Regulamin przewozu pociągami PKP Intercity

W regulaminie znajdują się informacje o zasadach przewozu osób, bagażu, rowerów oraz zwierząt w komunikacji krajowej w naszych pociągach. Zanim skorzystasz z naszych usług zapoznaj się z tym regulaminem.

Obowiązuje od 1 grudnia 2026 roku

Spis treści

Spis treści 2
Zakres regulaminu 4
Kategorie pociągów i miejsca 4
Rodzaje dokumentów przewozu 7
Dane na dokumentach przewozu 7
Zakup lub pobranie dokumentu przewozu 7
Ogólne warunki 7
W kasie biletowej 12
W biletomacie 13
W pociągu 13
W aplikacjach i serwisach internetowych 16
Formy i sposoby płatności 16
Faktura VAT 17
Sprzedaż biletów na przejazdy pociągami innych przewoźników kolejowych 18
Terminy i zakres ważności dokumentów przewozu 19
Korzystanie z miejsc do siedzenia 19
Korzystanie z miejsc do leżenia i sypialnych 21
Korzystanie ze strefy gastronomicznej 22
Zmiana umowy przewozu 23
Ogólne warunki 23
Szczególne warunki 27
Przejazd innym pociągiem tej samej kategorii na podstawie biletu z ceną bazową lub ulgą od tej ceny 27
Przejazd poza stację przeznaczenia na podstawie biletu z ceną bazową 27
Przejazd poza stację przeznaczenia na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej 28
Zmiana kategorii pociągu na podstawie biletu z ceną bazową 28
Zmiana kategorii pociągu na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej 29
Zmiana klasy na podstawie biletu z ceną bazową 30
Zmiana klasy na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej 31
Zmiana kategorii miejsca do leżenia lub sypialnego na podstawie biletu z ceną bazową 31
Zmiana kategorii miejsca do leżenia lub sypialnego na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej 32
Zmiana ulgi 33

Zmiana umowy przewozu na odcinku krajowym z biletem międzynarodowym według taryfy SCIC-NRT i SCIC-EWT ... 33
Przejście do pociągu innego przewoźnika albo odwrotnie ... 34
Zwrot dokumentu przewozu ... 35
Kontrola w pociągu ... 37
Brak dokumentu przewozu ... 38
Wezwanie do zapłaty ... 40
Przeszkody w przewozie ... 43
Odszkodowanie w przypadku opóźnienia pociągu ... 43
Wybrane informacje dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się ... 46
Przewóz rzeczy ... 53
Przewóz bagażu ... 53
Przewóz roweru ... 54
Przewóz zwierząt ... 54
Przewóz psów bez transportera ... 54
Przewóz psów i innych zwierząt w transporterze ... 56
Reklamacje, wnioski, skargi i inne zgłoszenia ... 57
Reklamacje ... 57
Wnioski o zwrot ... 60
Skargi i inne zgłoszenia ... 61
Rzeczy znalezione ... 62
Dane osobowe ... 63
Przepisy porządkowe ... 65
Postanowienia końcowe ... 67
Słownik ... 68

Uwaga

Gdy piszemy:

Ty, Wy – mamy na myśli każdą osobę, która korzysta z naszych usług,

a) my – mamy na myśli PKP Intercity,

b) nasza strona internetowa – mamy na myśli www.intercity.pl.

Niektórych pojęć używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je w słowniku.

Zakres regulaminu

1. Przedmiotem regulaminu jest określenie zasad korzystania z usług, które świadczymy na terenie Polski.
2. W regulaminie znajdziesz informacje:
   a) jak kupić, pobrać, wymienić lub zwrócić:
      – bilet na przejazd,
      – rezerwację miejsca,
      – dopłatę do pociągu EIP,
      – bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa,
   b) dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się,
   c) jak złożyć reklamację, skargę, wystąpić z wnioskiem lub innym zgłoszeniem,
   d) o kategoriach pociągów, klasach wagonów i kategoriach miejsc,
   e) w jaki sposób przewieźć bagaż, rower i zwierzęta,
   f) jakie są terminy ważności dokumentów przewozu,
   g) w jaki sposób przeprowadzamy kontrolę w pociągu,
   h) o postępowaniu, gdy nie masz ważnego dokumentu przewozu,
   i) kiedy i z jakiego powodu wystawiamy wezwanie do zapłaty,
   j) jakie masz prawa w razie wystąpienia przeszkód w przewozie,
   k) co robimy z rzeczami znalezionymi,
   l) w jakim zakresie przetwarzamy Twoje dane osobowe,
   m) o kanałach sprzedaży.

Kategorie pociągów i miejsca

3. Nasze pociągi, które jeżdżą w komunikacji krajowej podzielone są na cztery kategorie i oznaczone w rozkładzie jazdy jako:
   a) TLK – pociąg pospieszny Twoje Linie Kolejowe,
   b) IC – pociąg pospieszny InterCity,
   c) EIC – pociąg ekspresowy Express InterCity,
   d) EIP – pociąg ekspresowy Express InterCity Premium.
4. Pociągi TLK i EIC są pociągami bez obowiązkowej rezerwacji.
5. Część pociągów IC jest bez obowiązkowej rezerwacji, a część z obowiązkową.
6. Pociągi EIP są pociągami z obowiązkową rezerwacją.

Uwaga

Pociąg bez obowiązkowej rezerwacji – pociąg, którym możesz jechać bez rezerwacji.

Pociąg z obowiązkową rezerwacją – pociąg, którym możesz jechać tylko, gdy masz rezerwację.

Informację o tym, czy dany pociąg jest pociągiem bez obowiązkowej rezerwacji czy z obowiązkową rezerwacją, znajdziesz w rozkładzie jazdy pociągów.

7. Nasze pociągi mogą być zestawione z wagonów z przedziałami, wagonów bezprzedziałowych i częściowo z wagonów z przedziałami i wagonów bezprzedziałowych.
8. W wagonach z przedziałami mogą być miejsca do siedzenia, do leżenia albo sypialne.
9. W wagonach bezprzedziałowych są tylko miejsca do siedzenia.
10. Wagony z miejscami do siedzenia mogą być klasy 2 lub 1.
11. Przedziały z miejscami do siedzenia w:
    a) klasie 2 – mogą być ośmiomiejscowe, sześciomiejscowe, pięciomiejscowe lub czteromiejscowe,
    b) klasie 1 – mogą być sześciomiejscowe lub czteromiejscowe.
12. W wagonach z miejscami do siedzenia klasy 2 oprócz standardowych miejsc oferujemy miejsca:
    a) dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim,
    b) dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników,
    c) dla osób z rowerami,
    d) w strefie ciszy,
    e) dla osób z dziećmi do 6 lat.

Uwaga

Strefa ciszy jest wydzieloną przestrzenią dla osób, które chcą spędzić podróż w ciszy. Niepożądane są tam rozmowy przez telefon czy słuchanie głośnej muzyki (również w słuchawkach). Wyłącz dźwięki w telefonie lub laptopie i uszanuj, że inne osoby chcą podróżować w ciszy.

13. W wagonach z miejscami do siedzenia klasy 1 oprócz standardowych miejsc oferujemy miejsca dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim.

14. W przedziałach z miejscami do leżenia i sypialnymi oferujemy następujące kategorie miejsc:
    a) do leżenia w przedziałach sześciomiejscowych,
    b) do leżenia w przedziałach czteromiejscowych,
    c) do leżenia dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników,
    d) sypialne w przedziałach trzymiejscowych – Triple,
    e) sypialne w przedziałach dwumiejscowych – Double,
    f) sypialne dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników,
    g) sypialne w przedziałach jednomiejscowych – Single.
15. Miejsca do siedzenia ze względu na ich usytuowanie:
    a) w wagonie z przedziałami oznaczamy jako:
        – okno – miejsce od strony okna,
        – środek – miejsce pomiędzy miejscami od strony okna i korytarza,
        – korytarz – od strony korytarza,
    b) w wagonie bezprzedziałowym oznaczamy jako:
        – okno – miejsce od strony okna,
        – środek – miejsce od strony przejścia.

        Część tych miejsc jest przy stolikach.
16. Miejsca do leżenia oraz sypialne ze względu na ich usytuowanie oznaczamy jako:
    a) dół,
    b) środek,
    c) góra.
17. Usytuowanie miejsca możesz wybrać podczas zakupu biletu.
18. W pociągach wyznaczamy także miejsca lub przedziały do użytku służbowego, na przykład przedziały konduktorskie. Miejsc tych nie udostępniamy do sprzedaży.
19. Część z naszych usług dostępna jest tylko w wybranych pociągach.
20. Informacje o usługach dostępnych w danym pociągu znajdziesz w rozkładzie jazdy oraz na naszej stronie internetowej.
21. Więcej informacji o ofercie dostępnej w naszych pociągach znajdziesz na naszej stronie internetowej.

Rodzaje dokumentów przewozu

22. Na przejazd naszymi pociągami możesz kupić:
    a) bilety jednorazowe – wyłącznie w jedną stronę,
    b) bilety okresowe:
        – odcinkowe,
        – Karty Intercity,
        – sieciowe UUT,
        – Multiprzejazd i Multiprzejazd Max,
    c) rezerwacje miejsc do siedzenia, do leżenia i sypialnych,
    d) dopłaty do pociągu EIP,
    e) dopłaty do biletów,
    f) bilety jednorazowe na przewóz bagażu, roweru albo psa.
23. Dokumenty przewozu w kasach biletowych, biletomatach i w pociągu sprzedajemy na zabezpieczonym papierze. W pociągu musisz pokazać oryginały tych dokumentów przewozu.
24. Formy dokumentów przewozu z aplikacji i serwisów internetowych oraz sposób ich okazania znajdziesz w regulaminach tych aplikacji i serwisów.

Dane na dokumentach przewozu

25. Dane na dokumentach przewozu zapisujemy czcionką bezszeryfową w języku polskim. W zależności od kanału sprzedaży dokumenty mogą zawierać zapisy w innych językach:
    a) w kasie biletowej – niemieckim i angielskim,
    b) w aplikacjach i serwisach internetowych – w języku wskazanym w regulaminie danej aplikacji lub serwisu.
26. Dokumenty przewozu w zależności od ich rodzaju i kanału sprzedaży zawierają co najmniej oznaczenie przewoźnika i informacje o warunkach przejazdu.

Zakup lub pobranie dokumentu przewozu

Ogólne warunki

27. Na przejazd pociągiem bez obowiązkowej rezerwacji w wagonie z miejscami do siedzenia musisz kupić bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca w klasie 2 albo 1. Jeśli w danym pociągu nie będzie miejsc, to możesz kupić bilet jednorazowy bez rezerwacji miejsca.

28. Jeśli masz bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu ważny w klasie 2 albo 1 i chcesz mieć zagwarantowane miejsce do siedzenia w pociągu bez obowiązkowej rezerwacji, to musisz kupić albo pobrać rezerwację miejsca na przejazd danym pociągiem.
29. Na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi musisz kupić bilet jednorazowy na przejazd pociągiem TLK, IC i rezerwację miejsca, zgodnie z poniższą tabelą:

rodzaj miejsca	bilet na przejazd w klasie	rezerwacja miejsca w przedziale
miejsce do leżenia w przedziale sześciomiejscowym	2	sześciomiejscowym
miejsce do leżenia w przedziale czteromiejscowym	2	czteromiejscowym
miejsce sypialne w przedziale trzymiejscowym (Triple)	2	trzymiejscowym
miejsce sypialne w przedziale dwumiejscowym (Double)	2	dwumiejscowym
miejsce sypialne w przedziale jednomiejscowym (Single)	1	jednomiejscowym

30. Jeśli masz bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu ważny w klasie 2 albo 1, to na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi musisz kupić albo pobrać rezerwację miejsca.
31. Na przejazd pociągiem z obowiązkową rezerwacją musisz kupić bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca w klasie 2 albo 1.
32. Jeśli masz bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu ważny w klasie 2 albo 1, to na przejazd pociągiem z obowiązkową rezerwacją musisz kupić albo pobrać odpowiednio rezerwację miejsca albo dopłatę do pociągu EIP.
33. Na przejazd pociągiem z obowiązkową rezerwacją nie wydajemy biletów bez rezerwacji miejsca. Jeśli w danym pociągu choćby tylko na części drogi przejazdu nie ma wolnych miejsc, to nie możesz jechać tym pociągiem.

34. Dokumenty przewozu możesz kupić lub pobrać w różnych kanałach sprzedaży na zasadach określonych w regulaminach tych kanałów, zgodnie z tabelą:

kanał sprzedaży	podstawa
kasa biletowa, biletomat, pociąg	ten regulamin
aplikacja PKP Intercity, serwis e-IC	*Regulamin e-IC*
Bilkom	*REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW Bilkom – „PKP Intercity" S.A. (Regulamin Bilkom – IC)*
agent	*Regulamin sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów*

35. Dokumenty przewozu na przejazd pociągami TLK lub IC możesz kupić lub pobrać najwcześniej na 30 dni przed podróżą.
36. Dokumenty przewozu na przejazd pociągami EIC lub EIP możesz kupić lub pobrać na cały okres rozkładu jazdy pociągów najwcześniej na 30 dni przed rozpoczęciem jego obowiązywania.
37. Bilet kombinowany na przejazd pociągami TLK i IC możesz kupić lub pobrać najwcześniej na 30 dni przed podróżą.
38. Bilet kombinowany na przejazd pociągami EIC i EIP możesz kupić lub pobrać na cały okres rozkładu jazdy pociągów najwcześniej na 30 dni przed rozpoczęciem jego obowiązywania.
39. Bilet kombinowany na przejazd pociągami TLK lub IC oraz EIC lub EIP możesz kupić lub pobrać najwcześniej na 30 dni przed podróżą.

> **Uwaga**
>
> Informacje o okresach obowiązywania rozkładu jazdy pociągów oraz terminach rozpoczęcia sprzedaży dokumentów przewozu na przejazd pociągami EIC i EIP w tych okresach znajdziesz na naszej stronie internetowej.

40. W wyjątkowych przypadkach, na przykład, kiedy zmieniamy rozkład jazdy, termin przedsprzedaży możemy skrócić.
41. Dokumenty przewozu sprzedajemy na określoną relację, czyli od i do stacji, na których pociągi mają wyznaczony postój dla wsiadania lub wysiadania podróżnych, zgodnie z rozkładem jazdy.

Uwaga

Niektóre postoje naszych pociągów są wyznaczone wyłącznie dla wysiadających pasażerów. Od tych stacji nie możesz kupić lub pobrać dokumentu przewozu na przejazd tymi pociągami.

Karty Intercity, Multiprzejazd i Multiprzejazd Max oraz bilety sieciowe UUT nie mają wskazanej relacji.

42. Dokumenty przewozu kupione w jednej transakcji handlowej na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami z przesiadką minimum 10 minut i łącznym czasem przejazdu zgodnie z rozkładem jazdy, który nie przekracza 24 godzin – są wspólnym biletem.

Uwaga

Jedna transakcja handlowa oznacza zakup jednego lub więcej biletów w tym samym czasie i za pośrednictwem tego samego kanału sprzedaży, zgodnie z rozkładem jazdy, która prowadzi do jednej płatności.

Jednej transakcji handlowej nie stanowi sytuacja, w której pomimo obowiązku przestrzegania dokonania jednej płatności, samodzielnie dzielisz całą zamierzoną do odbycia podróż na odrębne odcinki podróży oraz nie zachowujesz czasu potrzebnego na przesiadkę pomiędzy poszczególnymi odcinkami podróży, które wynikają z rozkładu jazdy.

43. Bilet na przewóz roweru możesz kupić tylko razem z biletem jednorazowym na przejazd, rezerwacją miejsca albo dopłatą do pociągu EIP i pod warunkiem, że miejsce dla osoby z rowerem jest wolne. Jeśli w pociągu nie ma wolnych miejsc na rowery, to nie możesz zabrać roweru do tego pociągu.
44. Jeśli masz już bilet jednorazowy na przejazd, rezerwację miejsca albo dopłatę do pociągu EIP, a chcesz przewieźć rower, to musisz kupić nowy bilet na przejazd, rezerwację miejsca albo dopłatę do pociągu EIP z rezerwacją miejsca dla osoby z rowerem i bilet na przewóz roweru. Niewykorzystany bilet, rezerwację miejsca albo dopłatę do pociągu EIP możesz zwrócić na zasadach i warunkach określonych w części Zwrot dokumentu przewozu.
45. Jeśli masz bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i chcesz w kasie biletowej albo w pociągu dokupić bilet na przewóz bagażu lub psa, to musisz pokazać bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu.

46. Jeśli oświadczysz, że masz dokument przewozu albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, ale nie będziesz w stanie go okazać podczas kontroli w pociągu, to odprawimy Cię zgodnie z poniższą tabelą. Zasady te dotyczą odprawy w kasie biletowej i w pociągu.

przypadek	odprawa
masz bilet z ulgą, ale nie możesz okazać ważnego dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi	w przypadku biletu z ulgą 37%, 50%, 51%, 78%, 95%, 100% lub UUT wydajemy dopłatę do biletu z ceną bazową lub normalną oraz oświadczenie o posiadaniu prawa do ulgi w przypadku biletu z ulgą 49% wydajemy nowy bilet oraz oświadczenie o posiadaniu prawa do ulgi
chcesz kupić bilet z ulgą, ale nie możesz okazać ważnego dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi	wydajemy bilet z ulgą, dopłatę do biletu z ceną bazową lub normalną oraz oświadczenie o posiadaniu prawa do ulgi
masz prawo do bezpłatnego przejazdu, ale nie możesz okazać ważnego dokumentu potwierdzającego to prawo	wydajemy bilet oraz oświadczenie posiadania prawa do bezpłatnego przejazdu
masz dokument przewozu, ale nie może go okazać	wydajemy nowy dokument przewozu oraz oświadczenie o posiadaniu dokumentu przewozu

O zwrot pieniędzy możesz wystąpić na zasadach, które opisaliśmy w części Wnioski o zwrot.

47. Jeśli masz bilet na odcinek zagraniczny, to na odcinku krajowym musisz kupić odpowiednio bilet od lub do granicy państwa oraz rezerwację miejsca w relacji międzynarodowej. Zasada ta nie dotyczy pociągów międzynarodowych, w których obowiązują odrębne warunki korzystania. W takich pociągach dokumenty przewozu wydajemy zgodnie z tymi warunkami.
48. Rezerwację miejsca w relacji międzynarodowej oraz bilet na odcinek krajowy możesz kupić w kasie biletowej lub u konduktora w pociągu, którym przekraczasz granicę.
49. Przy zakupie dokumentu przewozu w kasie biletowej albo w pociągu musisz sprawdzić, czy wydaliśmy go zgodnie z Twoim życzeniem.
50. Sprzedaż biletów jednorazowych bez rezerwacji miejsca do siedzenia na przejazd pociągami bez obowiązkowej rezerwacji możemy wstrzymać ze względu na dużą frekwencję. Sprzedaż tę wstrzymujemy w kasach biletowych, biletomatach, u agenta oraz w aplikacjach i serwisach internetowych. W takim przypadku w tych kanałach nie kupisz ani nie pobierzesz dokumentu przewozu na dany pociąg.

51. Jeśli masz bilet z ulgą 37% dla emeryta lub rencisty, to wpis w zaświadczeniu dla emerytów i rencistów otrzymasz w kasie biletowej lub w pociągu podczas kontroli bez dodatkowych opłat.
52. Dokumentów przewozu oraz dokumentów potwierdzających prawo do ulgowych przejazdów przez nas wydanych nie możesz laminować ani foliować. Jeśli to zrobisz, taki dokument będzie nieważny.
53. Jeden dokument przewozu wydajemy dla liczby osób wskazanej w tabeli:

rodzaj dokumentu przewozu	maksymalna liczba osób
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca do siedzenia	6
bilet jednorazowy bez rezerwacji miejsca do siedzenia	2
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca do leżenia	6, 4 – w zależności od liczby miejsc w przedziale
bilet jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego	3, 2, 1 – w zależności od kategorii przedziału
bilet okresowy	1
rezerwacja miejsca do siedzenia	1
dopłata do pociągu EIP	1

54. Biletów na przewóz bagażu, roweru lub psa możesz kupić maksymalnie tyle, ile jest osób wskazanych na bilecie na przejazd.
55. Rezerwację miejsca do biletu okresowego możesz kupić lub pobrać, pod warunkiem, że podasz nam datę wydania oraz serię i numer ważnego biletu okresowego albo okażesz taki bilet.
56. Do tego samego biletu okresowego możesz kupić lub pobrać więcej niż jedną rezerwację miejsca, gdy terminy ważności tych rezerwacji nie nakładają się na siebie.

W kasie biletowej

57. W kasach biletowych możesz kupić wszystkie rodzaje dokumentów przewozu z wyjątkiem Kart Intercity, które sprzedajemy zgodnie z ich regulaminem.
58. W wyszukiwarce kas i biletomatów na naszej stronie internetowej znajdziesz:
    a) lokalizację kas biletowych,
    b) godziny otwarcia kas biletowych,
    c) informację, czy kasa biletowa przystosowana jest do obsługi osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się,

d) inne informacje, które dotyczą obsługi w kasach biletowych.

59. W kasach biletowych obsługujemy podróżnych w kolejności ich zgłaszania się.

60. Jeśli z przyczyn leżących po naszej stronie nie możemy wydać Ci w kasie biletowej dokumentu przewozu, to wydamy Ci potwierdzenie o braku możliwości jego wydania. Z potwierdzeniem tym musisz zgłosić się do konduktora, zgodnie z zasadami, które opisaliśmy w części W pociągu.

> **Uwaga**
>
> Przyczyny leżące po naszej stronie to na przykład: awaria kasy lub terminala płatniczego, brak możliwości wydania reszty, brak połączenia z systemem rezerwacji, przerwa technologiczna.
>
> Wstrzymania sprzedaży ze względu na dużą frekwencję nie zaliczamy do przyczyn leżących po naszej stronie i w tym przypadku nie wydajemy potwierdzenia o braku możliwości wydania dokumentu przewozu. W takiej sytuacji u konduktora w pociągu pobieramy opłatę pokładową, zgodnie z zasadami, które opisaliśmy w części W pociągu.

W biletomacie

61. W biletomatach możesz kupić tylko wybrane dokumenty przewozu.

62. Na naszej stronie internetowej znajdziesz listę dokumentów przewozu, które możesz kupić w biletomatach oraz formy i sposoby płatności, które są w nich akceptowane.

63. W wyszukiwarce kas i biletomatów na naszej stronie internetowej znajdziesz:
    a) lokalizację biletomatów,
    b) czas przerwy technologicznej w biletomatach,
    c) formy płatności, które akceptowane są w poszczególnych biletomatach,
    d) informację, czy dany biletomat przystosowany jest do obsługi przez osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się,
    e) inne informacje, które dotyczą biletomatów, między innymi numery telefonów do pomocy technicznej lub nazwę operatora biletomatu.

W pociągu

64. U konduktora w pociągu możesz kupić lub pobrać wszystkie dokumenty przewozu, z wyjątkiem biletów według ofert:
    a) Karty Intercity,
    b) Bilety Odcinkowe,
    c) Bilety Grupowe,

d) Wspólny Bilet,
e) Junior 6 Plus,
f) Taniej z Bliskimi.

65. U konduktora w pociągu możesz kupić dokument przewozu tylko na przejazd danym pociągiem i na pociągi, które są bezpośrednią kontynuacją tego przejazdu.
66. W pociągu bez obowiązkowej rezerwacji brak biletu na przejazd, ważnego dokumentu potwierdzającego prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo uprawnienia do ulgi, oferty lub promocji musisz zgłosić konduktorowi przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu. Nie dotyczy to:
    a) osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która nie porusza się na wózku inwalidzkim i jej opiekuna albo przewodnika,
    b) osoby, która ukończyła 70 lat,
    c) dziecka do 4 lat.
67. W pociągu z obowiązkową rezerwacją brak biletu na przejazd, rezerwacji miejsca lub dopłaty do pociągu EIP musisz zgłosić konduktorowi przed wejściem do pociągu. Nie musisz tego robić w przypadku braku biletu na przejazd dla dziecka do 4 lat, dla którego nie żądasz oddzielnego miejsca.
68. W pociągu z obowiązkową rezerwacją brak ważnego dokumentu potwierdzającego prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo uprawnienia do ulgi, oferty lub promocji musisz zgłosić konduktorowi przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu. Nie dotyczy to:
    a) osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się i jej opiekuna albo przewodnika,
    b) osoby, która ukończyła 70 lat,
    c) dziecka do 4 lat.
69. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik brak biletu na przejazd każdym naszym pociągiem muszą zgłosić przed wejściem do pociągu.
70. Brak biletu na przewóz roweru w każdym naszym pociągu musisz zgłosić konduktorowi przed wejściem do pociągu.
71. Nie musisz zgłaszać braku biletu na przewóz bagażu lub psa oraz dopłaty do pociągu EIP, którą chcesz kupić do biletu międzynarodowego z rezerwacją miejsca. Konduktor dopełni formalności podczas kontroli.
72. Jeśli konduktor nie może wydać Ci dokumentu przewozu zaraz po Twoim zgłoszeniu, to wyda Ci potwierdzenie o braku możliwości jego wydania, a formalności dopełni podczas kontroli.
73. Jeśli chcesz kupić w pociągu bilet na przejazd z przesiadką na inny nasz pociąg z obowiązkową rezerwacją, a konduktor nie może wydać biletu z rezerwacją,

to wydamy Ci bilet na przejazd tym pociągiem z adnotacją „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc”.

74. Bilet z adnotacją „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc” musisz pokazać w kasie biletowej albo konduktorowi w pociągu, którym chcesz jechać. Jeśli będą wolne miejsca, to na dalszy przejazd musisz kupić dopłatę do biletu wraz z rezerwacją miejsca albo nowy bilet, w zależności co będzie tańsze.
75. Jeśli chcesz kupić w pociągu bilet na przejazd z przesiadką na pociąg innego przewoźnika, to konduktor w pociągu wyda Ci tylko bilet na przejazd naszym pociągiem z adnotacją „Zmiana przewoźnika”. Taki bilet wydamy Ci, pod warunkiem, że jedziesz od stacji, na której nie ma kasy biletowej lub jest ona nieczynna, a czas na przesiadkę zgodnie z rozkładem jazdy jest krótszy niż 30 minut.
76. Bilet z adnotacją „Zmiana przewoźnika” musisz pokazać konduktorowi w pociągu innego przewoźnika, którym chcesz jechać.

> **Uwaga**
>
> Zakup biletu na przejazd pociągiem innego przewoźnika odbywa się na zasadach określonych przez tego przewoźnika.

77. Za wydanie dokumentu przewozu w pociągu pobieramy opłatę pokładową. Jeśli na dokumencie przewozu wskazanych jest kilka osób, to opłatę pokładową pobieramy od każdej osoby.
78. Opłaty pokładowej nie pobieramy od osoby:
    a) z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się oraz od jej opiekuna albo przewodnika, pod warunkiem, że podróżuje razem z tą osobą,
    b) która ukończyła 70 lat,
    c) która rozpoczyna przejazd ze stacji, na której nie ma kasy biletowej lub jest ona nieczynna,
    d) która ma potwierdzenie o braku możliwości wydania dokumentu przewozu z kasy biletowej,
    e) która chce kupić albo pobrać rezerwację miejsca, a ma bilet jednorazowy bez rezerwacji miejsca, Kartę Intercity lub dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu,
    f) która ma bilet jednorazowy wystawiony w innym naszym pociągu wraz z adnotacją „Dalej w pociągu z obowiązkową rezerwacją – w miarę wolnych miejsc”,
    g) która ma bilet jednorazowy wystawiony w pociągu innego przewoźnika bez opłaty za jego wydanie wraz z adnotacją „Zmiana przewoźnika”, a czas na przesiadkę jest krótszy niż 30 minut,

h) która ma bilet kupiony w biletomacie, aplikacji lub serwisie internetowym i chce kupić bilet na przewóz bagażu lub psa,
i) która ma bilet międzynarodowy z rezerwacją miejsca w pociągu EIP i chce kupić dopłatę do pociągu EIP,
j) która zmienia umowę przewozu,
k) która uprawniona jest do ulgi 100%,
l) która kupuje dopłatę do posiadanego biletu albo nowy bilet, w przypadku gdy nie ma ważnego dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi, ale oświadcza, że ma uprawnienie do tej ulgi.

79. Opłaty pokładowej od osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się oraz jej opiekuna albo przewodnika nie pobieramy, pod warunkiem że pokażą konduktorowi dokument, który potwierdza niepełnosprawność lub ograniczoną możliwość poruszania się. Dokumentu tego nie musi pokazywać osoba, której niepełnosprawność lub ograniczona możliwość poruszania się jest widoczna.
80. Opłaty pokładowej od osoby, która ukończyła 70 lat nie pobieramy, pod warunkiem że pokaże konduktorowi dokument, który potwierdza jej wiek.

W aplikacjach i serwisach internetowych

81. Dokumenty przewozu możesz kupić lub pobrać w aplikacjach i serwisach internetowych na zasadach określonych w regulaminach tych aplikacji i serwisów, zgodnie z tabelą:

kanał sprzedaży	podstawa
aplikacja PKP Intercity, serwis e-IC	*Regulamin e-IC*
Bilkom	*REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW Bilkom – „PKP Intercity" S.A. (Regulamin Bilkom – IC)*
agent	*Regulamin sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów*

82. Punkty lojalnościowe możesz wymienić w serwisie e-IC i aplikacji PKP Intercity na dokumenty przewozu na zasadach określonych w *Regulaminie programu lojalnościowego Moje IC*.

Formy i sposoby płatności

83. Płatności za usługi przewozu, które świadczymy, realizujemy wyłącznie w polskim złotym.

84. W naszych kasach biletowych możesz płacić:
    a) gotówką,
    b) kartą płatniczą,
    c) BLIKIEM.
85. U konduktora w pociągu możesz płacić:
    a) gotówką,
    b) kartą płatniczą – wyłącznie zbliżeniowo,
    c) BLIKIEM.
86. Formy i sposoby płatności stosowane:
    a) w kasach biletowych innych przewoźników znajdziesz w regulaminach tych przewoźników,
    b) w biletomatach znajdziesz na naszej stronie internetowej,
    c) w aplikacjach i serwisach internetowych znajdziesz w regulaminach tych aplikacji i serwisów.
87. W naszych kasach biletowych oraz pociągach akceptujemy wyłącznie karty Visa, Maestro i MasterCard.

Faktura VAT

88. Fakturami są dokumenty przewozu, które spełniają warunki:
    a) są na przejazd jednorazowy,
    b) są kupione w kasie biletowej lub w pociągu,
    c) zawierają nazwę i NIP sprzedawcy, numer dokumentu, datę wystawienia dokumentu, kwotę brutto wraz z podatkiem oraz kwotę podatku.
89. Za dokumenty przewozu, które nie są fakturami, możesz otrzymać fakturę zgodnie z tabelą:

kanał sprzedaży	miejsce wystawienia faktury
kasa biletowa	kasa biletowa przewoźnika, który sprzedał bilet
biletomat, pociąg	nasza kasa biletowa
serwis e-IC	serwis e-IC
aplikacja PKP Intercity	aplikacja PKP Intercity
Bilkom	Bilkom
agent	aplikacja lub serwis internetowy agenta

90. Jeśli jesteś podatnikiem VAT, to fakturę możesz otrzymać, pod warunkiem, że podczas zakupu dokumentu przewozu wskażesz potrzebę otrzymania faktury i podasz numer NIP. W takim przypadku fakturę wystawiamy najpóźniej do piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym sprzedaliśmy Ci dokument przewozu. W przeciwnym razie możesz złożyć wniosek o wystawienie faktury.
91. Jeśli chcesz fakturę bez numeru NIP nabywcy, żądanie wystawienia faktury możesz nam zgłosić w ciągu 3 miesięcy od daty zakupu dokumentu przewozu.
92. Wniosek o wystawienie faktury prześlij:
    a) na e-mail: fakturye-ic@intercity.pl,
    b) przesyłką pocztową na adres:
    „PKP Intercity” S.A.
    Aleje Jerozolimskie 142 A
    02-305 Warszawa.
93. Fakturę korygującą lub duplikat faktury może wystawić:
    a) kasa biletowa, która wydała dokument przewozu będący fakturą lub wystawiła fakturę do innego dokumentu przewozu,
    b) dowolna nasza kasa biletowa, jeśli nasza kasa biletowa wydała dokument przewozu będący fakturą lub fakturę do innego dokumentu przewozu.

Sprzedaż biletów na przejazdy pociągami innych przewoźników kolejowych

94. W naszych kasach biletowych kupisz również bilety na przejazdy pociągami innych przewoźników, to jest:
    a) Arriva sp. z o.o.,
    b) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,
    c) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.,
    d) Koleje Śląskie sp. z o.o.,
    e) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.,
    f) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.,
    g) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.,
    h) POLREGIO S.A.
95. Bilety na przejazdy pociągami innych przewoźników sprzedajemy zgodnie z przepisami ustalonymi przez tych przewoźników. Przepisy te znajdziesz na ich stronach internetowych.

96. Dokumenty przewozu na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami i pociągami innych przewoźników są odrębnymi umowami przewozu – nie są wspólnym biletem.

Terminy i zakres ważności dokumentów przewozu

97. Dokument przewozu jest ważny tylko w określonym na nim terminie i zakresie.
98. Bilet jednorazowy na przejazd, dopłata do pociągu EIP, rezerwacja miejsca, bilet na przewóz są ważne od daty i godziny wyjazdu do daty i godziny przyjazdu, które są na nich wskazane.
99. Termin ważności:
    a) biletu jednorazowego na przejazd lub biletu na przewóz nie może być dłuższy niż 24 godziny,
    b) biletów odcinkowych, Kart Intercity, biletu Multiprzejazd i Multiprzejazd Max wskazujemy w ich regulaminach,
    c) biletów sieciowych UUT wskazujemy w *Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej*.
100. Jeśli pociąg, którym jedziesz, spóźnia się, to przejazd możesz ukończyć po terminie wskazanym na dokumencie przewozu.

Korzystanie z miejsc do siedzenia

101. Dane miejsce do siedzenia w pociągu bez obowiązkowej rezerwacji możesz zająć, jeśli masz ważny bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i rezerwację tego miejsca.
102. Jeśli masz bilet albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu, ale nie masz rezerwacji miejsca, to w pociągu bez obowiązkowej rezerwacji możesz zająć wolne miejsce w klasie, w której są one ważne. Miejsce to możesz zajmować do czasu aż zgłosi się osoba z rezerwacją tego miejsca. Zasada ta nie dotyczy zajmowania miejsc, które wyznaczamy dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników, miejsc do użytku służbowego oraz dodatkowych miejsc do siedzenia wykupionych przez innych podróżnych do własnej dyspozycji.
103. Dane miejsce do siedzenia w pociągu z obowiązkową rezerwacją miejsc możesz zająć, jeśli masz ważny bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i rezerwację tego miejsca albo dopłatę do pociągu EIP na to miejsce.

104. Jeśli chcesz mieć dodatkowe miejsca do siedzenia do własnej dyspozycji, to na każde takie miejsce musisz kupić bilet z ceną bazową albo bilet normalny w ofercie Promo z rezerwacją tego miejsca.
105. Miejsca do siedzenia dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników mogą być rezerwowane tylko dla tych osób i przez nie zajmowane. Miejsc tych nie udostępniamy do sprzedaży innym osobom.

> **Uwaga**
>
> Miejsce dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim w wagonie z miejscami do siedzenia może być wyłącznie przestrzenią na wózek, bez gwarancji alternatywnego miejsca do siedzenia. Przestrzeń ta jest blisko drzwi wagonu oraz toalety dostosowanej do potrzeb tych osób.

106. Jeśli zajmiesz miejsce do siedzenia dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim lub jej opiekuna albo przewodnika, a nie jesteś taką osobą, to na żądanie konduktora musisz je udostępnić, nawet jeśli masz rezerwację tego miejsca.
107. Miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim oraz miejsca do siedzenia dla osób z dziećmi do 6 lat można rezerwować tylko dla tych osób do 24 godzin przed odjazdem danego pociągu ze stacji początkowej. Po tym czasie miejsca te udostępniamy do sprzedaży dla wszystkich osób i każdy może je zarezerwować.
108. Miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim można rezerwować również dla opiekuna albo przewodnika tych osób.
109. Miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim oraz miejsca dla osób z dziećmi do 6 lat można rezerwować również dla kobiet w ciąży.
110. Jedno miejsce do siedzenia mogą zajmować dwie osoby, jeśli przynajmniej jedną z nich jest dziecko, które nie ukończyło 4 lat. Dziecko musi mieć odpowiedni bilet na przejazd bez rezerwacji miejsca.
111. Miejsc do użytku służbowego nie możesz zajmować.
112. Jeśli nie możesz zająć swojego miejsca z przyczyn leżących po naszej stronie, wskażemy Ci w tym pociągu inne miejsce. Jeśli należność za przejazd na nowym miejscu jest:
    a) niższa – zwrócimy Ci nadpłacone pieniądze,
    b) wyższa – nie musisz dopłacać.

> **Uwaga**
>
> Przyczyny leżące po naszej stronie to na przykład awarie techniczne pociągu.

Korzystanie z miejsc do leżenia i sypialnych

113. Dane miejsce do leżenia albo sypialne możesz zająć, jeśli masz ważny bilet na przejazd albo dokument potwierdzający prawo do bezpłatnego przejazdu i rezerwację tego miejsca.
114. Jeśli chcesz mieć dodatkowe miejsca do leżenia lub sypialne do własnej dyspozycji, to na każde takie miejsce musisz kupić bilet z ceną bazową oraz rezerwację miejsca.
115. Miejsce do leżenia lub sypialne dla:
    a) osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim możesz zająć, jeśli podczas podróży korzystasz z wózka,
    b) opiekuna albo przewodnika osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim możesz zająć, jeśli jesteś taką osobą.
116. Miejsca do leżenia i sypialne dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników do 24 godzin przed odjazdem danego pociągu ze stacji początkowej mogą rezerwować tylko te osoby. Po tym czasie miejsca te udostępniamy do sprzedaży innym osobom i każdy może je zarezerwować.
117. Jedno miejsce do leżenia lub sypialne mogą zajmować dwie osoby, jeśli przynajmniej jedną z nich jest dziecko, które nie ukończyło 10 lat. Dziecko musi mieć odpowiedni bilet na przejazd bez rezerwacji miejsca.
118. Miejsca do leżenia rezerwujemy niezależnie od płci.
119. Miejsca sypialne w jednym przedziale mogą zajmować osoby tej samej płci. Wyjątkiem są dzieci w wieku do lat 10, które jadą z opiekunem oraz osoby, które kupią wszystkie miejsca w przedziale.
120. Miejsca sypialne dla dzieci:
    a) do 10 lat, które nie mogą jechać razem z opiekunem rezerwujemy w przedziałach damskich,
    b) powyżej 10 lat rezerwujemy tak, jak dla innych osób.
121. Jeśli nie masz biletu na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi, to możesz w nich przebywać wyłącznie na czas zakupu produktów u osoby, która obsługuje wagon. Poza tym przypadkiem nie możesz przebywać nawet w korytarzu i przedsionku tych wagonów.
122. Jeśli nie możesz zająć swojego miejsca do leżenia lub sypialnego z przyczyn leżących po naszej stronie, wskażemy Ci w tym pociągu inne miejsce. Jeśli należność za przejazd na nowym miejscu jest:
    a) niższa – zwrócimy Ci nadpłacone pieniądze,
    b) wyższa – nie musisz dopłacać.

> **Uwaga**
>
> Przyczyny leżące po naszej stronie to na przykład awarie techniczne pociągu.

123. Na czas przejazdu w wagonie z miejscami:
    a) do leżenia – otrzymasz poduszkę z poszewką, dwa prześcieradła i koc,
    b) sypialnymi – otrzymasz poduszkę w poszewce, kołdrę lub koc w poszwie i prześcieradło.
124. Konduktor wagonu z miejscami do leżenia lub sypialnymi:
    a) wskaże Ci miejsce,
    b) udzieli informacji o rozkładzie jazdy pociągu, którym jedziesz, opóźnieniu pociągu oraz możliwych przesiadkach,
    c) obudzi Cię o żądanej porze, ale nie później niż 30 minut przed przyjazdem do Twojej stacji przeznaczenia.
125. W wagonach z miejscami do leżenia i sypialnymi od 22:00 do 6:00 obowiązuje cisza nocna.
126. Oświetlenie główne w przedziale możesz włączyć tylko za zgodą wszystkich osób w przedziale.

> **Uwaga**
>
> Podczas ciszy nocnej wyłącz dźwięki w telefonie czy laptopie, a jeśli musisz porozmawiać, to zrób to szeptem.

Korzystanie ze strefy gastronomicznej

127. W strefie gastronomicznej możesz przebywać tylko w czasie zamawiania i spożywania posiłków oraz napojów. Nie możesz wykorzystywać jej do innych celów, na przykład pracy czy rozrywki. W szczególności nie możesz korzystać w niej z komputera lub tabletu, słuchać głośno muzyki, grać na instrumentach, grać w karty i inne gry.
128. Po spożyciu posiłku lub napoju musisz opuścić strefę gastronomiczną, aby ustąpić miejsca innym pasażerom.
129. W strefie gastronomicznej możesz spożywać wyłącznie posiłki i napoje w niej kupione, chyba że pracownicy tej strefy postanowią inaczej. Alkohol kupiony w strefie gastronomicznej możesz spożywać tylko w niej.
130. Do strefy gastronomicznej nie możesz zabierać:
    a) rzeczy, które mogą przeszkadzać w korzystaniu ze strefy jej pracownikom i innym pasażerom,
    b) zwierząt, z wyjątkiem psa przewodnika, psa asystującego lub psa szkolonego na psa asystującego.

131. Ze strefy gastronomicznej nie możesz wynosić naczyń wielorazowego użytku.
132. W strefie gastronomicznej nie sprzedajemy alkoholu osobom nietrzeźwym i osobom poniżej 18 roku życia.
133. W strefie gastronomicznej musisz mieć przy sobie dokumenty przewozu oraz inne dokumenty, których wymagamy podczas kontroli.
134. Jeśli nie stosujesz się do zasad obowiązujących w strefie gastronomicznej, to pracownicy strefy lub konduktor mogą Cię z niej wyprosić.
135. Więcej informacji o strefie gastronomicznej i innych usługach gastronomicznych w naszych pociągach znajdziesz na naszej stronie internetowej.

Zmiana umowy przewozu

Ogólne warunki

136. Umowę przewozu możesz zmienić w zakresie:
    a) dnia lub godziny odjazdu,
    b) przejazdu poza stację przeznaczenia,
    c) kategorii pociągu,
    d) klasy wagonu,
    e) kategorii miejsca,
    f) ulgi.
137. Umowę przewozu możesz zmienić w całej lub na części relacji przejazdu.
138. Termin ważności biletu na przejazd i biletu na przewóz po zmianie umowy przewozu nie może być dłuższy niż 24 godziny.
139. Umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży możesz zmienić w dowolnej kasie biletowej przed upływem terminu ważności biletu, przy czym w kasie biletowej na stacji pośredniej możesz to zrobić, zanim pociąg przyjedzie do tej stacji.
140. Umowę przewozu po rozpoczęciu podróży możesz zmienić w pociągu lub kasie biletowej na stacji pośredniej przed upływem terminu ważności biletu. W pociągu możesz to zrobić nie później niż od stacji, od której ma nastąpić zmiana.
141. Zmiana umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży polega na wymianie dokumentu przewozu. Wymiana dokumentu przewozu to zwrot posiadanego dokumentu i jednoczesny zakup albo pobranie nowego.
142. Przy zmianie umowy przewozu po rozpoczęciu podróży:
    a) wydamy Ci poświadczenie, które będzie uprawniało Cię do przejazdu na zmienionych warunkach i ewentualnego zwrotu pieniędzy albo
    b) pobierzemy od Ciebie dopłatę, jeśli cena za faktyczny przejazd jest wyższa, albo

c) wydamy Ci nowy bilet i poświadczenie o niewykorzystaniu Twojego biletu, które będzie uprawniało Cię do zwrotu pieniędzy.

Szczegóły znajdziesz w części Szczególne warunki.

143. Jeśli zmieniasz umowę przewozu i w pociągu bez obowiązkowej rezerwacji w wagonach z miejscami do siedzenia nie ma miejsc, to możesz jechać bez rezerwacji. W pociągu możesz zająć wolne miejsce do czasu aż zgłosi się osoba, która ma rezerwację tego miejsca.
144. Jeśli zmieniasz umowę przewozu i w pociągu z obowiązkową rezerwacją oraz w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi musimy wskazać Ci nowe miejsce, to umowę możesz zmienić, pod warunkiem że są wolne miejsca.
145. Przy zmianie umowy przewozu opłatę za przejazd na zmienionych warunkach ustalamy według cen, które obowiązują w czasie zmiany.
146. Dokument przewozu ze zmienionymi warunkami jest ważny w zakresie, który jest określony na dopłacie albo poświadczeniu.
147. Jeśli jesteś osobą poruszającą się na wózku inwalidzkim i w razie zmiany umowy przewozu musimy wskazać Ci nowe miejsce, to umowę możesz zmienić, pod warunkiem, że są wolne miejsca dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim.
148. Jeśli jedziesz z rowerem i w razie zmiany umowy przewozu musimy wskazać Ci nowe miejsce, to umowę możesz zmienić, pod warunkiem, że są wolne miejsca dla osoby z rowerem.
149. Zmianę umowy przewozu w pociągu musisz zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji	pociąg z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu
kategoria pociągu	przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu	przed wejściem do pociągu
klasa wagonu	przed zmianą	przed zmianą
kategoria miejsca	przed zmianą	przed wejściem do pociągu
ulga	przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu	przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu

Do osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się i ich opiekunów albo przewodników, osób, które ukończyły 70 lat, dzieci do 4 lat oraz osób z rowerem stosujemy zasady określone w kolejnych punktach.

150. Osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która nie porusza się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik oraz osoba, która ukończyła 70 lat zmianę umowy przewozu w pociągu muszą zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji	pociąg z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu
kategoria pociągu	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed wejściem do pociągu
klasa wagonu	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed zmianą
kategoria miejsca	zmiany nie trzeba zgłaszać, jeśli przechodzisz do wagonu z miejscami do siedzenia przed zmianą, jeśli przechodzisz na miejsce do leżenia lub sypialne	przed wejściem do pociągu
ulga	zmiany nie trzeba zgłaszać	zmiany nie trzeba zgłaszać

151. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik zmianę umowy przewozu w pociągu muszą zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji i z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu
kategoria pociągu	przed wejściem do pociągu
kategoria miejsca	przed wejściem do pociągu
ulga	zmiany nie trzeba zgłaszać

152. Zmiany umowy przewozu w przypadku przejazdu dziecka do lat 4, które może jechać bez oddzielnego miejsca, nie musisz zgłaszać konduktorowi.
153. Zmianę umowy przewozu w przypadku przejazdu dziecka do lat 4, które musi jechać na oddzielnym miejscu, musisz zgłosić konduktorowi, zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	czas na zgłoszenie
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	przed zmianą, jeśli przechodzisz na miejsce do leżenia lub sypialne przed wejściem do pociągu z obowiązkową rezerwacją
przejazd poza stację przeznaczenia	zmianę musisz zgłosić przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu, jeśli dalej jedziesz na miejscu do leżenia, sypialnym lub pociągiem z obowiązkową rezerwacją
kategoria pociągu	przed zmianą, jeśli przechodzisz na miejsce do leżenia lub sypialne przed wejściem do pociągu z obowiązkową rezerwacją
klasa wagonu	przed zmianą, jeśli klasę zmieniasz w pociągu z obowiązkową rezerwacją
kategoria miejsca	przed zmianą
ulga	zmiany nie musisz zgłaszać

154. Osoba z rowerem zmianę umowy przewozu w pociągu musi zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji i z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu
kategoria pociągu	przed wejściem do pociągu
ulga	zgodnie z punktami 150, 151, 152 i 153

155. W przypadku zmiany umowy, której nie musisz zgłaszać, konduktor dopełnia formalności podczas kontroli.
156. Jeśli nie zgłosisz zmiany umowy przewozu w pociągu w wymaganym czasie, to potraktujemy Cię, jak osobę bez ważnego biletu.
157. Jeśli w wyniku zmiany umowy przewozu za poświadczony lub niewykorzystany dokument przewozu przysługuje Ci zwrot, to dokument ten możesz zwrócić na zasadach i warunkach, które opisaliśmy w części Zwrot dokumentu przewozu.

158. Przy zmianie umowy przewozu od zwracanych należności nie potrącamy odstępnego.
159. Jeśli masz bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa i chcesz zmienić umowę przewozu, to:
    a) przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić go na nowy,
    b) po rozpoczęciu podróży zachowuje on ważność do ukończenia podróży na zmienionych warunkach biletu na przejazd.
160. Zasady zmiany umowy przewozu w przypadku dokumentów przewozu z aplikacji i serwisów internetowych znajdziesz w regulaminach tych aplikacji i serwisów.

Szczególne warunki

Przejazd innym pociągiem tej samej kategorii na podstawie biletu z ceną bazową lub ulgą od tej ceny

161. Jeśli chcesz jechać innym pociągiem tej samej kategorii, to przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
162. Jeśli chcesz jechać innym pociągiem tej samej kategorii tą samą albo inną drogą przejazdu, to po rozpoczęciu podróży musisz:
    a) uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem, jeśli cena biletu za przejazd nie zmieni się,
    b) uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem, jeśli cena biletu za przejazd jest niższa. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów,
    c) dopłacić różnicę, jeśli cena biletu za przejazd jest wyższa.

    Ponadto na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia wydamy Ci rezerwację miejsca. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Przejazd poza stację przeznaczenia na podstawie biletu z ceną bazową

163. Jeśli chcesz jechać poza stację przeznaczenia, to przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
164. Jeśli chcesz jechać poza stację przeznaczenia, to po rozpoczęciu podróży musisz:
    a) dopłacić różnicę, jeśli cena biletu do nowej stacji przeznaczenia jest wyższa od ceny Twojego biletu,
    b) uzyskać poświadczenie biletu o ważności na dalszy przejazd, jeśli cena biletu do nowej stacji przeznaczenia jest taka sama jak do pierwotnej.

    Ponadto na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia wydamy Ci rezerwację miejsca. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym w tym samym pociągu Twoja rezerwacja miejsca zachowuje ważność, a jeśli dalej jedziesz innym

pociągiem, to musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Przejazd poza stację przeznaczenia na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej

165. Jeśli chcesz jechać poza stację przeznaczenia, to przed rozpoczęciem podróży musisz:
    a) wymienić posiadany bilet na nowy, jeśli na przejazd dalszy przysługuje Ci ta sama ulga,
    b) kupić nowy bilet od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia, jeśli na przejazd dalszy ulga Ci nie przysługuje albo przysługuje Ci inna ulga.
166. Jeśli chcesz jechać poza stację przeznaczenia i na przejazd dalszy przysługuje Ci ta sama ulga (nie dotyczy biletu z ulgą 100%), to po rozpoczęciu podróży musisz:
    a) dopłacić różnicę, jeśli cena biletu do nowej stacji przeznaczenia jest wyższa od ceny Twojego biletu,
    b) uzyskać poświadczenie biletu o ważności na dalszy przejazd, jeśli cena biletu do nowej stacji przeznaczenia jest taka sama jak do pierwotnej.

    Ponadto na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia wydamy Ci rezerwację miejsca. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym w tym samym pociągu Twoja rezerwacja miejsca zachowuje ważność, a jeśli dalej jedziesz innym pociągiem, to musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

167. Jeśli masz bilet z ulgą 100% i chcesz jechać poza stację przeznaczenia, to po rozpoczęciu podróży musisz pobrać nowy bilet z ulgą 100% od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym w tym samym pociągu Twoja rezerwacja miejsca zachowuje ważność, a jeśli dalej jedziesz innym pociągiem, to musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.
168. Jeśli chcesz jechać poza stację przeznaczenia i na przejazd dalszy ulga Ci nie przysługuje albo przysługuje Ci inna ulga, to po rozpoczęciu podróży musisz kupić nowy bilet od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym w tym samym pociągu Twoja rezerwacja miejsca zachowuje ważność, a jeśli dalej jedziesz innym pociągiem, to musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Zmiana kategorii pociągu na podstawie biletu z ceną bazową

169. Jeśli chcesz jechać pociągiem innej kategorii, to przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić posiadany bilet na nowy.

170. Jeśli chcesz jechać pociągiem innej kategorii, to po rozpoczęciu podróży musisz:

zmiana kategorii	działanie
z TLK na IC albo odwrotnie	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem
z TLK, IC na EIC	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIC a ceną Twojego biletu
z EIC na TLK, IC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów
z TLK, IC na EIP	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIP a ceną Twojego biletu
z EIP na TLK, IC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów
z EIC na EIP	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIP a ceną Twojego biletu
z EIP na EIC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów

Ponadto na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia wydamy Ci rezerwację miejsca. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Zmiana kategorii pociągu na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej

171. Jeśli chcesz jechać pociągiem innej kategorii, to przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
172. Jeśli chcesz jechać pociągiem innej kategorii i w pociągu tym przysługuje Ci ta sama ulga (nie dotyczy biletu z ulgą 100%), to po rozpoczęciu podróży musisz:

zmiana kategorii	działanie
z TLK na IC albo odwrotnie	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem
z TLK, IC na EIC	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIC a ceną Twojego biletu
z EIC na TLK, IC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów

zmiana kategorii	działanie
z TLK, IC na EIP	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIP a ceną Twojego biletu
z EIP na TLK, IC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów
z EIC na EIP	dopłacić różnicę między ceną biletu za przejazd pociągiem EIP a ceną Twojego biletu
z EIP na EIC	uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd danym pociągiem. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów

Ponadto na przejazd w wagonie z miejscami do siedzenia wydamy Ci rezerwację miejsca. W przypadku przejazdu na miejscu do leżenia albo sypialnym musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

173. Jeśli masz bilet z ulgą 100% i chcesz zmienić kategorię pociągu, to po rozpoczęciu podróży musisz pobrać nowy bilet z ulgą 100%. Do posiadanego biletu wydamy Ci poświadczenie odpowiednio o całkowitym albo częściowym niewykorzystaniu, które będzie uprawniało Cię do jego zwrotu.
174. Jeśli chcesz jechać pociągiem innej kategorii i w pociągu tym ulga Ci nie przysługuje lub przysługuje Ci inna ulga, to po rozpoczęciu podróży musisz kupić nowy bilet. Do posiadanego biletu wydamy Ci poświadczenie odpowiednio o całkowitym albo częściowym niewykorzystaniu. Pieniądze za niewykorzystaną część biletu zwrócimy Ci po zakończeniu podróży.

Zmiana klasy na podstawie biletu z ceną bazową

175. Jeśli przed rozpoczęciem podróży chcesz zmienić klasę, to musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
176. Jeśli po rozpoczęciu podróży chcesz zmienić:
    a) klasę z 2 na 1 – musisz dopłacić różnicę między ceną biletu w klasie 1 i 2,
    b) klasę z 1 na 2 – musisz uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd w klasie 2. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów.

    Ponadto wydamy Ci rezerwację miejsca.
177. Jeśli masz bilet kombinowany w pociągach różnych kategorii i po rozpoczęciu podróży chcesz zmienić klasę z 2 na 1 na kilku odcinkach, to musisz dopłacić różnicę między ceną biletu w klasie 1 i 2 na każdym z odcinków, na których jedziesz w klasie 1. Ponadto wydamy Ci rezerwację miejsca na każdy z odcinków.

Zmiana klasy na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej

178. Jeśli przed rozpoczęciem podróży chcesz zmienić klasę, to musisz wymienić posiadany bilet na nowy.
179. Jeśli po rozpoczęciu podróży chcesz zmienić klasę z 2 na 1 i w klasie 1:
    a) przysługuje Ci ta sama ulga, to musisz dopłacić różnicę między ceną biletu ulgowego w klasie 1 i 2,
    b) przysługuje Ci inna ulga, to musisz kupić nowy bilet. Do posiadanego biletu wydamy Ci poświadczenie odpowiednio o całkowitym albo częściowym niewykorzystaniu. Pieniądze za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet zwrócimy Ci po zakończeniu podróży,
    c) ulga Ci nie przysługuje, to musisz dopłacić różnicę między ceną bazową biletu w klasie 1 i 2.

    Ponadto wydamy Ci rezerwację miejsca.
180. Jeśli po rozpoczęciu podróży chcesz zmienić klasę z 1 na 2 i w klasie 2:
    a) przysługuje Ci ta sama ulga, to musisz uzyskać poświadczenie biletu o ważności na przejazd w klasie 2. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów,
    b) przysługuje Ci inna ulga, to musisz kupić nowy bilet.

    Ponadto wydamy Ci rezerwację miejsca.
181. Jeśli masz bilet kombinowany i po rozpoczęciu podróży chcesz zmienić klasę z 2 na 1 na kilku odcinkach i w klasie 1:
    a) przysługuje Ci ta sama ulga, to musisz dopłacić różnicę między ceną biletu ulgowego w klasie 1 i 2 na każdym z odcinków, na których jedziesz w klasie 1,
    b) ulga Ci nie przysługuje, to musisz dopłacić różnicę między ceną bazową biletu w klasie 1 i 2 na każdym z odcinków, na których jedziesz w klasie 1.

    Ponadto wydamy Ci rezerwację miejsca na każdy z odcinków.

Zmiana kategorii miejsca do leżenia lub sypialnego na podstawie biletu z ceną bazową

182. Jeśli przed rozpoczęciem podróży chcesz zmienić kategorię miejsca do leżenia lub sypialnego, to musisz wymienić posiadany bilet na nowy.

183. Kategorię miejsca do leżenia lub sypialnego możesz zmienić po rozpoczęciu podróży, zgodnie z tabelą:

przejście z miejsca	działanie
do leżenia sześciomiejscowego na czteromiejscowe lub odwrotnie	bilet zachowuje ważność
sypialnego trzymiejscowego na dwumiejscowe lub odwrotnie	bilet zachowuje ważność
sypialnego trzymiejscowego lub dwumiejscowego na jednomiejscowe	musisz dopłacić różnicę między ceną biletu w klasie 1 i 2
sypialnego jednomiejscowego na trzymiejscowe lub dwumiejscowe	musisz uzyskać poświadczenie o ważności biletu na przejazd w klasie 2. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów

Ponadto musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Zmiana kategorii miejsca do leżenia lub sypialnego na podstawie biletu z ulgą od ceny bazowej

184. Jeśli przed rozpoczęciem podróży chcesz zmienić kategorię miejsca do leżenia lub sypialnego, to musisz wymienić posiadany bilet na nowy.

185. Kategorię miejsca do leżenia lub sypialnego możesz zmienić po rozpoczęciu podróży, zgodnie z tabelą:

przejście z miejsca	działanie
do leżenia sześciomiejscowego na czteromiejscowe lub odwrotnie	bilet zachowuje ważność
sypialnego trzymiejscowego na dwumiejscowe lub odwrotnie	bilet zachowuje ważność
sypialnego trzymiejscowego lub dwumiejscowego na jednomiejscowe	musisz dopłacić różnicę między ceną biletu ulgowego w klasie 1 i 2, jeśli w klasie 1 przysługuje Ci ta sama ulga co w klasie 2 musisz kupić nowy bilet z ulgą w klasie 1, jeśli w klasie 1 przysługuje Ci inna ulga niż w klasie 2. Do posiadanego biletu wydamy Ci poświadczenie o niewykorzystaniu, które będzie uprawniało Cię do jego zwrotu musisz dopłacić różnicę między ceną bazową biletu w klasie 1 i 2, jeśli ulga w klasie 1 Ci nie przysługuje

przejście z miejsca	działanie
sypialnego jednomiejscowego na trzymiejscowe lub dwumiejscowe	musisz uzyskać poświadczenie o ważności biletu na przejazd w klasie 2, jeśli w klasie 2 przysługuje Ci ta sama ulga, co w klasie 1. Po zakończonej podróży zwrócimy Ci różnicę między cenami biletów musisz kupić nowy bilet z ulgą w klasie 2, jeśli w klasie 2 przysługuje Ci inna ulga niż w klasie 1. Do posiadanego biletu wydamy Ci poświadczenie o niewykorzystaniu, które będzie uprawniało Cię do jego zwrotu

Ponadto musisz kupić rezerwację miejsca odpowiednio do leżenia albo sypialnego.

Zmiana ulgi

186. Jeśli chcesz zmienić umowę przewozu w zakresie ulgi, to:
    a) przed rozpoczęciem podróży musisz wymienić posiadany bilet na nowy z ulgą, która Ci przysługuje,
    b) po rozpoczęciu podróży musisz kupić nowy bilet z ulgą, która Ci przysługuje. Do posiadanego biletu wydamy Ci poświadczenie o niewykorzystaniu, które będzie uprawniało Cię do jego zwrotu. Posiadane rezerwacje miejsc zachowują ważność.

Zmiana umowy przewozu na odcinku krajowym z biletem międzynarodowym według taryfy SCIC-NRT i SCIC-EWT

Uwaga

SCIC-NRT – Szczegółowe warunki międzynarodowego przewozu na podstawie biletów niezawierających rezerwacji miejsca

SCIC-EWT – Szczegółowe warunki międzynarodowego przewozu (SCIC) na podstawie biletów stosowanych w komunikacji Wschód – Zachód

Przepisy te znajdziesz na naszej stronie internetowej.

187. Umowę przewozu możesz zmienić w zakresie:
    a) przejazdu poza stację przeznaczenia,
    b) przejazdu inną drogą,
    c) przejścia do klasy 1.

188. Umowę przewozu możesz zmienić zgodnie z tabelą:

zakres zmiany	działanie – bilet	działanie – rezerwacja
przejazd poza stację przeznaczenia	musisz kupić nowy bilet od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia	nie dotyczy
przejazd inną drogą	musisz poświadczyć bilet, jeśli jedziesz krótszą lub równą drogą przejazdu	na przejazd pociągiem TLK, IC i EIC musisz kupić rezerwację miejsca, jeśli chcesz mieć zapewnione miejsce na przejazd pociągiem EIP musisz kupić dopłatę do pociągu EIP do biletów międzynarodowych
przejazd inną drogą	musisz kupić nowy bilet, jeśli jedziesz dłuższą drogą przejazdu	nie dotyczy
przejście do klasy 1	musisz dopłacić różnicę między ceną bazową biletu w klasie 1 i 2	w pociągu TLK, IC i EIC musisz kupić rezerwację miejsca w pociągu EIP wydamy Ci bezpłatną rezerwację; dopłata do pociągu EIP do biletów międzynarodowych zachowuje ważność

Przejście do pociągu innego przewoźnika albo odwrotnie

189. Przejść do pociągu innego przewoźnika albo odwrotnie możesz w całej relacji wskazanej na bilecie albo na jej części.
190. Jeśli masz bilet ważny na przejazd naszym pociągiem i chcesz jechać pociągiem innego przewoźnika, to musisz kupić bilet na przejazd pociągiem tego przewoźnika na zasadach i warunkach przez niego ustalonych. Bilet i ewentualną rezerwację na przejazd naszym pociągiem zwracamy bez potrącenia odstępnego na zasadach i warunkach, które opisaliśmy w części Zwrot dokumentu przewozu.
191. Jeśli masz bilet ważny na przejazd pociągiem innego przewoźnika i chcesz jechać naszym pociągiem, to musisz kupić bilet na przejazd naszym pociągiem na zasadach i warunkach określonych w tym regulaminie. Bilet na przejazd pociągiem innego przewoźnika możesz zwrócić na zasadach i warunkach określonych przez tego przewoźnika.

Zwrot dokumentu przewozu

192. Z przejazdu możesz zrezygnować w całości lub części. Możesz to zrobić przed rozpoczęciem ważności dokumentu przewozu lub w trakcie podróży.
193. Rezerwację miejsca możesz zwrócić tylko przed rozpoczęciem jej ważności.
194. Jeśli rozpoczął się termin ważności dokumentu przewozu (nie dotyczy rezerwacji miejsca) albo minął czas przewidziany na zwrot w aplikacjach lub serwisach internetowych i chcesz zrezygnować z przejazdu, musisz uzyskać poświadczenie. Poświadczenie jest podstawą do zwrotu pieniędzy.
195. Poświadczenie możesz uzyskać w kasie biletowej lub w pociągu.
196. Kasa biletowa wyda Ci poświadczenie, jeśli rezygnujesz z przejazdu:
    a) pociągiem bez obowiązkowej rezerwacji najpóźniej przed upływem terminu ważności biletu,
    b) pociągiem z obowiązkową rezerwacją do 60 minut po rozpoczęciu terminu ważności biletu, ale nie później niż przed upływem terminu jego ważności (dotyczy to również dopłaty do pociągu EIP),
    c) na stacji pośredniej, ale najpóźniej do 60 minut od godziny przyjazdu do tej stacji.
197. Poświadczenie otrzymasz w pociągu, jeśli rezygnujesz z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie.
198. Nie możesz zrezygnować z przejazdu w całości w miejscowościach stacji pośrednich, leżących na drodze przewozu ani w miejscowości stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie po przyjeździe pociągu na stację pośrednią lub stację przeznaczenia.
199. Jeśli stacja wyjazdu wskazana na bilecie jest jedną ze stacji w danej miejscowości, to poświadczenie uzyskasz w kasie biletowej, która znajduje się w tej miejscowości.
200. Jeśli rezygnujesz z przejazdu, a na stacji wyjazdu nie ma kasy biletowej lub jest nieczynna, złóż wniosek.
201. W przypadku rezygnacji z całości przejazdu, zwracamy zapłaconą kwotę, po potrąceniu odstępnego.
202. W przypadku rezygnacji z części przejazdu, zwracamy różnicę między ceną Twojego biletu i ceną za wykorzystaną część przejazdu, po potrąceniu odstępnego.
203. W przypadku całkowitej rezygnacji z przewozu bagażu, roweru albo psa, zwracamy zapłaconą kwotę, po potrąceniu odstępnego.
204. Aby otrzymać zwrot pieniędzy, musisz zwrócić oryginał dokumentu przewozu oraz poświadczenie, jeśli było do niego wydane.
205. W przypadku częściowej rezygnacji z przewozu bagażu, roweru albo psa nie przysługuje Ci zwrot pieniędzy.

206. Poświadczony dokument przewozu możesz zwrócić w kasie biletowej w terminie trzech miesięcy od dnia poświadczenia.
207. Jeśli rezygnujesz z przejazdu z przyczyn leżących po naszej stronie, to nie potrącamy odstępnego.
208. Gdy z biletu będzie korzystała mniejsza liczba osób niż na nim wskazana, musisz:
    a) przed rozpoczęciem przejazdu – zwrócić i kupić nowy bilet, dla właściwej liczby osób. Pieniądze za przejazd osób, które nie będą jechały zwrócimy z potrąceniem odstępnego,
    b) po rozpoczęciu przejazdu – w pociągu uzyskać poświadczenie o faktycznej liczbie osób, które jadą. Pieniądze za przejazd osób, które nie jechały zwrócimy z potrąceniem odstępnego po zakończeniu przejazdu.
209. Nie zwracamy pieniędzy:
    a) gdy bilet zwracasz:
        – po upływie jego ważności w przypadku pociągu bez obowiązkowej rezerwacji,
        – po upływie 60 minut od rozpoczęcia jego ważności lub po upływie terminu jego ważności, jeśli termin ten był krótszy niż 60 minut w przypadku pociągu z obowiązkową rezerwacją,
    b) gdy rezerwację miejsca:
        – wykorzystasz na części drogi przejazdu,
        – zwracasz po rozpoczęciu jej ważności,
    c) gdy dopłatę do pociągu EIP:
        – wykorzystasz na części drogi przejazdu,
        – zwracasz po upływie 60 minut od rozpoczęcia jej ważności lub po upływie terminu jej ważności, jeśli termin ten był krótszy niż 60 minut,
    d) za początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczniesz od stacji pośredniej, która leży na drodze przejazdu.
210. Możesz złożyć wniosek, jeśli nie otrzymasz zwrotu pieniędzy w kasie biletowej za:
    a) poświadczony dokument przewozu,
    b) niepoświadczony dokument przewozu i udokumentujesz, że rezygnacja z przejazdu nastąpiła z przyczyn, które nie zależały od Ciebie, na przykład z powodu nagłego pobytu w szpitalu.
211. Pieniądze za dokumenty przewozu opłacone kartą płatniczą lub BLIKIEM, zwracamy na dowolną kartę płatniczą. Jeśli nie masz ze sobą karty płatniczej, otrzymasz poświadczenie. Aby otrzymać pieniądze, możesz ponownie zgłosić się do kasy

z dokumentem przewozu, otrzymanym poświadczeniem oraz kartą płatniczą lub złożyć wniosek.

212. Pieniądze za dokumenty przewozu opłacone gotówką zwrócimy Ci, pod warunkiem, że pokwitujesz nam ich odbiór.
213. Zasady zwrotu biletów według ofert i promocji znajdziesz w regulaminach tych ofert i promocji.
214. Zasady zwrotu dokumentów przewozu z aplikacji i serwisów internetowych znajdziesz w regulaminach tych aplikacji i serwisów.
215. Zasady zwrotu biletów UUT znajdziesz w *Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej*.
216. Nie zwracamy pieniędzy za dokumenty przewozu i nie wydajemy ich duplikatów, jeśli są:
    a) zniszczone w stopniu, który uniemożliwia odczytanie danych (którykolwiek zapis lub zabezpieczenie),
    b) zafoliowane lub zalaminowane,
    c) zagubione,
    d) skradzione, nawet gdy ich utratę zgłosisz do organów ścigania.
217. Odstępne wynosi 15%.
218. Na Twoje życzenie wystawimy notę księgową na kwotę odstępnego.
219. Jeśli w związku z czasową zmianą rozkładu jazdy, pociąg jedzie drogą krótszą niż ta, która wynika z Twojego biletu, to nadpłacone pieniądze zwrócimy Ci w drodze wniosku bez potrącenia odstępnego.

Kontrola w pociągu

220. Do kontroli dokumentów przewozu w pociągach upoważnione są osoby, które mają identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
221. Identyfikator zawiera w szczególności:
    a) nazwę przewoźnika,
    b) numer identyfikacyjny właściciela identyfikatora,
    c) zdjęcie właściciela identyfikatora,
    d) zakres upoważnienia do kontroli,
    e) termin ważności upoważnienia,
    f) podpis wystawcy.
222. W trakcie kontroli w pociągu możemy robić zdjęcia dokumentów przewozu, na przykład, kiedy podczas ich skanowania wystąpią błędy.

223. Podczas każdej kontroli musisz pokazać konduktorowi w sposób, który umożliwi odczytanie danych:
    a) dokument przewozu,
    b) dokument, który potwierdza prawo do ulgi, z której korzystasz,
    c) dokument, który potwierdza prawo do bezpłatnego przejazdu, jeśli z niego korzystasz,
    d) dokument potwierdzający tożsamość, jeśli masz imienny dokument przewozu,
    e) dokumenty, które potwierdzają prawo do korzystania z oferty lub promocji, jeśli ich regulaminy tak przewidują.
224. Jeśli konduktor uzna za konieczne, to musisz mu wręczyć dokument przewozu, dokument, który potwierdza prawo do ulgi albo bezpłatnego przejazdu lub dokument, który potwierdza prawo do korzystania z oferty lub promocji.

> **Uwaga**
>
> Wręczać nie musisz:
> a) dowodu osobistego,
> b) paszportu,
> c) karty tożsamości,
> d) książeczki żeglarskiej,
> e) karty pobytu,
> f) polskiego dokumentu tożsamości cudzoziemca,
> g) zgody na pobyt tolerowany,
> h) tymczasowego zaświadczenia tożsamości cudzoziemca,
> i) legitymacji służbowej żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy policji,
> j) urządzenia mobilnego, na którym wyświetlasz dokument.

Brak dokumentu przewozu

225. Za osobę bez ważnego dokumentu przewozu uznajemy osobę, która podczas kontroli w pociągu:
    a) nie pokaże:
        – biletu na przejazd,
        – biletu na przewóz roweru,
        – rezerwacji miejsca do siedzenia w pociągu IC z obowiązkową rezerwacją,
        – rezerwacji miejsca lub dopłaty do pociągu EIP w pociągu EIP,
        – rezerwacji miejsca w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi,
        – dokumentu, który potwierdza prawo do bezpłatnego przejazdu,

b) pokaże:
   - dokument przewozu lub dokument, który potwierdza prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nie należy do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu, który uniemożliwia odczytanie danych (którykolwiek zapis lub zabezpieczenie), zafoliowany albo zalaminowany,
   - bilet imienny, ale nie pokaże dokumentu potwierdzającego tożsamość,
   - bilet imienny wystawiony na inną osobę,
   - dokument przewozu, ale nie pokaże dokumentów, które potwierdzają prawo do korzystania z danej oferty lub promocji,
   - bilet ulgowy, ale nie pokaże dokumentu, który potwierdza prawo do ulgi,
   - bilet z ulgą, ofertą lub promocją, do której nie ma prawa,

c) przekroczyła zakres uprawnień określonych na dokumencie przewozu, w ten sposób, że:
   - nie dopełniła formalności związanych ze zmianą umowy przewozu,
   - nie rozpoczęła lub nie zakończyła podróży w terminie wskazanym na dokumencie przewozu.

226. Jeśli uznamy Cię za osobę bez ważnego dokumentu przewozu, to musisz w pociągu zapłacić opłatę dodatkową oraz:
   a) kupić dokument przewozu albo
   b) dopłacić różnicę należności, albo
   c) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu.
227. Jeśli w pociągu pobieramy opłatę dodatkową, to nie pobieramy opłaty pokładowej.
228. Jeśli w trakcie kontroli biletów oświadczysz, że masz dokument przewozu albo prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, ale nie pokażesz ważnego dokumentu w pociągu, to musisz:
   a) złożyć wniosek w terminie 7 dni od dnia przejazdu,
   b) udokumentować, że masz dokument przewozu lub prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.

   Jeśli dopełnisz tych formalności, to zwrócimy Ci zapłacone w pociągu należności po potrąceniu opłaty manipulacyjnej.
229. Jeśli uznamy, że dokument przewozu lub dokument, który potwierdza prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu jest podrobiony albo przerobiony, to go zatrzymamy i wystawimy Ci pokwitowanie. Zatrzymany dokument przekażemy do

prokuratury, jeśli masz ukończone 18 lat, a jeśli jesteś osobą niepełnoletnią, to do sądu rodzinnego. O zatrzymaniu dokumentu powiadomimy także jego wystawcę.

Wezwanie do zapłaty

230. Jeśli uznamy Cię za osobę bez ważnego dokumentu przewozu i nie uregulujesz należności w pociągu, to wystawimy Ci wezwanie do zapłaty.
231. Wezwanie do zapłaty wystawiamy za przejazd w jedną stronę:
    a) od stacji:
        – od której jedziesz, jeśli zgłosisz brak dokumentu przewozu albo
        – poprzedzającej miejsce ujawnienia, albo
        – wyjazdu pociągu, jeśli nie możemy ustalić stacji rozpoczęcia Twojego przejazdu,
    b) do stacji wskazanej przez Ciebie, na której zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymuje się pociąg, którym jedziesz,
    c) oddzielnie dla każdej osoby, z wyjątkiem wezwań dla osób, które jadą na podstawie Biletu Grupowego.
232. W przypadku Biletu Grupowego wezwanie do zapłaty wystawimy na przewodnika grupy. Kwota do zapłaty jest sumą należności wyliczoną za przejazd uczestników przejazdu grupowego, których uznaliśmy za osoby bez ważnego dokumentu przewozu. Należność za przejazd jednej osoby jest sumą opłaty za dokument przewozu i opłaty dodatkowej.
233. W przypadku przejazdu osoby do 13 lat wezwanie do zapłaty wystawiamy na opiekuna. W wezwaniu za przejazd takiej osoby konduktor zamieści stosowną adnotację.
234. Wezwanie do zapłaty wystawiamy na podstawie dokumentu potwierdzającego tożsamość, który ma numer PESEL. Jeśli jesteś cudzoziemcem i nie masz takiego dokumentu, to wezwanie wystawimy na podstawie innego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość, który ma numer i serię. Jeśli nie masz przy sobie takiego dokumentu albo go nie pokażesz, wezwiemy policję lub inne organy porządkowe, aby ustalić Twoją tożsamość.
235. Jeśli nie masz dokumentu przewozu i nie zapłacisz należności oraz nie pokażesz dokumentu potwierdzającego tożsamość, który ma numer PESEL (w przypadku cudzoziemców, którzy nie mają numeru PESEL, innego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość, który ma numer i serię), podlegasz karze grzywny w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

236. W wezwaniu do zapłaty zamieszczamy, co najmniej:
    a) dane osobowe:
        – imię (imiona) i nazwisko,
        – PESEL albo numer i serię dokumentu w przypadku cudzoziemców, którzy nie mają numeru PESEL,
        – adres zamieszkania,
        – e-mail,
        – numer telefonu,
    b) dane niezbędne do ustalenia zakresu Twoich uprawnień:
        – datę wyjazdu,
        – stacje wyjazdu i przeznaczenia,
        – kategorię i numer pociągu,
        – klasę,
        – kategorię miejsca,
        – odległość taryfową przejazdu (dotyczy pociągów TLK, IC),
        – drogę przewozu (dotyczy pociągów EIC, EIP),
        – rodzaj i wymiar posiadanej ulgi,
    c) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
        – opłatę za dokument przewozu,
        – opłatę dodatkową albo opłatę pokładową,
    d) cenę okazanego dokumentu przewozu,
    e) kwotę należności do zapłaty,
    f) uwagi konduktora,
    g) adnotację o ewentualnym przekazaniu Cię policji lub innym organom porządkowym,
    h) pouczenie o możliwości i formie złożenia reklamacji.
237. Masz prawo wniesienia uwag do wezwania.
238. Wezwanie musisz potwierdzić podpisem. Jeśli odmówisz jego przyjęcia, konduktor zrobi stosowną adnotację, a wezwanie wyślemy do Ciebie przesyłką pocztową.

> **Uwaga**
>
> Odmowa przyjęcia wezwania w pociągu nie zmienia terminów jego płatności. Wezwanie nadal musisz opłacić we wskazanych poniżej terminach, licząc od dnia przejazdu, a nie od dnia otrzymania wezwania przesyłką pocztową.

239. Wezwanie musisz opłacić w terminie 21 dni od dnia przejazdu. Możesz to zrobić w naszej kasie biletowej albo przelewem na podany w wezwaniu rachunek bankowy. W tytule przelewu musisz podać numer wezwania.
240. Jeśli nie opłacisz wezwania w terminie, musisz zapłacić odsetki ustawowe za opóźnienie.
241. Jeśli nie opłacisz wezwania w terminie 3 miesięcy od jego otrzymania, możemy dochodzić w sądzie zapłaty należności wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie.
242. Jeśli opłacisz wezwanie w terminie 14 dni od dnia przejazdu, to obniżymy wysokość opłaty dodatkowej.
243. Jeśli w trakcie kontroli biletów oświadczysz, że masz dokument przewozu albo prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, ale nie pokażesz ważnego dokumentu w pociągu, to musisz:
    a) złożyć reklamację w terminie 7 dni od dnia przejazdu,
    b) udokumentować, że masz dokument przewozu lub prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
    c) zapłacić opłatę manipulacyjną.

    Jeśli dopełnisz tych formalności, wezwanie umorzymy.
244. Opłatę manipulacyjną możesz zapłacić w naszej kasie biletowej lub na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
245. Gdy z powodu kradzieży nie masz dokumentu potwierdzającego prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu i dokumentu potwierdzającego tożsamość, możesz złożyć reklamację. Do reklamacji musisz dołączyć zaświadczenie o posiadaniu prawa do ulgi oraz zaświadczenie o zgłoszeniu kradzieży, wydane przez uprawniony organ.
246. Wezwanie do zapłaty bez opłaty dodatkowej wystawimy w przypadku, gdy w pociągu zgłosisz brak ważnego dokumentu przewozu lub zamiar zmiany umowy przewozu i chcesz zapłacić, ale nie możemy wydać reszty albo zrealizować transakcji kartą. W takich przypadkach wezwanie musisz opłacić do 3 dni od dnia przejazdu. Jeśli tego nie zrobisz, to obciążymy Cię również opłatą dodatkową. Jeśli wezwanie to opłacisz do 14 dni od dnia przejazdu, to obniżymy wysokość opłaty dodatkowej. Od 15 dnia od dnia przejazdu musisz zapłacić opłatę dodatkową w pełnej wysokości, a od 22 dnia od dnia przejazdu także odsetki ustawowe za opóźnienie.
247. Wezwanie do zapłaty wystawimy również, gdy jesteś osobą bez ważnego dokumentu przewozu i chcesz zapłacić w pociągu naliczone opłaty za przejazd lub przewóz wraz z opłatą dodatkową, ale konduktor nie może wydać reszty albo nie może zrealizować transakcji kartą. W takich przypadkach wezwanie musisz opłacić do 3 dni od dnia przejazdu. Jeśli tego nie zrobisz, to wezwanie możesz opłacić do 14 dni od dnia przejazdu wraz z opłatą dodatkową, która przewidziana jest dla tego terminu. Od

15 dnia od dnia przejazdu musisz zapłacić opłatę dodatkową w pełnej wysokości, a od 22 dnia od dnia przejazdu także odsetki ustawowe za opóźnienie.

248. Wysokości opłat dodatkowych znajdziesz w *Cenniku usług przewozowych PKP Intercity*.
249. Dniem opłaty wezwania jest dzień wpływu pieniędzy na nasz rachunek bankowy lub dzień opłacenia wezwania w kasie biletowej.

Przeszkody w przewozie

250. Gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie umowy przewozu zgodnie z jej treścią, to w przypadku:
    a) biletu jednorazowego masz prawo do:
        – przejazdu lub zmiany trasy podróży do stacji przeznaczenia w najbliższym dostępnym terminie,
        – przejazdu lub zmiany trasy podróży do stacji przeznaczenia w późniejszym dogodnym dla Ciebie terminie,
        – zwrotu pełnej ceny za przejazd oraz do przejazdu powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie,
    b) biletu okresowego masz prawo do przejazdu do stacji przeznaczenia albo do przejazdu powrotnego do stacji wyjazdu, w najbliższym dostępnym terminie.

    O swoim wyborze musisz nas poinformować i uzyskać poświadczenie. Możesz skorzystać z przejazdu każdym naszym pociągiem, nawet wyższej kategorii, przy porównywalnych warunkach przewozu, bez konieczności dopłacania. Poświadczenie możesz otrzymać w kasie biletowej albo w pociągu, którym chcesz jechać w najbliższym dostępnym terminie. Przejazd pociągiem z obowiązkową rezerwacją jest możliwy tylko po uzyskaniu rezerwacji miejsca.
251. Jeśli wracasz do miejsca wyjazdu, to dokumenty przewozu możesz zwrócić w kasie biletowej po przyjeździe do pierwotnej stacji wyjazdu. Od zwracanych pieniędzy nie potrącamy odstępnego.
252. Jeśli na skutek okoliczności uniemożliwiających wykonanie umowy przewozu, Twój pociąg jest opóźniony, to na Twoje życzenie wystawimy poświadczenie o opóźnieniu pociągu.

Odszkodowanie w przypadku opóźnienia pociągu

253. Za przejazd opóźnionym pociągiem przysługuje Ci odszkodowanie.
254. Odszkodowanie wypłacamy w formie pieniężnej lub w punktach lojalnościowych.
255. Odszkodowanie nie przysługuje Ci, jeśli:
    a) zwróciliśmy Ci pieniądze lub punkty lojalnościowe za dokument przewozu,

b) o opóźnieniu pociągu poinformujemy Cię przed zakupem dokumentu przewozu na przejazd tym pociągiem,

c) opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy podróży jest krótsze niż 60 minut.

256. Przy opóźnieniu pociągu od 60 do 119 minut odszkodowanie wynosi:

a) 25% podstawy – w przypadku wypłaty w formie pieniężnej,

b) 35% podstawy – w przypadku wypłaty w punktach lojalnościowych.

257. Przy opóźnieniu pociągu wynoszącym 120 minut lub więcej odszkodowanie wynosi:

a) 50% podstawy – w przypadku wypłaty w formie pieniężnej,

b) 60% podstawy – w przypadku wypłaty w punktach lojalnościowych.

258. Podstawą do obliczenia odszkodowania w przypadku:

a) biletu jednorazowego – jest jego cena,

b) biletu Multiprzejazd Max, Multiprzejazd – jest ¼ jego ceny, za każdy przejazd opóźnionym pociągiem,

c) biletu odcinkowego, biletu sieciowego UUT lub Karty Intercity – jest iloraz ceny biletu i liczby dni ważności biletu, za każdy dzień przejazdu opóźnionym pociągiem.

> **Uwaga**
>
> W przypadku biletu na przejazd kilku osób, podstawą do obliczenia odszkodowania jest cena za przejazd każdej osoby oddzielnie.
>
> Do podstawy obliczenia odszkodowania nie wlicza się opłaty pokładowej i opłaty dodatkowej.

259. Jeśli masz bilet okresowy, to podstawą do dochodzenia odszkodowania są powtarzające się opóźnienia w okresie ważności biletu. W przypadku:

a) biletu Multiprzejazd Max i Multiprzejazd, co najmniej dwukrotnie,

b) biletu odcinkowego:

- tygodniowego, co najmniej trzykrotnie, licząc od pierwszego dnia ważności biletu,
- miesięcznego, co najmniej pięciokrotnie, licząc od pierwszego dnia ważności biletu,
- kwartalnego, co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności biletu,

c) biletu sieciowego UUT kwartalnego lub rocznego, co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności biletu,

d) Karty Intercity:
   - miesięcznej, co najmniej pięciokrotnie, licząc od pierwszego dnia ważności biletu,
   - kwartalnej, półrocznej lub rocznej, co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności biletu.

260. Jeśli dokumenty przewozu na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami są wspólnym biletem, to podstawą do obliczenia odszkodowania jest suma cen tych dokumentów.
261. Jeśli dokumenty przewozu na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami nie są wspólnym biletem, to podstawą do obliczenia odszkodowania jest cena dokumentu przewozu za przejazd opóźnionym pociągiem.
262. Jeśli przejazd odbywa się częściowo naszym pociągiem i częściowo pociągiem innego przewoźnika, to podstawą obliczenia odszkodowania za przejazd naszym opóźnionym pociągiem jest cena dokumentu przewozu za przejazd tym pociągiem.
263. Aby otrzymać odszkodowanie, musisz złożyć wniosek i załączyć do niego kopię wszystkich dokumentów przewozu, które potwierdzą przejazd opóźnionym pociągiem. Jeśli masz poświadczenie o opóźnieniu pociągu, również możesz je dołączyć do wniosku.
264. Wniosek o odszkodowanie możesz złożyć w ciągu roku od dnia przejazdu.
265. Odszkodowanie wypłacamy w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku.
266. Odszkodowanie w formie pieniężnej wypłacamy, jeśli jego wartość wynosi co najmniej 16,00 zł dla jednej osoby.
267. Odszkodowanie w punktach lojalnościowych wypłacamy, jeśli jego wartość przed doliczeniem 10 punktów procentowych, wynosi co najmniej 16 zł dla jednej osoby.
268. W przypadku biletów okresowych wartość odszkodowania nie może być wyższa niż 50% ceny biletu.
269. Odszkodowania nie wypłacamy, jeśli opóźnienie, utrata połączenia lub odwołanie pociągu powstały z przyczyn niezależnych od nas.

> **Uwaga**
>
> Do przyczyn, z powodu których nie wypłacamy odszkodowania, należą między innymi:
> a) nadzwyczajne okoliczności niezwiązane z ruchem kolei, takie jak ekstremalne warunki pogodowe lub poważne katastrofy naturalne,
> b) wina podróżnych,
> c) wina osoby trzeciej.

Wybrane informacje dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

270. W pociągach umożliwiamy podróżowanie osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, jeśli pozwala na to dostępność stacji, peronów i tabor obsługujący dane połączenie. Podejmujemy wszelkie racjonalne działania, aby ułatwić tym osobom dostęp do naszych usług, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej osoby utrudnia samodzielne i bezpieczne skorzystanie z nich.
271. Informacje o udogodnieniach, dostępności przewozów, warunkach dostępu do pociągów oraz ograniczeniach dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się zamieszczamy na naszej stronie internetowej oraz udzielamy ich w naszych kasach biletowych lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii pod numerami:
    a) 42 205 45 31,
    b) +48 22 322 22 22 (całodobowo przez 7 dni w tygodniu dla abonentów krajowych i zagranicznych).

    Koszt połączenia zgodny z taryfą operatora.
272. Nasze działania, które ułatwiają podróż osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, polegają przede wszystkim na:
    a) wskazaniu połączenia obsługiwanego przez tabor posiadający udogodnienia dla tych osób,
    b) udzieleniu wsparcia przy wsiadaniu do naszego pociągu lub wysiadaniu osoby z niego,
    c) wskazaniu miejsca w pociągu i pomocy w jego zajęciu,
    d) wniesieniu lub wyniesieniu bagażu zabieranego do pociągu (masa jednej sztuki bagażu nie może przekraczać 12 kg),
    e) udzieleniu wsparcia w dostaniu się do komunikacji zastępczej w miarę naszych możliwości (przez komunikację zastępczą należy rozumieć inny pociąg lub autobus).
273. Nie zapewniamy specjalistycznej pomocy, na przykład pomocy opiekuńczo-pielęgniarskiej, możliwości korzystania w trakcie podróży z urządzeń podtrzymujących życie.
274. Na stacjach, na których obecny jest personel stacji, możesz skorzystać ze wsparcia w zakresie asystowania osobom z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się podczas przemieszczania się po terenie dworca, peronów,

przejść podziemnych, kładek i innych ciągów komunikacyjnych, po których dozwolone jest poruszanie się pieszych. Nie dotyczy to przejść do użytku służbowego.

275. Wsparcie przy wsiadaniu i wysiadaniu polega na umożliwieniu dostania się do pociągu lub jego opuszczenia. W przypadku osób poruszających się na wózku inwalidzkim pomoc polega na uruchomieniu windy lub rozłożeniu platformy, która jest na wyposażeniu pociągu.
276. Platformy znajdujące się na wyposażeniu pociągów przeznaczone są wyłącznie dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.
277. Potrzebę wsparcia możesz zgłosić najwcześniej w dniu rozpoczęcia sprzedaży dokumentów przewozu na dany przejazd.
278. Wsparcie zapewniamy pod warunkiem, że zgłosisz nam potrzebę jego udzielenia przynajmniej na 24 godziny przed planowanym wyjazdem i podasz w zgłoszeniu wymagane informacje. Wystarczy jedno zgłoszenie, jeśli podróż będzie odbywała się pociągami różnych przewoźników, w tym przynajmniej jednym naszym pociągiem oraz jeśli jest Ci potrzebna pomoc podczas przemieszczania się po terenie dworca, peronów, przejść podziemnych, kładek i innych ciągów komunikacyjnych, po których dozwolone jest poruszanie się pieszych. Jeśli osoba przekaże zgłoszenie w terminie krótszym niż 24 godziny, podejmiemy racjonalne wysiłki dla zapewnienia wsparcia w taki sposób, aby osoba ta mogła pojechać naszym pociągiem.
279. W zgłoszeniu musisz podać:
    a) datę przejazdu,
    b) relację przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się), z określeniem na jakiej stacji potrzebne jest wsparcie,
    c) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu,
    d) numer pociągu, numer wagonu i miejsca (jeśli nie masz rezerwacji miejsca, to skontaktujemy się z Tobą i wskażemy miejsce spotkania z drużyną konduktorską),
    e) rodzaj niepełnosprawności,
    f) informację, czy będziesz jechać z opiekunem, przewodnikiem, psem przewodnikiem lub asystującym albo inną osobą towarzyszącą,
    g) informację o przewożonym bagażu (liczba, masa, wielkość itp.),
    h) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu, w tym informacje o korzystaniu z wózka inwalidzkiego lub innego sprzętu ortopedycznego,
    i) numer telefonu kontaktowego,
    j) miejsce spotkania,
    k) przewoźnika, którego pociągiem jedziesz.

    Podanie tych danych ułatwi nam zorganizowanie wsparcia w podróży osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się.

Jeśli zgłoszenie będzie zawierało niekompletne dane, możemy nie przyjąć go do realizacji.

280. Zgłoszenie musisz przekazać drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na naszej stronie internetowej, telefonicznie pod numerami naszej infolinii lub osobiście w godzinach pracy COK.

> **Uwaga**
>
> COK – Centrum Obsługi Klienta – jest to stacjonarny punkt obsługi klienta prowadzony przez nas. Mamy kilka takich punktów i znajdują się one na wybranych dworcach kolejowych. Ich lokalizację znajdziesz w wyszukiwarce kas i biletomatów na naszej stronie internetowej.

281. O możliwości albo o braku możliwości udzielenia pomocy poinformujemy (telefonicznie lub wiadomością SMS) na podany w zgłoszeniu numer telefonu, najpóźniej przed upływem 12 godzin od otrzymania przez nas prawidłowo i kompletnie wypełnionego zgłoszenia.
282. Jeśli bilet uprawnia osobę z niepełnosprawnością lub osobę o ograniczonej możliwości poruszania się do odbycia kilku podróży naszym pociągiem, wystarczy jedno zgłoszenie, pod warunkiem przekazania w nim niezbędnych informacji (wymaganych w zgłoszeniu) o kolejnych przejazdach.
283. Gdy przyjmiemy Twoje zgłoszenie do realizacji, wskażemy punkt spotkania i określimy godzinę (najwcześniej na 60 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu), o której osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się musi się stawić, aby otrzymać stosowne wsparcie. Jeśli nie określimy godziny stawienia się tej osoby, to powinna ona przybyć do wyznaczonego punktu nie później niż na 30 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu.
    W razie odbywania przez osobę z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się podróży więcej niż jednym pociągiem, zalecamy wybranie połączeń, które zapewniają czas na przesiadkę, wynoszący co najmniej 30 minut.
284. Osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim udzielimy wsparcia, jeśli:
    a) będą jechały pociągiem, którego techniczne uwarunkowania umożliwiają wejście do pociągu i wyjście z niego przy użyciu platformy wjazdowej, windy będącej na wyposażeniu wagonu lub innych urządzeń dostępnych na dworcu. Informację o pociągach, w których kursują wagony przystosowane do przewozu takich osób, znajdziesz w rozkładzie jazdy oraz pod numerami naszej infolinii,
    b) osoby te korzystają z wózków inwalidzkich, które spełniają wymagania techniczne określone w Rozporządzeniu Komisji (UE) Nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności

odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz. U. UE L z dnia 12 grudnia 2014 r.) Dodatek M.

285. Graniczne parametry konstrukcyjne wózka inwalidzkiego przystosowanego do przewozu pociągiem są następujące:
    a) wymiary podstawowe:
        – szerokość 700 mm powiększona, o co najmniej 50 mm z każdej strony na ręce podczas przemieszczania się,
        – długość 1 200 mm powiększona o 50 mm na stopy,
    b) koła – najmniejsze koło musi być w stanie pokonać szczelinę o szerokości 75 mm w poziomie i różnicę wysokości 50 mm,
    c) wysokość – maksimum 1 375 mm wraz z użytkownikiem,
    d) łuk skrętu – 1 500 mm,
    e) masa:
        – przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 300 kg w przypadku elektrycznego wózka, dla którego nie jest wymagana pomoc w celu przejechania przez urządzenie wspomagające wsiadanie,
        – przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 200 kg w przypadku ręcznego wózka,
    f) wysokość pokonywanych przeszkód i prześwit pod wózkiem:
        – wysokość pokonywanych przeszkód: maximum 50 mm,
        – prześwit 60 mm (min.) z kątem nachylenia w górę pod kątem 10 stopni na górze dla ruchu do przodu (pod podpórką pod stopy),
    g) maksymalne bezpieczne nachylenie, na którym wózek pozostanie stabilny:
        – wymagana stabilność dynamiczna we wszystkich kierunkach przy nachyleniu wynoszącym 6 stopni,
        – wymagana stabilność statyczna we wszystkich kierunkach (w tym z uruchomionym hamulcem) przy nachyleniu wynoszącym 9 stopni.
286. Jeśli korzystasz z wózka inwalidzkiego z dodatkowym wyposażeniem, na przykład przystawką, to graniczne parametry konstrukcyjne dla takiego wózka są takie same jak dla wózka bez tego wyposażenia.
287. Jeśli wózek inwalidzki z dodatkowym wyposażeniem nie spełnia granicznych parametrów konstrukcyjnych, to wyposażenie możesz zdemontować i przewieźć je jako bagaż.

288. Nie udzielamy pomocy przy rozkładaniu lub składaniu sprzętu ortopedycznego, którego używasz w czasie podróży. Czynności te musi wykonać Twój opiekun lub przewodnik, lub musisz to zrobić we własnym zakresie.
289. Jeśli korzystasz z innego pojazdu niż wózek inwalidzki, to nie możesz jechać naszym pociągiem, nawet jeśli pojazd ten spełnia graniczne parametry konstrukcyjne określone dla wózka.
290. W każdym pociągu wyznaczamy miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku, najbliżej drzwi wejściowych i oznaczamy je odpowiednim piktogramem. Miejsca te na 24 godziny przed odjazdem pociągu udostępniamy do sprzedaży dla innych osób i wtedy wszyscy mają prawo je rezerwować.
291. W pociągach dostępne są miejsca:
    a) do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników,
    b) do leżenia i sypialne dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i ich opiekunów albo przewodników.

> **Uwaga**
>
> W wagonie z miejscami do siedzenia – miejsce dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim jest zawsze w pobliżu dostosowanej toalety oraz drzwi wagonu. Miejsce to może być przestrzenią dostosowaną do podróżowania przez taką osobę, bez gwarancji alternatywnego miejsca do siedzenia.

292. Osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która nie porusza się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik:
    a) w pociągach bez obowiązkowej rezerwacji nie muszą zgłaszać braku ważnego biletu na przejazd lub biletu na przewóz bagażu i psa,
    b) w pociągach z obowiązkową rezerwacją:
        – brak ważnego biletu na przejazd, rezerwacji miejsca do siedzenia lub dopłaty do pociągu EIP muszą zgłosić przed wejściem do pociągu,
        – nie muszą zgłaszać braku ważnego biletu na przewóz bagażu lub psa.

293. Osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która nie porusza się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik zmianę umowy przewozu w pociągu muszą zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji	pociąg z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu
kategoria pociągu	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed wejściem do pociągu
klasa wagonu	zmiany nie trzeba zgłaszać	przed zmianą
kategoria miejsca	zmiany nie trzeba zgłaszać, jeśli przechodzisz do wagonu z miejscami do siedzenia przed zmianą, jeśli przechodzisz na miejsce do leżenia lub sypialne	przed wejściem do pociągu
ulga	zmiany nie trzeba zgłaszać	zmiany nie trzeba zgłaszać

294. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik:
   a) mogą kupić bilet na przejazd, rezerwację miejsca lub dopłatę do pociągu EIP, pod warunkiem, że miejsce dla osoby na wózku jest wolne. Brak tych dokumentów przewozu należy zgłosić przed wejściem do pociągu,
   b) nie muszą zgłaszać braku ważnego biletu na przewóz bagażu lub psa.

295. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim i jej opiekun albo przewodnik zmianę umowy przewozu w pociągu muszą zgłosić konduktorowi zgodnie z poniższą tabelą:

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji i z obowiązkową rezerwacją
przejazd innym pociągiem tej samej kategorii	przed wejściem do pociągu
przejazd poza stację przeznaczenia	przed stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu
kategoria pociągu	przed wejściem do pociągu
kategoria miejsca	przed wejściem do pociągu

zakres zmiany	pociąg bez obowiązkowej rezerwacji i z obowiązkową rezerwacją
ulga	zmiany nie trzeba zgłaszać

296. Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się i jej opiekun albo przewodnik podczas zakupu dokumentów przewozu w pociągu muszą pokazać dokument potwierdzający niepełnosprawność. Takiego dokumentu nie muszą pokazywać osoby, których niepełnosprawność albo ograniczenie sprawności ruchowej są widoczne.
297. Osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się może pod własnym nadzorem przewieźć bezpłatnie sprzęt ortopedyczny, którego używa w czasie podróży, na przykład wózek inwalidzki albo balkonik.
298. Osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która chce przewieźć psa przewodnika albo psa asystującego w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi, musi kupić wszystkie miejsca w przedziale. Na dodatkowe miejsca musisz kupić bilety z ceną bazową.
299. Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się może przewieźć bezpłatnie jednego psa asystującego.
300. Pies asystujący musi być wyposażony w kamizelkę lub uprząż z napisem „Pies asystujący”, przy czym nie musi mieć założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.
301. Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się, która przewozi psa asystującego podczas kontroli w pociągu musi pokazać certyfikat potwierdzający status psa asystującego i aktualne świadectwo szczepienia psa.
302. Osoba niewidoma, która ma prawo podróżować z psem przewodnikiem, może przewieźć bezpłatnie jednego psa przewodnika.
303. Osoba niewidoma, której w podróży towarzyszy pies przewodnik musi podczas kontroli w pociągu pokazać dokumenty, które potwierdzają jej prawo do podróżowania z przewodnikiem.
304. Podczas podróży pies przewodnik musi mieć założony kaganiec i musi być trzymany na smyczy.

> **Uwaga**
>
> Jeśli przewozisz w pociągu psa przewodnika, to musisz mieć świadectwo jego szczepienia przeciwko wściekliźnie. Podczas kontroli w pociągu nie musisz pokazywać tego świadectwa.

Przewóz rzeczy

Przewóz bagażu

305. Bagaż, który zabierasz ze sobą do pociągu musi być łatwy w przenoszeniu. Nie może on zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi, utrudniać przejazdu, wyrządzić szkody w mieniu innych podróżnych lub naszym.
306. W wagonach z miejscami do siedzenia bagaż bezpłatny możesz umieścić nad i pod zajmowanym miejscem lub w innym miejscu do tego przeznaczonym, które oznaczyliśmy odpowiednim piktogramem.
307. W przedziałach z miejscami do leżenia bagaż bezpłatny możesz umieścić w przestrzeni do tego wyznaczonej – na półkach na bagaż lub pod dolnym miejscem.
308. W przedziałach z miejscami sypialnymi bagaż bezpłatny możesz umieścić w przestrzeni do tego wyznaczonej – na półkach na bagaż, w szafkach lub pod dolnym miejscem.

> **Uwaga**
>
> Bagażu nie możesz umieszczać na miejscach do tego nieprzeznaczonych, na przykład na stolikach, na miejscach do siedzenia, leżenia i sypialnych.

309. W pociągu możesz przewieźć odpłatnie bagaż, który nie mieści się w miejscach przeznaczonych na bagaż bezpłatny, na przykład w przedsionku wagonu. Na taki bagaż musisz kupić bilet na przewóz bagażu.
310. Jeśli nie możesz znaleźć miejsca na przewóz bagażu, poproś konduktora o pomoc.
311. Bagaż przewozisz pod własnym nadzorem. Jeśli w pociągu dojdzie do uszkodzenia, ubytku lub utraty bagażu, to ponosimy odpowiedzialność, gdy szkoda powstała z naszej winy.
312. Jeśli przewozisz bagaż niezgodnie z zasadami i warunkami, które określiliśmy, to nałożymy na Ciebie opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy. Jeśli jej nie opłacisz w pociągu, to wystawimy Ci wezwanie do zapłaty.
313. Jeśli konduktor stwierdzi, że przewozisz w bagażu:
    a) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – będziemy postępowali według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
    b) broń lub amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu innych podróżnych – powiadomimy o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę policji lub Żandarmerii Wojskowej.
314. Twój bagaż może być przeglądany, sprawdzany przez organy uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

Przewóz roweru

315. Odpłatnie możesz przewieźć jeden rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy i jednoosobowy, który nie jest składany na czas przewozu. Na przewóz takiego roweru musisz kupić bilet.
316. Rower, który nie jest składany na czas przewozu możesz przewieźć w pociągu, w którym dostępna jest ta usługa. Pociągi wyznaczone do przewozu rowerów oznaczone są w rozkładzie jazdy piktogramem.
317. Miejsca do przewozu rowerów wyznaczamy w klasie 2 w wagonach z miejscami do siedzenia.
318. Rower w pociągu musisz umieścić w miejscu do tego przeznaczonym. Miejsca te oznaczone są piktogramami. Jeśli w miejscu tym są uchwyty dla rowerów, to rower musisz umieścić na tych uchwytach. Jeśli takich uchwytów nie ma, to rower musisz zabezpieczyć we własnym zakresie tak, aby nie zagrażał on bezpieczeństwu i porządkowi, nie utrudniał przejazdu, oraz nie wyrządził szkody w mieniu innych podróżnych lub naszym.
319. W wagonie z miejscami do leżenia i sypialnymi nie możesz przewozić roweru, który nie jest składany na czas przewozu.
320. Rower przewozisz w pociągu pod własnym nadzorem. Ponosimy odpowiedzialność za uszkodzenia roweru lub jego kradzież, gdy szkoda powstała z naszej winy.
321. Jeśli przewozisz rower niezgodnie z zasadami i warunkami, które określiliśmy, to nałożymy na Ciebie opłatę dodatkową odpowiednio za brak ważnego dokumentu na przewóz rzeczy albo za naruszenie przepisów o ich przewozie. Jeśli jej nie opłacisz w pociągu, to wystawimy Ci wezwanie do zapłaty.
322. Rower możesz przewieźć także jako bagaż. W takim przypadku rower musisz złożyć i opakować.

Przewóz zwierząt

Przewóz psów bez transportera

323. Bez transportera możesz przewieźć jednego psa, pod warunkiem, że jesteś osobą pełnoletnią.
324. Podczas podróży pies musi mieć założony kaganiec i musisz trzymać go na smyczy.
325. Na przewóz psa musisz kupić bilet.

> **Uwaga**
>
> Jeśli przewozisz w pociągu psa, musisz mieć świadectwo jego szczepienia przeciwko wściekliźnie. Podczas kontroli w pociągu nie musisz pokazywać tego świadectwa.

326. W przedziałach z miejscami do siedzenia możesz przewieźć psa, jeśli współpodróżni wyrażą na to zgodę. Nie musisz mieć takiej zgody, jeśli jedziesz z psem przewodnikiem, psem asystującym lub psem szkolonym na psa asystującego.
327. Jeśli współpodróżni nie zgodzą się na podróż w przedziale z psem, to musisz zająć inne miejsce, które wskaże Ci konduktor. W przypadku braku miejsc do siedzenia przejazd musisz kontynuować na korytarzu lub w przedsionku wagonu.
328. Jeśli chcesz przewieźć psa w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi, to musisz kupić wszystkie miejsca w przedziale. Bilety na miejsca dodatkowe musisz kupić z ceną bazową.
329. Psa nie możesz zabrać do strefy gastronomicznej, z wyjątkiem psa przewodnika, psa asystującego lub psa szkolonego na psa asystującego.
330. Pies nie może przebywać na miejscu do siedzenia, do leżenia lub sypialnym.
331. Jesteś odpowiedzialny za stan sanitarny miejsca, w którym przewozisz psa.
332. Pies nie może zakłócać spokoju innym podróżnym ani utrudniać im przejazdu.
333. Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się może przewieźć bezpłatnie jednego psa asystującego.
334. Pies asystujący musi być wyposażony w kamizelkę lub uprząż z napisem „Pies asystujący”, przy czym nie musi mieć założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.
335. Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się, która przewozi psa asystującego podczas kontroli w pociągu musi pokazać certyfikat potwierdzający status psa asystującego i aktualne świadectwo szczepienia psa.
336. Trener psa szkolonego na psa asystującego może przewieźć bezpłatnie jednego psa szkolonego na psa asystującego, jeśli pokaże zaświadczenie wydane przez podmiot, który prowadzi szkolenie psów asystujących i aktualne świadectwo szczepienia psa.
337. Pies asystujący w trakcie szkolenia musi być wyposażony w kamizelkę lub uprząż z napisem „Pies asystujący w trakcie szkolenia”, przy czym nie musi mieć założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.
338. Osoba niewidoma, która ma prawo podróżować z psem przewodnikiem, może przewieźć bezpłatnie jednego psa przewodnika.
339. Osoba niewidoma, której w podróży towarzyszy pies przewodnik, musi podczas kontroli w pociągu pokazać dokumenty, które potwierdzają jej prawo do podróżowania z przewodnikiem.
340. Podczas podróży pies przewodnik musi mieć założony kaganiec i musi być trzymany na smyczy.

> **Uwaga**
>
> Jeśli przewozisz w pociągu psa przewodnika, to musisz mieć świadectwo jego szczepienia przeciwko wściekliźnie. Podczas kontroli w pociągu nie musisz pokazywać tego świadectwa.

341. Jeśli przewozisz psa niezgodnie z zasadami i warunkami, które określiliśmy, to nałożymy na Ciebie opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie zwierząt. Jeśli jej nie opłacisz w pociągu, to wystawimy Ci wezwanie do zapłaty.

Przewóz psów i innych zwierząt w transporterze

342. W transporterze możesz przewieźć wyłącznie małe zwierzęta domowe.

> **Uwaga**
>
> Za zwierzęta domowe uznajemy zwierzęta, które tradycyjnie przebywają z człowiekiem w jego domu i są utrzymywane w charakterze jego towarzysza, na przykład psy, koty, króliki domowe, gryzonie, kanarki, ryby, żółwie.
>
> Drobiu, trzody chlewnej, bydła, owiec, kóz ani żadnych innych zwierząt gospodarskich nie możesz przewozić w naszych pociągach.

343. Transporterem może być na przykład klatka, kontener lub kosz. Transporter musi skutecznie ograniczyć dostęp zwierzęcia do otoczenia i zabezpieczać przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Zwierzę przewożone w transporterze nie może mieć możliwości wystawiania z niego głowy lub innej części ciała. W trakcie całej podróży zwierzę nie może przebywać poza transporterem.
344. Przewóz zwierząt w transporterze jest bezpłatny, pod warunkiem że transporter umieścisz w miejscu przeznaczonym na bagaż bezpłatny albo będziesz trzymać go na kolanach. Jeśli umieścisz transporter w innym miejscu, to traktujemy go jak bagaż odpłatny. Zasady przewozu bagażu znajdziesz w części Przewóz bagażu.

> **Uwaga**
>
> Transportera nie możesz umieszczać na miejscach do tego nieprzeznaczonych, na przykład na stolikach, na miejscach do siedzenia, leżenia i sypialnych.

345. Zwierzę, które przewozisz, nie może zakłócać spokoju innym podróżnym.
346. W wagonach przedziałowych z miejscami do siedzenia możesz przewieźć zwierzę, pod warunkiem że współpodróżni wyrażą na to zgodę.
347. Jeśli współpodróżni nie zgodzą się na podróż w przedziale z Twoim zwierzęciem, to musisz zająć inne miejsce, które wskaże konduktor. W przypadku braku miejsc do siedzenia przejazd musisz kontynuować na korytarzu lub w przedsionku wagonu.

348. Jeśli chcesz przewieźć zwierzę w wagonie z miejscami do leżenia lub sypialnymi, to musisz kupić wszystkie miejsca w przedziale. Bilety na miejsca dodatkowe musisz kupić z ceną bazową.
349. Zwierząt nie możesz zabierać do strefy gastronomicznej.
350. Jesteś odpowiedzialny za stan sanitarny miejsca, w którym umieścisz transporter ze zwierzęciem.
351. Jeśli przewozisz zwierzę niezgodnie z zasadami i warunkami, które określiliśmy, to nałożymy na Ciebie opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie zwierząt. Jeśli jej nie opłacisz w pociągu, to wystawimy Ci wezwanie do zapłaty.

Reklamacje, wnioski, skargi i inne zgłoszenia

Reklamacje

352. Reklamację możesz złożyć w ciągu:
    a) roku od dnia przejazdu, jeśli nie wywiązaliśmy się z zawartej umowy przewozu,
    b) 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty, jeśli nie zgadzasz się z jego treścią,
    c) 7 dni od dnia przejazdu, jeśli chcesz umorzyć wezwanie do zapłaty za niepokazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu lub dokumentu, który potwierdza prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, a możesz udowodnić, że je masz.
353. Reklamacje możesz złożyć w:
    a) formie pisemnej:
        – osobiście w dowolnej kasie biletowej,
        – przesyłką pocztową na adres:
          „PKP Intercity” S.A.
          Aleje Jerozolimskie 142 A
          02-305 Warszawa,
    b) formie dokumentowej za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, który znajdziesz na naszej stronie internetowej.
354. Jeśli reklamację składasz w formie pisemnej, to musisz ją podpisać.
355. W reklamacji musisz podać:
    a) nazwę i adres przewoźnika,
    b) imię, nazwisko i adres,
    c) uzasadnienie roszczenia,
    d) kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu,

e) formę wypłaty odszkodowania, jeśli dotyczy ona odszkodowania za opóźnienie pociągu,
f) adres właściwy do wypłaty uznanego roszczenia lub numer rachunku bankowego,
g) e-mail, na który zarejestrowane jest konto w aplikacji PKP Intercity lub serwisie e-IC, jeśli odszkodowanie za opóźnienie pociągu chcesz otrzymać w punktach lojalnościowych,
h) numer wezwania – jeśli reklamacja go dotyczy.

> **Uwaga**
>
> Do przelewów międzynarodowych konieczne jest podanie pełnej nazwy i adresu banku, międzynarodowego numeru rachunku bankowego w formacie IBAN wraz z numerem SWIFT/BIC.

356. Jeśli w reklamacji nie wskażesz formy wypłaty odszkodowania, to wypłacimy Ci je w formie pieniężnej.
357. Jeśli reklamacja dotyczy więcej niż jednego wezwania do zapłaty, to musisz wskazać numer każdego z wystawionych wezwań.
358. Do reklamacji musisz dołączyć kopie dokumentów przewozu oraz kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością Twojego roszczenia, w tym tych, które potwierdzą prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. W przypadku dokumentów przewozu z aplikacji i serwisów internetowych możesz wskazać tylko numery tych dokumentów.
359. Jeśli reklamacja dotyczy umorzenia wezwania do zapłaty za niepokazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu lub dokumentu, który potwierdza prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, to do reklamacji musisz dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej.
360. Jeśli składasz reklamację w formie pisemnej, kopie dokumentów potwierdzających prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, które do niej dołączasz, muszą mieć postać pisemną i być potwierdzone za zgodność z oryginałem.
361. Potwierdzenie dokumentów za zgodność z oryginałem możesz otrzymać w kasie biletowej, u notariusza lub u wystawcy dokumentu.
362. Jeśli składasz reklamację w formie dokumentowej, to kopie dokumentów, które do niej dołączasz, muszą być w postaci elektronicznej.
363. Jeśli złożysz reklamację w formie dokumentowej, oznacza to, że zgadzasz się na doręczenie odpowiedzi na reklamację lub wezwania do usunięcia braków reklamacji

na e-mail podany przez Ciebie w formularzu zgłoszeniowym, chyba że w treści reklamacji zażądasz udzielenia odpowiedzi lub doręczania wezwania w formie pisemnej na wskazany w reklamacji adres.

364. W reklamacji złożonej w formie pisemnej możesz zażądać, aby odpowiedź na reklamację lub wezwanie została do Ciebie wysłana na e-mail podany w reklamacji.
365. Jeśli w trakcie rozpatrywania reklamacji zmienisz adres lub e-mail, musisz nas o tym powiadomić. W przeciwnym razie odpowiedź na reklamację, wezwanie do usunięcia braków reklamacji doręczymy na dotychczasowy adres lub e-mail. Takie doręczenie będzie uznane za skuteczne.
366. Jeśli między złożeniem reklamacji a zwrotem pieniędzy zmienisz rachunek bankowy, to musisz przesłać nam nowy numer rachunku bankowego.
367. Otrzymanie reklamacji złożonej osobiście w formie pisemnej albo w formie dokumentowej potwierdzamy zaraz po jej przyjęciu.
368. Jeśli reklamacja nie zawiera wymaganych informacji lub nie zostały do niej dołączone wymagane dokumenty, to w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania poprosimy Cię o uzupełnienie braków w wyznaczonym terminie. Jeśli tego nie zrobisz, nie rozpatrzymy reklamacji.
369. Aby prawidłowo rozpatrzyć reklamację, która dotyczy wezwania do zapłaty, możemy poprosić w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania o przesłanie przesyłką pocztową, w wyznaczonym terminie, oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym tych, które potwierdzają ważne w dniu przejazdu prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Jeśli tego nie zrobisz, nie rozpatrzymy reklamacji.
370. Oryginały dokumentów, które nam prześlesz, odeślemy Ci przesyłką pocztową najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację.
371. Odpowiedzi na reklamację udzielamy w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania, uzupełnienia braków albo otrzymania oryginałów dokumentów, jeśli były wymagane.
372. Jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację lub w sprawie są nowe okoliczności, które mogą mieć wpływ na jej rozstrzygnięcie, możesz złożyć odwołanie. W odwołaniu podaj numer otrzymanej odpowiedzi, to ułatwi nam odszukanie Twojej sprawy.
373. Przepisy, które dotyczą reklamacji z tytułu przewozu osób stosujemy też do przewozu rzeczy i zwierząt.
374. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez nas usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei. Szczegółowe informacje znajdziesz na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl.

375. Po bezskutecznym wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, roszczeń możesz dochodzić w sądzie.

Wnioski o zwrot

376. Wniosek możesz złożyć:
    a) w ciągu roku od dnia przejazdu, jeśli chcesz otrzymać zwrot pieniędzy albo punktów lojalnościowych za niewykorzystany dokument przewozu,
    b) w ciągu 7 dni od dnia przejazdu, jeśli chcesz otrzymać zwrot pieniędzy pobranych w związku z nieokazaniem podczas kontroli ważnego dokumentu przewozu albo dokumentu potwierdzającego prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
377. Wniosek możesz złożyć w:
    a) formie pisemnej:
        – osobiście w dowolnej kasie biletowej,
        – przesyłką pocztową na adres:
        „PKP Intercity” S.A.
        Aleje Jerozolimskie 142 A.
        02-305 Warszawa,
    b) formie dokumentowej za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, który znajdziesz na naszej stronie internetowej.
378. Jeśli wniosek składasz w formie pisemnej, to musisz go podpisać.
379. We wniosku musisz podać:
    a) nazwę i adres przewoźnika,
    b) imię, nazwisko i adres,
    c) uzasadnienie,
    d) adres właściwy do wypłaty uznanego roszczenia lub numer rachunku bankowego.

> **Uwaga**
> Do przelewów międzynarodowych konieczne jest podanie pełnej nazwy i adresu banku, międzynarodowego numeru rachunku bankowego w formacie IBAN wraz z numerem SWIFT/BIC.

380. Do wniosku musisz dołączyć oryginały dokumentów przewozu oraz oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie innych dokumentów, które uzasadniają wniosek, na przykład poświadczenia lub dokumenty, które potwierdzają prawo do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. W przypadku dokumentów przewozu z aplikacji i serwisów internetowych możesz wskazać tylko numery tych dokumentów.

381. Potwierdzenie dokumentów za zgodność z oryginałem możesz otrzymać w kasie biletowej, u notariusza lub u wystawcy dokumentu.
382. Jeśli w trakcie rozpatrywania wniosku zmienisz adres lub e-mail, musisz nas o tym powiadomić. W przeciwnym razie odpowiedź na wniosek doręczymy na dotychczasowy adres lub e-mail. Takie doręczenie będzie uznane za skuteczne.
383. Jeśli między złożeniem wniosku a zwrotem pieniędzy zmienisz rachunek bankowy, to musisz przesłać nam nowy numer rachunku bankowego.
384. Otrzymanie wniosku złożonego osobiście w formie pisemnej albo w formie dokumentowej potwierdzamy zaraz po jego przyjęciu.
385. Jeśli wniosek nie zawiera wymaganych informacji lub nie zostały do niego dołączone wymagane dokumenty, poprosimy Cię o uzupełnienie braków w wyznaczonym terminie. Jeśli tego nie zrobisz, nie rozpatrzymy wniosku.
386. Odpowiedzi na wniosek udzielamy w ciągu 40 dni od dnia jego otrzymania, uzupełnienia braków albo otrzymania oryginałów dokumentów, jeśli były wymagane. Nie dotyczy to wniosków w sprawie zwrotu pieniędzy za dokument przewozu niewykorzystany w związku z przeszkodami w przewozie. Na taki wniosek odpowiadamy i pieniądze zwracamy w ciągu 30 dni od dnia jego otrzymania.

Skargi i inne zgłoszenia

387. Spory pomiędzy:
    a) Tobą a naszym pracownikiem w:
        – kasie biletowej rozstrzyga pracownik, który sprawuje nadzór nad pracą tej kasy,
        – pociągu rozstrzyga kierownik pociągu,
    b) podróżnymi w pociągu rozstrzyga konduktor.

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

388. Skargę możesz złożyć:
    a) jeśli jesteś niezadowolony z jakości usług przez nas świadczonych, w tym przez naszych pracowników,
    b) w sprawie przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

389. Skargę i inne zgłoszenie możesz złożyć w:
    a) formie pisemnej:
        – osobiście w dowolnej kasie biletowej,
        – przesyłką pocztową na adres:
            „PKP Intercity” S.A.
            Aleje Jerozolimskie 142 A
            02-305 Warszawa,
    b) formie dokumentowej za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, który znajdziesz na naszej stronie internetowej.
390. W skardze i innym zgłoszeniu musisz podać:
    a) nazwę i adres przewoźnika,
    b) imię, nazwisko i adres,
    c) opis przedmiotu skargi lub zgłoszenia.
391. Do skargi lub innego zgłoszenia musisz dołączyć kopie dokumentów przewozu oraz kopie innych dokumentów związanych ze skargą lub zgłoszeniem. W przypadku dokumentów przewozu z aplikacji i serwisów internetowych możesz wskazać tylko numery tych dokumentów.
392. Jeśli skargę lub inne zgłoszenie składasz w formie pisemnej, to musisz je podpisać.
393. Skargę możesz złożyć w ciągu 3 miesięcy od zdarzenia, którego ona dotyczy.
394. Odpowiedzi na skargę udzielamy w ciągu miesiąca od dnia jej otrzymania. Jeśli skarga jest złożona i wymaga dłuższego terminu na odpowiedź, to poinformujemy Cię o tym i wskażemy Ci nowy termin, w jakim prześlemy odpowiedź. Termin ten nie może być dłuższy niż 3 miesiące od dnia otrzymania skargi.
395. Odpowiedzi na inne zgłoszenia udzielamy w kolejności ich wpływu, bez zbędnej zwłoki.
396. Odpowiedź na skargę i inne zgłoszenie przesyłamy w taki sam sposób, w jaki je otrzymaliśmy, chyba że wskażesz nam inny sposób ich przekazania.
397. Nie odpowiadamy na skargi i inne zgłoszenia, w których nie ma imienia, nazwiska lub adresu, lub jeśli zawierają one wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

Rzeczy znalezione

398. Do postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach lub użytkowanych przez nas pomieszczeniach służących do obsługi podróżnych, stosujemy przepisy *Ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych*.
399. Rzeczy znalezione:
    a) w pociągu – przyjmuje od znalazcy konduktor, który obsługuje ten pociąg,

b) w użytkowanych przez nas pomieszczeniach służących do obsługi podróżnych – przyjmuje od znalazcy wyznaczony pracownik.

400. Na każdą znalezioną i przyjętą rzecz wystawiamy poświadczenie rzeczy znalezionej, które zawiera co najmniej:
   a) imię, nazwisko i adres zamieszkania,
   b) czas i miejsce znalezienia rzeczy,
   c) krótki i precyzyjny opis rzeczy, w tym między innymi: rodzaj rzeczy, jej wymiary, materiał, z którego jest zrobiona, kolor, wzór i inne charakterystyczne szczegóły,
   d) datę przyjęcia rzeczy,
   e) informację o zastrzeżeniu przez znalazcę znaleźnego.
401. Znalezioną rzecz możesz odebrać wyłącznie w Punkcie Rzeczy Znalezionych, w którym ją przechowujemy.
402. Punkty Rzeczy Znalezionych udzielają osobom uprawnionym do odbioru rzeczy informacji o:
   a) znalezionych i przechowywanych rzeczach,
   b) zasadach odbioru rzeczy przed przekazaniem ich staroście lub innym organom,
   c) tym, co zrobiliśmy z rzeczami, których starosta nie przyjął.
403. Wykaz Punktów Rzeczy Znalezionych, godziny ich otwarcia oraz dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej.
404. Przepisy dotyczące rzeczy znalezionych stosujemy również do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności, jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

Dane osobowe

405. Przetwarzanie danych osobowych przez „PKP Intercity” S.A. odbywa się zgodnie z postanowieniami art. 6 ust. 1 lit. a - c i lit. f *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1)*.
406. Administratorem Twoich danych osobowych jest „PKP Intercity” S.A. z siedzibą przy Alejach Jerozolimskich 142 A, 02-305 Warszawa.
407. Wszelkich informacji w sprawach związanych z danymi udziela Inspektor Ochrony Danych, e-mail: iod@intercity.pl.
408. Dane osobowe przetwarzamy w celu:
   a) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu,

b) realizacji Twoich obowiązków i uprawnień związanych z zawartą umową przewozu,
c) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt,
d) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty lub bezpodstawnego wzbogacenia,
e) przeciwdziałania zjawisku wyłudzenia przejazdów,
f) złożonych reklamacji w związku z wystawionym wezwaniem do zapłaty,
g) rozpatrzenia reklamacji, wniosków, skarg i innych zgłoszeń,
h) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnościami lub z ograniczoną możliwością poruszania się,
i) realizacji zamówienia o wydanie Karty Intercity,
j) czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych,
k) wydania faktury VAT, w tym duplikatu, korekty faktury VAT,
l) zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami podróżnych,
m) ujawnienia przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentu.

409. Masz prawo do:
a) bycia poinformowanym o operacjach przetwarzania danych,
b) dostępu do swoich danych osobowych,
c) sprostowania/uzupełnienia swoich danych,
d) usunięcia lub ograniczenia przetwarzania swoich danych,
e) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych,
f) wycofania zgody na przetwarzanie swoich danych (skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody),
g) przenoszenia danych,
h) tego, by nie podlegać profilowaniu.

410. Przetwarzamy dane w celach, które wskazaliśmy wyżej przez okres niezbędny dla ich realizacji.
411. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji celów, które wskazaliśmy.
412. Jeżeli uznasz, że przetwarzanie przez nas Twoich danych narusza przepisy prawa, możesz wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie właściwym dla kontroli przetwarzania danych osobowych.

Przepisy porządkowe

413. W pociągu musisz stosować się do poleceń konduktora związanych z bezpieczeństwem i prawidłowym wykonaniem przewozu.
414. W pociągach nie możesz:
    a) palić wyrobów tytoniowych, w tym nowatorskich wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych,
    b) niszczyć, uszkadzać, zanieczyszczać i zaśmiecać,
    c) naruszać urządzeń sterujących, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegawczych i oświetleniowych oraz wywierać wpływu na ich działanie,
    d) używać urządzeń alarmowych i awaryjnych bez uzasadnienia,
    e) wchodzić do wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony osobom nieuprawnionym,
    f) manipulować urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dostęp jest zabroniony dla osób nieupoważnionych,
    g) umieszczać i usuwać bez naszej zgody napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków,
    h) dokonywać czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniecać lub używać ognia,
    i) wnosić i przewozić rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
    j) pozostawiać zwierząt bez dozoru oraz wprowadzać lub wpuszczać psy bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystujących oraz psów szkolonych na psy asystujące,
    k) wnosić i zażywać środków odurzających,
    l) sprzedawać, podawać i spożywać napojów alkoholowych z wyłączeniem wagonów gastronomicznych, w których dopuszczamy sprzedaż, podawanie i spożywanie napojów alkoholowych do 4,5% zawartości alkoholu oraz piwa,
    m) żebrać,
    n) prowadzić działalności gospodarczej, w tym akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez naszej zgody,
    o) prowadzić publicznych zbiórek bez naszej zgody,
    p) zakłócać krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z naszych usług,
    q) wchodzić do kabin sterowniczych oraz uruchamiać pociągi – nie dotyczy osób uprawnionych,
    r) wyrzucać przedmiotów na zewnątrz,
    s) zmieniać oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach,

t) umieszczać na miejscach do siedzenia, leżenia lub sypialnych nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca,

u) podczas jazdy:
   - wychylać się z okien,
   - otwierać zewnętrznych drzwi wagonów,
   - stać na pomostach między wagonami,
   - przechodzić z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są ze sobą połączone przejściami ochronnymi,
   - stać na stopniach wagonu,

v) korzystać z toalet podczas postoju pociągu na stacji, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie,

w) przebywać w pociągu po jego przybyciu do stacji końcowej,

x) bez uzasadnienia użyć hamulca awaryjnego.

415. W pociągu nie możesz ładować akumulatorów ani baterii zasilających napęd pojazdów lub urządzeń przeznaczonych do przemieszczania się, takich jak rowery elektryczne, hulajnogi elektryczne czy urządzenia transportu osobistego. Nie dotyczy to sprzętu przeznaczonego ze względu na swoją konstrukcję do wspomagania poruszania się osób z niepełnosprawnościami lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

416. Nie możesz również:

a) wsiadać i wysiadać po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych,

b) bez naszej zgody wchodzić do pociągów i wagonów, których nie udostępniliśmy dla podróżnych, a w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych lub przedziałów do użytku służbowego oraz wagonów na torach postojowych,

c) zamalowywać pociągów i innych pojazdów kolejowych.

417. W przypadku:

a) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organy mogą nakładać grzywny w drodze mandatów karnych,

b) spowodowania bez uzasadnionej przyczyny zatrzymania lub zmiany trasy pociągu – będziesz musiał zapłacić opłatę dodatkową, a w razie odmowy zapłacenia – wystawimy wezwanie do zapłaty. Wezwanie wystawimy również wtedy, jeśli wejdziesz do pociągu po sygnale odjazdu lub podczas jazdy pociągu.

418. Możemy nie dopuścić Cię do przewozu lub usunąć z pociągu, jeśli:

a) zagrażasz bezpieczeństwu lub prawidłowemu wykonywaniu przewozu albo takie zagrożenie powodują przewożone przez Ciebie rzeczy lub zwierzęta,

b) powodujesz uciążliwość dla innych podróżnych albo powodują ją przewożone przez Ciebie rzeczy lub zwierzęta, pod warunkiem że nie narusza to zasad współżycia społecznego,

c) odmawiasz zapłacenia należności za przejazd lub przewóz, pod warunkiem że nie narusza to zasad współżycia społecznego.

419. Jeśli nie dopuścimy Cię do przewozu, bilet jednorazowy na przejazd i bilet na przewóz poświadczamy o całkowitym niewykorzystaniu.

420. Jeśli usuniemy Cię z pociągu w trakcie podróży, bilet jednorazowy na przejazd poświadczamy o częściowym niewykorzystaniu.

421. Jeśli zauważysz w pociągu sytuację, która jest niebezpieczna albo może stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, zdrowia lub mienia, powiedz o tym konduktorowi. Do takich sytuacji zaliczają się w szczególności:

a) śmierć, zranienie lub zasłabnięcie osoby,

b) popełnienie lub usiłowanie popełnienia przestępstwa,

c) pożar,

d) pozostawienie rzeczy bez opieki,

e) wybryki chuligańskie.

Postanowienia końcowe

422. Z informacjami o naszych usługach zapoznasz się:

a) na naszej stronie internetowej,

b) na tablicach ogłoszeń – tylko wybrane informacje,

c) w kasach biletowych lub w pociągu,

d) pod numerem naszej infolinii + 48 22 322 22 22 – jest on czynny całodobowo przez 7 dni w tygodniu dla abonentów krajowych i zagranicznych (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora),

e) po skierowaniu pytania na e-mail: infokraj@intercity.pl.

423. W każdym przypadku uzasadnionym koniecznością przestrzegania prawa możemy wprowadzić przejściowe przepisy szczególne. Są one odrębnym dokumentem i mają pierwszeństwo stosowania przed postanowieniami tego regulaminu. Udostępniamy je w taki sam sposób jak regulamin – na naszej stronie internetowej.

424. Regulamin stosujemy razem z:

a) *Taryfą przewozową PKP Intercity*,

b) *Cennikiem usług przewozowych PKP Intercity*,

c) obowiązującymi przepisami prawa.

425. W zakresie dokumentów przewozu:
    a) wydawanych w ramach ofert i promocji – obowiązują regulaminy tych ofert i promocji,
    b) z ulgową usługą transportową – obowiązują *Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT)*,
    c) nabywanych w aplikacjach i serwisach internetowych – obowiązują regulaminy tych aplikacji i serwisów,
    d) wymienianych za punkty lojalnościowe – obowiązuje *Regulamin programu lojalnościowego Moje IC*.
426. Regulamin ten oraz inne nasze przepisy, które w nim wskazujemy, znajdziesz na naszej stronie internetowej.

Słownik

427. Poniżej wyjaśniamy terminy, których używamy w tym regulaminie:
    a) **agent** – podmiot upoważniony przez nas do sprzedaży biletów w naszym imieniu,
    b) **cena bazowa** – maksymalna cena biletu jednorazowego na przejazd w danej relacji, klasie i kategorii pociągu, bez zastosowania ulg, ofert i promocji,
    c) **dokument potwierdzający tożsamość** – dowód osobisty, paszport, karta tożsamości, książeczka żeglarska, karta pobytu, polski dokument tożsamości cudzoziemca, zgoda na pobyt tolerowany, tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca, ważny dokument ze zdjęciem, który potwierdza prawo do ulgi, prawo jazdy, dokument mObywatel,
    d) **dokument przewozu** – bilet na przejazd, rezerwacja miejsca, dopłata do pociągu EIP, bilet na przewóz bagażu, roweru albo psa, dopłata do biletu,
    e) **dopłata do pociągu EIP** – opłata, którą pobieramy w przypadku przejazdu pociągiem EIP na podstawie biletu Multiprzejazd Max i biletów międzynarodowych,
    f) **konduktor** – kierownik pociągu, konduktor lub inna osoba upoważniona przez nas do kontroli dokumentów przewozu,
    g) **opłata dodatkowa** – opłata dodatkowa za naruszenie przepisów o przewozie osób, rzeczy i zwierząt jest ustalona na podstawie Rozporządzenia 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,
    h) **opłata pokładowa** – opłata, którą pobieramy w pociągu za sprzedaż lub wydanie dokumentu przewozu,

i) **osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się** – każda osoba, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku,

j) **pies asystujący** – posiadający certyfikat pies, który jest odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony, w tym także pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca), który ułatwia osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych wraz z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego),

k) **pies przewodnik** – pies osoby niewidomej, który towarzyszy jej w podróży i nie posiada certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego,

l) **PKP Intercity** – „PKP Intercity" Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142 A, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000296032, NIP 526-25-44-258, REGON 017258024, kapitał zakładowy 2 492 022 270,00 zł w całości wpłacony,

m) **poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu twoich uprawnień określonych na dokumencie przewozu, w tym związanych z rezygnacją z przejazdu lub zmianą umowy przewozu,

n) **punkty lojalnościowe** – punkty przyznawane uczestnikom programu lojalnościowego Moje IC,

o) **umowa przewozu** – umowa zawierana pomiędzy nami a Tobą, w ramach której zobowiązujemy się, w zakresie swojej działalności, do przewiezienia Ciebie, rzeczy i zwierząt,

p) **UUT** – ulgowa usługa transportowa,

q) **wspólny bilet** – dokumenty przewozu kupione w jednej transakcji handlowej, będące dowodem zawarcia umowy przewozu, która dotyczy wykonania następujących po sobie przewozów pociągami w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.