w ust. 4 podróżny obowiązany jest nabyć w kasie biletowej odpowiedni bilet, na przewóz:
 - 1) rzeczy (w tym wózka dziecięcego);
 - 2) roweru.
7. W razie niedopełnienia przez podróżnego formalności, o których mowa w ust. 6, konduktor wystawia bilet na przewóz rzeczy, na zasadach określonych w § 5 ust. 8-13, a w przypadku odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie.
8. Podróżny, który nie znalazł miejsca do siedzenia lub miejsca dla rozmieszczenia rzeczy zabranych ze sobą, obowiązany jest stosować się do zaleceń konduktora.
9. 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.
10. W przypadku niespełnienia któregośkolwiek 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 i jego rzeczy. Wówczas konduktor zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie. Kasa biletowa dokonuje zwrotu za niewykorzystany bilet, na zasadach określonych w § 17, bez potrącania odstępnego.

11. 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 ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie), z zastrzeżeniem postanowień § 33 ust. 5.
12. 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.
13. Rzeczy przewożone przez podróżnych mogą być przeglądane/sprawdzone przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

§ 26. 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.
2. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym oraz do środków transportu kolejowego. Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia, jest wyposażenie psa asystującego w uprzęż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie ma obowiązku zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
3. 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 kagańiec;
 - 2) posiada ważny bilet na przewóz psa (z adnotacją „Pies”) oraz aktualne zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliznie,
z zastrzeżeniem ust. 2 i § 1 ust. 6 pkt 34.
4. W pociągach 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.
5. Przewóz zwierząt w wagonie WL/Bc jest dozwolony, jeżeli podróżny wykupi dla siebie i ewentualnie osób mu towarzyszących, wszystkie miejsca w przedziale, na zasadach określonych w § 10 ust. 5.
6. 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.
7. 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. 8.
8. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez konduktora (w innym przedziale, przedsiionku lub na korytarzu wagonu), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji. W takim przypadku konduktor zamieszcza na bilecie stosowne poświadczenie, na podstawie którego podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącenia odstępnego.
9. Podróżnemu, który nie nabył w kasie biletowej biletu na przewóz psa, konduktor wystawia bilet, na zasadach określonych w § 5 ust. 8-13, a w przypadku odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie.
10. Jeżeli podróżny naruszy przepisy o przewozie zwierząt, określone w ust. 1-8, oprócz należności taryfowych jest zobowiązany uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. W razie odmowy uregulowania należności konduktor wystawia wezwanie do zapłaty, a okazany bilet na

przejazd odpowiednio poświadcza. Podróżnemu przysługuje wówczas zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet, po potrąceniu odstępnego. Na najbliższej stacji podróżnego usuwa się z pociągu wraz ze zwierzętami.

Rozdział 4. **PRZESYŁKI KONDUKTORSKIE**

§ 27. 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 § 28 ust. 10;
 - 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.

§ 28. Przewóz przesyłek

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. 9-10.
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 § 27 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, a na żądanie fakturę VAT, na warunkach określonych w § 3 ust. 10 pkt 2.
9. 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. 13.
10. 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 standardowej, wskazanej w *Cenniku usług*.
11. 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.
12. 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. 13.
13. 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 dokumentu stwierdzającego jego tożsamość. Upoważnienie zatrzymuje kierownik pociągu lub pracownik stacjonarnego punktu i dołącza je do „Poświadczenia odbioru przesyłki konduktorskiej”.
14. 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.

15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. W przypadku, o którym mowa w ust. 16, 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.
19. 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.
20. Jeżeli dodatkowe zlecenie dotyczy przypadków określonych w ust. 18 pkt. 2-3, przesyłkę konduktorską przewozi się zgodnie z dyspozycją nadawcy za listem przesyłkowym.
21. 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.
22. Dane osobowe nadawcy/odbiorcy, o których mowa w ust. 9 pkt 2 lit. a oraz w ust. 13, przetwarzane są przez „PKP Intercity” zgodnie z art. 23 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o *ochronie danych osobowych* (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

§ 29. Reklamacje i dochodzenie roszczeń

Nadawca/odbiorca może dochodzić roszczeń wynikających z przewozu przesyłki konduktorskiej w drodze reklamacji na zasadach określonych w § 32.

Rozdział 5. PRZECHOWYWANIE BAGAŻU

§ 30. 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* – Wykaz opłat dodatkowych ust. 22.
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.

§ 31. 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 § 30 ust. 1, przeprowadza się postępowanie zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego i przepisami wykonawczymi dotyczącymi rzeczy znalezionej.
5. Za utratę lub uszkodzenie rzeczy oddanych na przechowanie, odpowiedzialność ponosi przechowawca, z zastrzeżeniem postanowień § 30 ust. 6.

Rozdział 6. **REKLAMACJE, PRZEPISY PORZĄDKOWE, RZECZY ZNALEZIONE**

§ 32. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „PKP Intercity” są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych:
 - 1) w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2012 r. poz. 1173);
 - 2) w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie *ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. Nr 38, poz. 266).
2. Osoba uprawniona może złożyć do „PKP Intercity” reklamację:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów);
 - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
3. Reklamacje składa się w formie pisemnej w wyznaczonych jednostkach, o których mowa w ust. 7, wskazanych również na stronie internetowej:
 - 1) osobiście, albo
 - 2) za pośrednictwem poczty.
4. Reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 5 powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia;
 - 2) nazwę i adres przewoźnika (jednostkę właściwą do załatwienia reklamacji);
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację;
 - 4) tytuł reklamacji wraz z uzasadnieniem;
 - 5) kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu 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.
5. Reklamacja dotycząca sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu przewozu osób lub przesyłek powinna zawierać dane, o których mowa w ust. 4 oraz serię i numer każdego z wystawionych wezwań.
6. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilety na przejazd, poświadczenie przyjęcia przesyłki) oraz oryginały lub potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia. Ponadto do reklamacji, o których mowa w § 13 Część A ust. 9 i § 22 ust. 13 należy dołączyć:
 - 1) uwierzytelnioną (np. przez upoważnionego pracownika „PKP Intercity”, 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, i/albo
 - 3) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
7. Do załatwiania reklamacji z tytułu roszczeń dotyczących:
 - 1) zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety,
 - 2) wezwań do zapłaty wystawionych w pociągu, z tytułu przewozu osób lub rzeczy/zwierząt, właściwe jest BFRK w Krakowie;
 - 3) nie wykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu – właściwymi jednostkami są zakłady i BHM.
8. Reklamacje, dotyczące zagadnień, określonych w:
 - 1) ust. 7 pkt 1 i 3 – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
 - 2) ust. 7 pkt 2 – mogą być składane nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty;
 - 3) § 13 Część A ust. 9 i § 22 ust. 13 – należy składać nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
9. Jeżeli reklamacja:
 - 1) nie odpowiada warunkom określonym w ust. 3-6, „PKP Intercity” wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania; niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania;
 - 2) zostanie uzupełniona w terminie określonym w pkt. 1, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
10. Odpowiedź na reklamację 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;
 - 3) podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nieuznania reklamacji (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.
11. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.

§ 33. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem obowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez konduktora.
2. W pociągach „PKP Intercity” zabrania się:
 - 1) palenia wyrobów tytoniowych;
 - 2) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania;
 - 3) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie;
 - 4) wchodzenia osób nieuprawnionych do pojazdów kolejowych lub wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony;
 - 5) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
 - 6) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych;
 - 7) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody „PKP Intercity”;
 - 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 oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
 - 11) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
 - 12) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych z wyłączeniem wagonów gastronomicznych w pociągach, w których dopuszcza się sprzedaż, podawanie i spożywanie napojów alkoholowych do 4,5% zawartości alkoholu oraz piwa;
 - 13) żebrania;
 - 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 nieupoważnionych do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz wagonów na torach postojowych;
 - 18) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego;
 - 19) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
 - 20) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
 - 21) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
 - 22) umieszczania na miejscach do siedzenia, leżenia lub spania nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 23) podczas jazdy:
 - a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,
 - c) przechodzenia z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są ze sobą połączone przejściami ochronnymi,
 - d) przebywania na stopniach wagonu;

- 24) korzystania z toalet podczas postoju pociągu na stacji, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie;
- 25) pozostawiania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej.
3. Zasady korzystania z poczekalni, oznaczonych „STREFA VIP” określa *Regulamin korzystania ze Strefy VIP*, dostępny na stronie internetowej.
4. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – konduktor pobiera opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia wezwanie.
5. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
 - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
6. 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 zasląbnięciu podróżnego;
 - 2) dokonaniu lub usiłowaniu dokonania przestępstwa;
 - 3) zauważonym pożarze pociągu lub w pociągu;
 - 4) pozostawionych bez opieki rzeczach/bagażu;
 - 5) wybrykach chuligańskich.

§ 34. 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.

§ 35. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.