



Regulamin sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów

W tym dokumencie znajdziesz informacje, jak możesz w serwisach agentów lub w ich punktach stacjonarnych kupować bilety na przejazdy naszymi pociągami oraz wymieniać te bilety lub je zwracać. Zanim kupisz bilet, przeczytaj ten regulamin.

Ważny od 22 marca 2023 roku
Tekst ujednolicony od 1 kwietnia 2025 roku



Gdy piszemy:

- 1) Ty – mamy na myśli każdą osobę, która kupuje bilet w serwisie,
- 2) my – mamy na myśli PKP Intercity,
- 3) nasza strona internetowa – mamy na myśli www.intercity.pl.

Niektórych pojęć używamy w określonym znaczeniu i wyjaśniamy je w słowniku.

Spis treści

Zakres stosowania	4
Rodzaje biletów	4
Zakup biletu	5
Zmiana imienia i nazwiska na bilecie	8
Dane na bilecie	8
Zmiana umowy przewozu	9
Zwrot biletu	10
Faktury VAT	11
Reklamacje	11
Postanowienia końcowe	11
Twoje dane osobowe	12
Słownik	14
Wykaz zmian.....	15

Zakres stosowania

1. Regulamin określa:
 - 1) zasady i warunki zakupu, wymiany oraz zwrotu biletów w serwisie lub w punkcie stacjonarnym,
 - 2) do kogo i w jakim zakresie możesz złożyć wniosek lub reklamację.
2. Regulamin znajdziesz na www.intercity.pl, w serwisie lub zapoznasz się z nim w punkcie stacjonarnym.
3. Regulamin serwisu znajdziesz w serwisie.
4. Aby kupić bilet w serwisie, na każde żądanie musisz zaakceptować regulamin, przez co wyrażasz zgodę na warunki w nim zawarte, która stanowi oświadczenie Twojej woli i tworzy prawne zobowiązania między Tobą a nami.
5. Aby korzystać z serwisu musisz zaakceptować regulamin serwisu.
6. Jeśli nie zaakceptujesz regulaminu, regulaminu serwisu i nie potwierdzisz zapoznania się z klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych, to nie możesz kupić biletu w serwisie.
7. Za pośrednictwem serwisu albo w punkcie stacjonarnym możesz kupić bilety dla siebie oraz dla innych osób.

Rodzaje biletów

8. W serwisie albo w punkcie stacjonarnym możesz kupić bilety na przejazdy naszymi pociągami po Polsce, takie jak:

Bilety na przejazd	Pociąg	Taryfa	Bilety na przewóz
jednorazowy z rezerwacją miejsca do siedzenia	TLK, IC, EIC, EIP	z ceną bazową, 37%, 50%, 51%, 78%, 95%, 100% – dla	bagaż, rower, pies
jednorazowy bez rezerwacji miejsca do siedzenia	TLK, IC, EIC	dzieci do lat 4, UUT**, według ofert: Bilet Seniora,	bagaż, pies
jednorazowy z rezerwacją miejsca do leżenia	TLK, IC	Bilet Rodzinny, Taniej z Bliskimi, Duża Rodzina,	-
jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego	TLK, IC	Promo	-
odcinkowy tygodniowy	TLK, IC	N*, 50%, według oferty Bilet Seniora	-
odcinkowy miesięczny		N*, 37%, 49%, 50%, 51%, 78%, UUT**, według oferty Bilet Seniora	-

Bilety na przejazd	Pociąg	Taryfa	Bilety na przewóz
odcinkowy kwartalny		N*, 50%, według oferty Bilet Seniora	-
rezerwacja miejsca do siedzenia (odpłatna)	TLK, IC, EIC, EIP	opłaty zryczałtowane	-
rezerwacja miejsca do siedzenia	TLK, IC, EIC, EIP	nieodpłatna	

* N – bilet normalny

**UUT – bilet z ulgową usługą transportową

9. Nie każdy agent sprzedaje wszystkie bilety. Aktualny wykaz rodzajów biletów, które możesz kupić u danego agenta:
 - 1) w serwisie - znajdziesz w regulaminie serwisu,
 - 2) w punkcie stacjonarnym - znajdziesz w tym punkcie.
10. Formy, w jakich agent udostępnia bilety:
 - 1) w serwisie - znajdziesz w regulaminie serwisu
 - 2) w punkcie stacjonarnym - znajdziesz w tym punkcie.
11. Bilet jest ważny w terminie i zakresie na nim wskazanych.

Zakup biletu

12. Bilet jest potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu pomiędzy Tobą a nami.
13. Bilet możesz kupić najwcześniej na 30 dni, a najpóźniej na 5 minut przed planową godziną odjazdu pociągu z danej stacji.



W wyjątkowych przypadkach możemy skrócić termin przedsprzedaży, np. kiedy zmieniamy rozkład jazdy.

14. Aby w serwisie kupić bilet, musisz wybrać lub wpisać m.in.:
 - 1) rodzaj biletu,
 - 2) stację wyjazdu i przyjazdu,
 - 3) datę i godzinę wyjazdu,
 - 4) pociąg,
 - 5) rodzaj miejsca (np. miejsce do siedzenia lub do leżenia),
 - 6) klasę wagonu,
 - 7) rodzaj uprawnienia do ulgi,
 - 8) liczbę osób, które nie korzystają z ulgi,

- 9) liczbę osób, które korzystają z ulgi,
- 10) imię i nazwisko podróżnego,
- 11) inne informacje, np. numer biletu na przejazd, do którego jest wydawany.

Jeżeli kupujesz bilet jednorazowy na przejazd dwóch lub więcej osób, to:

- jeśli kupujesz bilet w serwisie - wskaż na nim imię i nazwisko tylko jednej z nich;
- jeśli kupujesz bilet w punkcie stacjonarnym - poproś osobę czynną w tym punkcie stacjonarnym o wskazanie na nim imienia i nazwiska tylko jednej z nich.



Jeżeli na ten sam przejazd kilku osób kupujesz dla każdej z nich odrębny bilet jednorazowy lub rezerwację, to:

- jeśli kupujesz bilet w serwisie - na każdym wskaż imię i nazwisko osoby, która będzie z tego biletu albo z rezerwacji korzystała;
- jeśli kupujesz bilet w punkcie stacjonarnym - poproś osobę czynną w tym punkcie stacjonarnym o wskazanie na każdym bilecie imienia i nazwiska osoby, która będzie z tego biletu albo z rezerwacji korzystała.

15. Aby w punkcie stacjonarnym kupić bilet, musisz podać m.in.:

- 1) rodzaj biletu,
- 2) stację wyjazdu i przyjazdu,
- 3) datę i godzinę wyjazdu,
- 4) pociąg,
- 5) rodzaj miejsca (np. miejsce do siedzenia lub do leżenia),
- 6) klasę wagonu,
- 7) rodzaj uprawnień do ulgi,
- 8) liczbę osób, które nie korzystają z ulgi,
- 9) liczbę osób, które korzystają z ulgi,
- 10) imię i nazwisko podróżnego,
- 11) inne informacje, np. numer biletu na przejazd, do którego jest wydawany.

16. Jeśli kupujesz bilet jednorazowy na przejazd 2 lub większej liczby osób, to na bilecie wskaż imię i nazwisko tylko jednej z tych osób.



Pamiętaj, że w pociągu zawsze musi jechać podróżny, czyli osoba której imię i nazwisko znajdują się na bilecie. Jeśli z przejazdu rezygnuje podróżny, to musisz wskazać innego podróżnego. W przeciwnym przypadku dokument przewozu będzie nieważny.

17. Zamówienie biletu jest potwierdzeniem parametrów podróży, które określiłeś.

18. Jeden bilet możesz kupić dla liczby osób wskazanej w tabeli:

Rodzaj biletu	Maksymalna liczba osób
jednorazowy z rezerwacją miejsca do siedzenia	6

Rodzaj biletu	Maksymalna liczba osób
jednorazowy bez rezerwacji miejsca do siedzenia	2
jednorazowy z rezerwacją miejsca do leżenia	4, 6 – w zależności od liczby miejsc w przedziale
jednorazowy z rezerwacją miejsca sypialnego	1, 2, 3 – w zależności od kategorii przedziału
okresowy	1
rezerwacja miejsca do siedzenia	1

19. Bilet na przewóz bagażu, roweru lub psa możesz kupić tylko razem z biletem jednorazowym.
20. Biletów na przewóz bagażu, psa lub roweru – możesz kupić maksymalnie tyle, ile jest osób wskazanych na bilecie jednorazowym.
21. Bilet jednorazowy z ulgą:
 - 1) 95% - możesz kupić razem z biletem jednorazowym ulgowym dla osoby z niepełnosprawnością,
 - 2) 100% - możesz kupić razem z innym biletem jednorazowym.
22. Jeżeli kupiłeś bilet jednorazowy z ulgą 37% dla emeryta lub rencisty, wpis w zaświadczeniu, który potwierdza Twoje prawo do przejazdu otrzymasz w kasie biletowej lub podczas kontroli dokumentów przewozu. Zasady, na jakich możesz uzyskać wpis, znajdziesz w Regulaminie przewozu pociągami PKP Intercity.
23. Bilet jednorazowy możesz kupić na przejazd jednym pociągiem lub dwoma (jedna przesiadka).
24. Bilet jednorazowy z przesiadką możesz kupić, jeżeli będziesz jechał:
 - 1) maksymalnie dwoma pociągami na odcinkach, które się łączą,
 - 2) w wagonie z miejscami do siedzenia,
 - 3) w tej samej klasie wagonu.
25. Za bilety musisz zapłacić w ciągu 15 minut od ich zamówienia, ale nie później niż na 5 minut przed planową godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu, którą wybrałeś. Jeżeli tego nie zrobisz, anulujemy Twoje zamówienie.
26. Formy płatności za bilety zakupione w serwisie znajdziesz w regulaminie serwisu.
27. Za sprzedaż, zwrot i wymianę biletów w związku ze zmianą umowy przewozu zakupionych w punkcie stacjonarnym, ani za zmianę imienia i nazwiska na bilecie zakupionym w punkcie stacjonarnym nie płacisz nam żadnej dodatkowej opłaty. Natomiast agent może sam zdecydować o pobieraniu dla siebie opłaty transakcyjnej za

sprzedaż biletu w punkcie stacjonarnym. O wysokości tej opłaty agent musi Ciebie poinformować z góry.

Zmiana imienia i nazwiska na bilecie

- 28. Imię lub nazwisko na bilecie możesz zmienić jeden raz.
- 29. W przypadku:
 - 1) biletów jednorazowych, rezerwacji, biletów na przewóz – imię lub nazwisko możesz zmienić najpóźniej na 5 minut przed planowym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie,
 - 2) biletów odcinkowych – imię lub nazwisko możesz zmienić najpóźniej przed rozpoczęciem terminu ważności biletu.
- 30. Taką zmianę zrobisz w serwisie albo poprosisz o nią w punkcie stacjonarnym, w zależności od tego gdzie kupiłeś bilet.
- 31. Zmiana imienia lub nazwiska na bilecie nie zmienia pozostałych parametrów podróży.
- 32. Jeżeli zmienisz imię lub nazwisko podróżnego, to otrzymasz nowy bilet.



Pamiętaj, że w pociągu zawsze musi jechać podróżny, czyli osoba której imię i nazwisko znajdują się na bilecie. Jeśli z przejazdu rezygnuje podróżny, to musisz wskazać innego podróżnego lub – jeśli kupiłeś bilet w punkcie stacjonarnym - poprosić osobę czynną w punkcie stacjonarnym o wskazanie innego podróżnego w treści biletu. W przeciwnym przypadku bilet będzie nieważny.

Dane na bilecie

- 33. Dane na bilecie zapisane są czcionką bezszeryfową w języku polskim oraz w innym języku zgodnie z regulaminem serwisu.
- 34. Na biletach, w zależności od rodzaju, wskazujemy m.in.:
 - 1) nazwę przewoźnika,
 - 2) rodzaj biletu,
 - 3) liczbę osób, które korzystają z taryfy normalnej lub ulgowej, wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulg (nie dotyczy biletów na przewóz bagażu, roweru i psa),
 - 4) klasę i rodzaj wagonu,
 - 5) imię i nazwisko podróżnego,
 - 6) cenę,
 - 7) kod Aztec,
 - 8) numer biletu,
 - 9) stację wyjazdu i przyjazdu,
 - 10) numer pociągu,

- 11) kategorię pociągu,
- 12) datę i godzinę odjazdu oraz przyjazdu pociągu,
- 13) okres i zakres ważności.

Zmiana umowy przewozu

35. Umowę przewozu możesz zmienić w serwisie, albo w punkcie stacjonarnym, w zależności od tego gdzie go kupiłeś, w zakresie:
- 1) dnia lub godziny odjazdu,
 - 2) przejazdu poza stację przeznaczenia,
 - 3) kategorii pociągu,
 - 4) klasy wagonu,
 - 5) kategorii miejsca,
 - 6) ulgi.
36. Jeśli chcesz zmienić umowę przewozu, to musisz wymienić posiadany bilet jednorazowy w serwisie albo w punkcie stacjonarnym, w którym go kupiłeś, najpóźniej na 5 minut przed planowym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na wymienianym bilecie.



Wymiana polega na zakupie nowego biletu i zwrocie posiadanego. Instrukcja wymiany biletu w serwisie określona jest w regulaminie serwisu.

37. Aby zmienić umowę przewozu bilet odcinkowy musisz wymienić w serwisie albo w punkcie stacjonarnym, w którym go kupiłeś, najpóźniej przed pierwszym dniem jego ważności.
38. Jeśli w związku ze zmianą umowy przewozu nie wymieniałeś biletu jednorazowego w serwisie albo w punkcie stacjonarnym, to musisz:
- 1) uzyskać poświadczenie biletu z którego nie będziesz korzystać,
 - 2) kupić nowy bilet,
 - 3) wystąpić do nas z wnioskiem o zwrot pieniędzy za niewykorzystany bilet.



Poświadczenie uzyskasz w kasie biletowej lub w pociągu na zasadach, które określamy w Regulaminie przewozu pociągami PKP Intercity.

- 38a. Jeśli w związku ze zmianą umowy przewozu nie wymieniałeś biletu jednorazowego w serwisie albo w punkcie stacjonarnym i chcesz jechać tym samym pociągami, który jest wskazany na bilecie jednorazowym, to możesz dokonać zmiany umowy przewozu w tym pociągu, na zasadach określonych w Regulaminie przewozu pociągami PKP Intercity.

38b. Jeśli chcesz zmienić umowę przewozu biletu odcinkowego kupionego w serwisie albo w punkcie stacjonarnym, to musisz:

- 1) kupić nowy bilet odcinkowy,
- 2) wystąpić do nas z wnioskiem o zwrot pieniędzy za niewykorzystany bilet odcinkowy.

38c. Rezerwację miejsca do siedzenia w związku ze zmianą umowy przewozu musisz wymienić w serwisie albo w punkcie stacjonarnym w zależności od tego gdzie ją kupiłeś, najpóźniej na 5 minut przed planowym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na tej rezerwacji miejsca.

38d. Wniosek o zwrot pieniędzy musisz złożyć na zasadach określonych w Regulaminie przewozu pociągami PKP Intercity

Zwrot biletu

39. Bilet zwrócisz w serwisie albo punkcie stacjonarnym, w zależności od tego gdzie go kupiłeś.

40. Całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy, rezerwację miejsca do siedzenia oraz bilet na przewóz możesz zwrócić w serwisie albo punkcie stacjonarnym w zależności gdzie go kupiłeś nie później niż na 5 minut przed godziną wyjazdu wskazaną na nim.

41. Całkowicie niewykorzystany bilet odcinkowy możesz zwrócić w serwisie albo punkcie stacjonarnym w zależności gdzie go kupiłeś najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie jego terminu ważności.



Instrukcja zwrotu zakupionego w serwisie biletu i pieniędzy za niego określona jest w regulaminie serwisu.

42. Jeśli minął termin na zwrot biletu w serwisie albo punkcie stacjonarnym, to musisz uzyskać poświadczenie jego niewykorzystania i przesłać do nas wniosek o zwrot pieniędzy.



Poświadczenie uzyskasz w kasie biletowej lub w pociągu na zasadach, które określamy w Regulaminie przewozu pociągami PKP Intercity.

42a. skreślony.

43. Jeśli chcesz zwrócić częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy, to musisz z niego zrezygnować w serwisie albo punkcie stacjonarnym w zależności od tego gdzie go kupiłeś i wystąpić do nas z wnioskiem o zwrot pieniędzy. Rezygnację zrobisz najpóźniej:

- 1) pierwszego dnia ważności biletu odcinkowego tygodniowego,
- 2) dziesiątego dnia ważności biletu odcinkowego miesięcznego,
- 3) trzydziestego dnia ważności biletu odcinkowego kwartalnego.

43a. Wniosek o zwrot pieniędzy musisz złożyć na zasadach określonych w Regulaminie przewozu pociągami PKP Intercity.

44. Jeśli masz fakturę VAT do swojego biletu, to o zwrot pieniędzy za całkowicie niewykorzystany bilet musisz wystąpić do nas z wnioskiem.

45. Przy zwrocie pieniędzy za bilet potrącamy 15% odstępnego.

Faktury VAT

46. Bilet, który kupiłeś w serwisie lub punkcie stacjonarnym, nie jest fakturą VAT.

47. Faktury VAT wystawia agent w naszym imieniu i na naszą rzecz. Formę i zasady ich wystawiania określa regulamin serwisu.

48. Jeżeli agent nie może wystawić Ci faktury, to wniosek o jej wystawienie prześlij na adres fakturye-ic@intercity.pl.

49. Faktury, o które wystąpisz do nas z wnioskiem, wystawimy w formie elektronicznej.

Reklamacje

50. Reklamacje, które dotyczą działania serwisu lub punktu stacjonarnego rozpatruje agent i do niego należy je kierować.

51. Reklamacje, które dotyczą przewozu osób, bagażu i zwierząt naszymi pociągami są rozpatrywane przez nas. Reklamacje możesz złożyć:

- 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w dowolnej kasie biletowej,
 - b) przesyłką pocztową,
- 2) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, który jest na naszej stronie internetowej.



Przesyłkę pocztową prześlij do nas za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

Postanowienia końcowe

52. Regulamin stosujemy razem z:

- 1) [Taryfg przewozową PKP Intercity](#),
- 2) [Cennikiem usług przewozowych PKP Intercity](#),
- 3) [Regulaminem przewozu pociągami PKP Intercity](#),
- 4) Regulaminami ofert:
 - a) [Bilet Rodzinny](#),
 - b) [Bilet Seniora](#),
 - c) [Multiprzejazd](#),

- d) [Multiprzejazd Max](#),
 - e) [Duża Rodzina](#),
 - f) [Bilety Odcinkowe](#),
 - g) [Promo](#),
 - h) [Przejazdy grupowe](#),
 - i) [Karty Intercity](#),
 - j) [Taniej z Bliskimi](#).
53. Jeżeli jesteś uprawniony do ulgowej usługi transportowej, to z przejazdów naszymi pociągami możesz skorzystać zgodnie z *Zasadami odprawy osób uprawnionych do ulgowych usług transportowych (Zasady odprawy UUT)*.
54. W każdym przypadku uzasadnionym koniecznością przestrzegania przepisów prawa możemy wprowadzić przejściowe szczególne zasady i warunki. Są one odrębnym dokumentem i mają pierwszeństwo stosowania przed postanowieniami regulaminu. Udostępniamy je w taki sam sposób jak regulamin.

Twoje dane osobowe

55. Administratorem Twoich danych osobowych jest „PKP Intercity” S.A., Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa.
56. Wszelkich informacji w sprawach związanych z danymi udziela Inspektor Ochrony Danych, e-mail: iod@intercity.pl.
57. Twoje dane osobowe przetwarzamy na podstawie 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, abyśmy mogli:
- 1) realizować sprzedaż dokumentów przewozu oraz wystawiać faktury,
 - 2) przysyłać komunikaty związane z obsługą Twojej podróży,
 - 3) przysyłać informacje handlowe i marketingowe na Twój e-mail lub numer telefonu po wyrażeniu odrębnej zgody,
 - 4) skontrolować Twój dokument przewozu.
58. Dane osobowe, które podałeś przetwarzamy przez okres 3 lat od daty zakupu dokumentu przewozu oraz w przypadku wyrażenia zgody na przysyłanie informacji handlowych i marketingowych na Twój e-mail lub numer telefonu – do czasu wycofania zgody.

59. Twoje dane osobowe możemy przekazywać podmiotom przetwarzającym je na nasze zlecenie (w tym agentowi) np. na podstawie umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych oraz podmiotom, które zgodnie z prawem są uprawnione do ich otrzymania.
60. Jeśli chodzi o Twoje dane osobowe, to możesz:
- 1) uzyskać do nich dostęp,
 - 2) sprostować je, usunąć je, ograniczyć ich przetwarzanie lub przenoszenie,
 - 3) wnieść sprzeciw wobec ich przetwarzania,
 - 4) cofnąć zgodę na ich przetwarzanie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
 - 5) wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
61. Jeśli wniósłeś sprzeciw wobec otrzymywania komunikacji elektronicznej i kupisz dokument przewozu, to zachowujemy prawo do wysyłania Ci wyłącznie komunikatów związanych z obsługą Twojej podróży.

Słownik

Określenie	Wyjaśnienie
agent	sprzedawca naszych biletów (wykaz tych agentów znajdziesz na www.intercity.pl)
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
podróżny	osoba, której imię i nazwisko znajdują się na bilecie
punkt stacyjny	ogólnodostępny lokal na terenie Polski, w którym agent sprzedaje nasze bilety
regulamin	Regulamin sprzedaży biletów PKP Intercity przez agenta
regulamin serwisu	dokument sporządzony przez agenta, który określa szczegółowe zasady świadczenia usług przez agenta w serwisie
serwis	strona internetowa lub aplikacja mobilna agenta, która umożliwia zakup biletu, jego wymianę albo zwrot

Wykaz zmian

62. Wskazana w tabeli cyfra lub liczba jest numerem porządkowym zmiany regulaminu.

Numer zmiany	Główne zmiany	Obowiązuje od
1	dodanie informacji o przetwarzaniu danych osobowych	19.04.2023 r.
2	usunięcie ulgi 30% i dodanie zapisów o biletach wydawanych według oferty Bilet Seniora	17.08.2023 r.
3	usunięcie strefy wygody	05.09.2024 r.
4	usunięcie trzymiejscowych przedziałów do leżenia	15.11.2024 r.
5	zmiana zapisów w związku z wydaniem nowej Taryfy przewozowej PKP Intercity i Regulaminu przewozu PKP Intercity	01.14.2025 r.
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		