

Najważniejsze informacje dot. przejazdów w pociągach Spółki „PKP Intercity”

(stan na dzień 09.06.2013 r.)



„PKP Intercity” Spółka Akcyjna świadczy usługi przewozu osób w pociągach EuroNight (EN), pospiesznych międzynarodowych, Express InterCity (EIC), Twoje Linie Kolejowe (TLK), a w komunikacji krajowej również usługi przewozu przesyłek konduktorskich.

Nabywanie biletów na przejazdy pociągami Spółki „PKP Intercity”

„PKP Intercity” Spółka Akcyjna zapewnia dostęp do zakupu biletów poprzez następujące kanały dystrybucji:
1) kasy biletowe, w tym Centra Obsługi Klienta (COK),
2) za pośrednictwem Internetu (strona www.intercity.pl); zasady nabywania biletów przez Internet oraz warunki korzystania z nich, określone są w Regulaminie e-IC), a w komunikacji krajowej także:
3) za pośrednictwem urządzeń mobilnych (warunki korzystania określone są w Regulaminie BILkom-IC, zamieszczonym na stronie www.intercity.pl),
4) w automatach biletowych, na niektórych stacjach,
5) w pociągach.
Bilety na przejazd w komunikacji krajowej można nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem wyjazdu lub w dniu wyjazdu (z wyjątkiem niektórych ofert specjalnych), a w komunikacji międzynarodowej najwcześniej na 60 dni.

UWAGA! – w wyjątkowych przypadkach, np. w okresie zmiany rozkładu jazdy, a także w ramach niektórych ofert, terminy te mogą być skrócone.

W kasie biletowej uprawnionej do rezerwacji miejsc i w automacie biletowym, bilety ze wskazaniem miejsca można nabywać w godz. 1:00 – 24:00.

Podróżny obowiązany jest:

- **bezpłatnie** pod przywrócić biletu z kasy biletowej lub od konduktora – upewnić się, czy został on wystawiony wg jego wskazówek.
- **w trakcie przejazdu** pociągami posiadać ważny bilet i ew. bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca, do siedzenia, sypialnego/ do leżania lub z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca w przedziale menedżerskim albo z całego przedziału, a także odpowiednie dokumenty poświadczające indywidualne uprawnienia do ulgi (o ile takie przysługują) oraz wręczać je osobie upoważnionej do kontroli, na każde żądanie,
- **stosować się do warunków przewozu określonych przez przewoźnika,**
- **sprawować nadzór nad odprawianymi ze sobą do pociągu rzeczami (w tym rowerem!) i zwierzętami,**
- **powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, zdrowia lub mienia podróżnych albo mienia przewoźnika.**

Nie zdążyli Państwo nabyć biletu – można go kupić u konduktora w pociągu¹⁾

1. Konduktor w pociągu sprzedaje Państwu bilet jednorazowy do wskazanej stacji, na której rozkład jazdy przewidyuje postój pociągu. Za bilet można zapłacić gotówką albo kartą płatniczą VISA i MAESTERCARD.²⁾ Platność (tj. konduktora Wars) za bilet dodatkowy na miejsce sypialne lub do leżenia (nie dotyczy Taniej Kuszki!) może być zrealizowana wyłącznie gotówką.
2. W pociągu TLK osoba nie posiadająca ważnego biletu na przejazd, obowiązana jest zgłosić się do konduktora w celu jego zakupu lub legalizacji, przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Nie dotyczy to osób: niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej i osób, które ukończyły 70 lat. Jeżeli konduktor nie może niezwłocznie sprzedać biletu, wówczas wyda odpowiednie Pozwolenie, a bilet sprzedaje podczas prowadzenia kontroli.
3. W razie braku możliwości wydania przez konduktora biletu ze wskazaniem miejsca, na przejazd innym pociągiem Spółki „PKP Intercity”, konduktor na wydany bilet zamieszcza adnotację „Dalej w pociągu PKP IC”, potwierdzając tę adnotację podpisem i pieczęcią. Posiadając bilet z taką adnotacją, można kupić w kasie biletowej lub w następnym pociągu (bez dodatkowej opłaty, o której mowa w ust. 5), bilet na dalszy przejazd.
4. Przy zakupie biletu w pociągu, konduktor pobierze od Państwa należność za przejazd oraz ewentualnie opłatę za przewozone rzeczy/zwierzęta (za których przewóz taryfa przewoźcy opłaty) i/lub od odpowiednio:
 - a) opłatę serwisową za korzystanie w pociągu EIC z jednego miejsca w przedziale menedżerskim/ całego przedziału menedżerskiego,
 - b) opłatę za bilet na miejsce sypialne/do leżenia.
5. Należność do zapłaty u konduktora zostanie powiększona o opłatę za wydanie lub legalizację biletu w pociągu w wysokości 10 zł (niezależnie od odległości przejazdu).
6. Opłaty 10 zł konduktor nie pobierze od osoby:
 - a) niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania konduktorowi podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
 - b) która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek,
 - c) rozpoczynającej przejazd w czasie, kiedy kasa biletowa jest nieczynna lub ze stacji, na której nie ma kasy biletowej,
 - d) posiadającej:
 - a) wydane przez kasę biletową Potwierdzenie,
 - b) bilet z nadrukiem lub potwierdzeniem adnotacji „Dalej w pociągu PKP IC” wydany przez kasę albo przez konduktora w innym pociągu Spółki „PKP Intercity”,
 - c) bilet sieciowy, w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”,
 - d) bilet weekendowy, w przypadku wydania na życzenie podróżnego – w związku z opóźnionym przyjazdem pociągu – biletu dodatkowego z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”.
 - e) bilet z nadrukiem lub potwierdzeniem adnotacji „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika (bez opłaty za jego wydanie), w sytuacji gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min.
- 5) która posiada bilet na przejazd zakupiony za pośrednictwem systemu e-IC, BILkom lub biletomatu, w razie wystawienia:
 - a) biletu z ulgą 100% dla dziecka(-ci) podróżującego(-ych) z tą osobą,
 - b) biletu na przewóz rzeczy lub psa,
 - c) która jest funkcjonariuszem Straży Granicznej, funkcjonariuszem celnym, funkcjonariuszem Policji lub żołnierzem Żandarmerii Wojskowej i zamierza odbyć przejazd na podstawie biletu z ulgą 100%,
 - d) która w związku ze zmianą umowy przewozu uzyskała poświadczenie o ważności okazanego biletu na przejazd na zmienionych warunkach, w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”,
 - e) będącej posłem lub senatorem, w przypadku wydania biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub z wypisem „Brak gwarancji miejsca do siedzenia”,
 - f) w razie niezgłoszenia konduktorowi w pociągu TLK braku ważnego biletu na przejazd/przewóz lub potrzeby legalizacji biletu abonamentowego, osoba dokonująca kontroli pobiera należność przewozową wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz. 117), zwanego dalej rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r.W przypadku wystawienia w pociągu biletu wraz z ww. opłatą dodatkową, konduktor nie pobierze opłaty za wydanie biletu w pociągu.

¹⁾ w komunikacji międzynarodowej sprzedaż biletów przez Internet dostępna jest w ograniczonym zakresie, określonym w Regulaminie e-IC dostępnym na stronie www.intercity.pl
²⁾ UWAGA! – w komunikacji międzynarodowej przewóz rowerów możliwy jest tylko w pociągu EN Jan Kieprza, BWE, EC Praha i EC Varsovia
³⁾ UWAGA! – biletu komunikacji międzynarodowej nie można kupić w pociągu; w pociągu bilet może być wystawiony tylko na odcinek krajowy (Polska), a więc na część trasy
⁴⁾ od 1 stycznia 2013 r. płatność w pociągach kartą AMERICAN EXPRESS została zawieszona do odwołania

Przewóz rzeczy, wózków dziecięcych, rowerów⁵⁾

1. Podróżny, posiadający ważny bilet na przejazd, może zabrać ze sobą i przewieźć bezpłatnie, jako bagaż podręczny, pod własnym nadzorem, m.in.:
 - 1) łatwe do przenoszenia rzeczy, w tym np.:
 - a) złożony wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą bez dziecka,
 - b) złożony rower lub pokrowcu,
 - c) jedną parę nart,
 - d) dla rozmięczenia których, ma prawo rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmują,
 - e) wózek inwalidki lub dziecięcy – w przypadku osób niepełnosprawnych⁶⁾, za okazaniem odpowiedniego dokumentu określonego w Taryfie przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC),
 - f) niezłożony wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą z dzieckiem,
 - 2) broń i amunicję – na warunkach szczególnych określonych w odrębnych przepisach,
 - 3) towary niebezpieczne wymienione w rozdziale 7.7 Regulaminu dla międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID), a w szczególności:
 - a) towary przeznaczone do użytku w miejscu podróжного oraz sprzęt zawierający materiały niebezpieczne w swoich podzespołach lub wyposażeniu, pod warunkiem że opakowanie bądź właściwość sprzętu zapobiegają uwolnieniu się substancji niebezpiecznej na zewnątrz (np. zapalaki, zapalniczki, aerozole, sprzęt elektroniczny przeznaczony do nagrywania lub odtwarzania, telefony komórkowe i laptopy, produkty żywnościowe zawierające gaz, baterie litowe zawarte w sprzęcie),
 - b) materiały promieniotwórcze:
 - wszczepione lub implantowane do organizmu człowieka bądź żywego zwierzęcia (z wyjątkiem diagnostycznych lub terapeutycznych,
 - zawarte w produktach konsumpcyjnych i dopuszczalne przez odpowiednie władze,
 - występujące w naturze, zawierające izotopy promieniotwórcze w stanie naturalnym lub takie, z których izotopy promieniotwórcze zostały wyodrębnione, których przewóz musi być zgodny z zasadami określonymi w RID,
 - c) sprzęt terapeutyczny używany w czasie podróży.
2. W komunikacji krajowej podróżny może przewieźć odpłatnie na dowolną odległość i pod własnym nadzorem:⁷⁾
 - 1) łatwe do przenoszenia rzeczy (w tym niezłożony wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą bez dziecka) – niemieszczące się nad i pod zajmowanym miejscem,
 - 2) jeden jeździec i nieopakowany rower jednośladowy – wyłącznie w wagonie klasy 2 przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym.
3. Informacja o pociągach prowadzących wagony do przewozu rowerów znajduje się na stronie www.intercity.pl
4. **Wagony sypialne (WL) i miejscami do leżenia (Bc) objęte są całkowitym zakazem przewozu rowerów.**
5. Przewóz niezłożonego roweru/ wózka dziecięcego odbywa się wyłącznie pod nadzorem podróżnego, na podstawie biletu na przewóz roweru/wózka. Opłata za przewóz roweru jest niezależna od miejsca w pociągu.
W przypadku, gdy podróżny nie kupił w kasie biletu na przewóz roweru w komunikacji krajowej, jest zobowiązany zgłosić się do konduktora w celu jego zakupu, przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu.⁸⁾ Za wydanie biletu w pociągu pobiera się opłatę dodatkową w wysokości 10 zł (niezależnie od odległości). W przypadku gdy podróżny nie uprzedził konduktora o zamiarze przewozu roweru, wówczas oprócz opłaty za jego przewóz, pobiera się również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r., a w przypadku odmowy uregulowania należności wystawiane jest wezwanie do zapłaty, z tytułu dodatkową.

⁵⁾ UWAGA! – w komunikacji międzynarodowej przewóz rowerów możliwy jest tylko w pociągu EN Jan Kieprza, BWE, EC Praha i EC Varsovia
⁶⁾ nie dotyczy komunikacji międzynarodowej
⁷⁾ w komunikacji międzynarodowej przewóz rowerów możliwy jest tylko w pociągu EN Jan Kieprza, BWE, EC Praha i EC Varsovia
⁸⁾ w komunikacji międzynarodowej nie dopuszcza się odprawy w pociągu podróжного z rowerem

Przewóz zwierząt

1. Podróżny może przewieźć pod swoją opieką bezpłatnie, w ramach bagażu podręcznego – małe zwierzęta domowe (w tym psy), jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Przewozone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudach, koszach itp.), zabezpieczających przed wyprzedzeniem szkody osobom lub mieniu i umieszczone w miejscu przeznaczonym na bagaż podręczny.
2. W komunikacji krajowej⁹⁾ osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym¹⁰⁾ ma prawo wnieść do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym oraz do środków transportu kolejowego. Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia, jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szkoleń weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie ma obowiązku zakładania psa asystującego kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
3. Pehnelnię podróżny może przewieźć odpłatnie, pod swoją opieką jednego psa, który nie jest umieszczony w pojemniku, pod warunkiem że:
 - 1) pies jest trzymany na smyczy i nie złożył kagańca;
 - 2) posiada ważny bilet na przewóz psa (z adnotacją „Pies”) oraz aktualne zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliźnie, z zastrzeżeniem ust. 2.
4. W pociągach z miejscami do siedzenia w komunikacji krajowej, przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych. Zgodą ta nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) zwierząt w wagach bezpodziałowych,
 - 2) psów będących przewodnikami,
 - 3) psów będących asystentami osób niepełnosprawnych,
 - 4) psów służbowych z opiekunem.
5. Przewóz zwierząt w wagonie sypialnym/ miejscami do leżenia jest dozwolony, jeżeli podróżny wykupi dla siebie i ewentualnie osobę mu towarzyszącą, bilety na przejazd i bilety dodatkowe na wszystkie miejsca w danym przedziale.
6. Zwierzęta nie mogą przebywać:
 - 1) w wagonach gastronomicznych – z wyjątkiem psów przewodników i psów będących asystentami osób niepełnosprawnych,¹¹⁾
 - 2) na miejscu do siedzenia,
 - 3) na łóżku w wagonie sypialnym,
 - 4) na miejscu do leżenia w wagonie z miejscami do leżenia.
7. Podróżny odpowiada za stan sanitarny przedziału, w którym przewozi zwierzęta. Nie mogą one zakłócać spokoju w wagonie, a szczególnie ciszy nocnej, w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 8.
8. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez konduktora (w innym przedziale, przedziałku lub na korytarzu wagonu), jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji. W takim przypadku konduktor zamieszcza na biletie stosowne poświadczenie, na podstawie którego podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącenia odstępnego.
9. Podróżny, który nie kupił w kasie biletowej wózka do przewozu psa, w przypadku przejazdu w pociągu TLK, jest zobowiązany zgłosić się do konduktora w celu jego zakupu, przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Za wydanie biletu w pociągu pobiera się opłatę dodatkową w wysokości 10 zł (niezależnie od odległości). W przypadku gdy podróżny nie uprzedził konduktora o zamiarze przewozu psa, wówczas oprócz opłaty za jego przewóz, pobiera się również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r., a w przypadku odmowy uregulowania należności wystawiane jest wezwanie do zapłaty.¹²⁾
10. Jeżeli podróżny naruszy przepisy o przewozie zwierząt, określone w ust. 1-8, oprócz należności taryfowych jest obowiązany zapłacić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. W razie odmowy uregulowania należności konduktor wystawia wezwanie do zapłaty, a okazywany bilet na przejazd odpowiednio poświadcza. Podróżnemu przysługuje wówczas zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet, po potrąceniu odstępnego. Na najbliższej stacji podróжного usuwa się z pociągu wraz ze zwierzętami.

⁹⁾ UWAGA! – w komunikacji międzynarodowej możliwy jest tylko przewóz psów przewodników osób niewidomych
¹⁰⁾ pies asystujący – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym
¹¹⁾ w komunikacji międzynarodowej obowiązują w tym zakresie odrębne przepisy

Zagubiony bagaż

Jeżeli przez przypadek zostawił Państwo jakieś rzeczy w naszym pociągu, to jest szansa na ich odzyskanie – na stacji końcowej biegu pociągu drużyna konduktorska sprawdzi, czy wszyscy podróżni opuścili pociąg i nie pozostawił rzeczy. W przypadku znalezienia rzeczy, drużyna konduktorska przekazuje je do wyznaczonych punktów. Informacji o zdeponowanych rzeczach znalezionych można zasięgnąć pod następującymi numerami telefonów:
• Zakład Centralny w Warszawie tel.: 22 47 450 92 lub kom. 697 044 651, punkt czynny w dni robocze w godz. 7:00-15:00,
• Zakład Południowy w Krakowie tel.: 12 393 15 44, punkt czynny w dni robocze w godz. 7:00-15:00,
• Zakład Północny w Gdyni tel.: 58 721 25 62, punkt czynny w dni robocze w godz. 7:00-15:00,
• Zakład Zachodni w Poznaniu tel.: 71 717 14 01, punkt czynny w dni robocze w godz. 7:00-14:00.
W przypadku odnalezienia swojej własności, w danym punkcie, można ustalić sposób jej odbioru.

Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd jednorazowy, bilety abonamentowe i bilety dodatkowe w komunikacji krajowej¹²⁾

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drożę przewozu. Warunkiem zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu, z zastrzeżeniem ust. 4 oraz zwrocie przewoźnikowi oryginału biletu. Poświadczenia dokonuje osoba upoważniona przez „PKP Intercity”:
 - 1) na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub nabywcą biletu – w terminie jego ważności – w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu, albo
 - 2) w pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na biletie, albo
 - 3) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, jednak nie później niż do jednej godziny od opuszczenia pociągu.
 - 4) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu jednorazowego na podstawie biletu abonamentowego – na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub legalizacji biletu – w terminie ważności.Uwaga! – w Polsce nie dokonuje się zwrotu należności za dokumenty przewozu wystawione za granicą.
2. Jeżeli na stacji wyjazdu lub na stacji pośredniej nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji.
3. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety dodatkowe: z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego lub na miejsca sypialne/ do leżenia – w komunikacji krajowej,¹³⁾ dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż takich biletów pod warunkiem, że:
 - 1) bilet dodatkowy za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego – zostanie zwrocony w dniu wyjazdu, najpóźniej na godzinę,
 - 2) bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia – zostanie zwrocony w dniu wyjazdu, najpóźniej na dwie godziny, przed odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na biletie dodatkowym, po potrąceniu 10% tytułem odstępnego. W przypadku zwrotu biletu dodatkowego najpóźniej w przeddzień wyjazdu, od zwracanej należności zostanie potrącone 5% tytułem odstępnego. Jeżeli podróżny dochodzi zwrotu należności w drodze reklamacji i dokumentuje niewykorzystanie biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, to od zwracanej należności zostanie potrącone 20% tytułem odstępnego.
4. Nie wymaga poświadczenia bilet:
 - 1) na przejazd/przewóz całkowicie niewykorzystany – zwrocony przed rozpoczęciem terminu jego ważności,
 - 2) dodatkowy: na miejsce sypialne/do leżenia albo z opłatą serwisową za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego, jeżeli zostanie zwolnione miejsce – w terminie, o którym mowa w ust. 3 zwrocony.
5. W dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju:
 - 1) zwrocony w terminie ważności – w ramach wymiany (wymiany biletu dokonuje się w przypadku zmiany umowy przewozu, powiązanej bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu),
 - 2) całkowicie lub częściowo niewykorzystany (odpowiednio poświadczony) bilet na przejazd jednorazowy lub bilet abonamentowy wraz z wydanyim do niego karnetem można zwrócić w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju, w terminie trzech miesięcy, licząc od dnia poświadczenia biletu/ostatecznego niewykorzystanego przejazdu na biletie abonamentowym. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety, opłacone kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie kasa biletowa wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy ich zakupie. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony. W razie braku dowodu sprzedaży/karty płatniczej, kasa biletowa dokonuje powódca biletu, a zwrot należności możliwy jest w kasie biletowej – w terminie 3 miesięcy od dnia ważności biletu albo w trybie reklamacji.
6. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet na przewóz rzeczy, roweru¹⁴⁾, psa, dokonuje się tylko w przypadku całkowitego niewykorzystania. Warunkiem otrzymania zwrotu należności jest przedłożenie w kasie biletowej biletu na przewóz i okazanie biletu na przejazd, do którego był wydany bilet na przewóz. Jeżeli zwrot będzie dokonywany w drodze reklamacji, wraz z biletami na przewóz należy przelać kserokopię biletu na przejazd.
7. Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktycznie wykonane świadczenie.
8. Od zwracanych należności za bilet na przejazd/przewóz potrąca się:
 - 1) 5% tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z przejazdu dokonano najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień wyjazdu wskazany na biletie,
 - 2) 10% tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z przejazdu dokonano w dniu wyjazdu, najpóźniej na 30 minut przed wskazaną na biletie godziną odjazdu pociągu ze stacji początkowej,
 - 3) 20% tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z przejazdu dokonano później niż na 30 minut przed wskazaną na biletie godziną odjazdu pociągu ze stacji podróжного, albo u konduktora w pociągu, ale przed upływem terminu ważności biletu.
9. Za bilet abonamentowy:
 - 1) całkowicie lub częściowo niewykorzystany, poświadczony najpóźniej w ostatnim dniu terminu jego ważności – zwraca się zapłaconą należność, z potrąceniem 10% tytułem odstępnego. W przypadku biletu całkowicie niewykorzystanego, gdy podróżny jednocześnie zakupił bilet wg oferty z innym terminem ważności, potrącenia odstępnego nie stosuje się;
 - 2) z zalegającym polem karnetu i wykorzystanym przejazdem jednorazowym:
 - a) na część drogi – nie zwraca się różnicy należności,
 - b) w kasie niższej niż wskazana na biletie – z przyczyn leżących po stronie „PKP Intercity” – zwraca się różnicę należności pomiędzy opłatą za jednorazowy przejazd w kl. 1 i 2.

¹²⁾ w komunikacji międzynarodowej obowiązują w tym zakresie odrębne przepisy
¹³⁾ zasadniczo zwrotu należności za bilet na miejsce do siedzenia w komunikacji międzynarodowej nie podlegają zwrotowi ani wymianie
¹⁴⁾ nie dokonuje się zwrotu należności za bilet na przewóz roweru w komunikacji międzynarodowej

Reklamacje i skargi

Wszystkie reklamacje i skargi należy składać w formie pisemnej.
Reklamacje lub skargi powinny zawierać:

- 1) datę sporządzenia,
- 2) nazwę i adres przeznaczenia (ze wskazaniem jednostki właściwej do załatwienia reklamacji – zgodnie z informacją poniżej),
- 3) imię, nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację,
- 4) roszczenie (tytuł reklamacji i kwotę roszczenia, oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu) wraz z uzasadnieniem,
- 5) wykaz załączonych dokumentów,
- 6) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji,

W przypadku wniesienia reklamacji przez pełnomocnika – pełnomocnictwo do działania w imieniu osoby składającej reklamację.
Do reklamacji lub skargi należy dołączyć oryginały dokumentów przewozu (w szczególności bilet + ew. rezerwacja) oraz oryginalny lub notarialnie potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
Dla ułatwienia i przyspieszenia przekazywania informacji wynikających z pozytywnego rozpatrzenia sprawy, zachęcamy Państwa do podawania w reklamacji nazwy banku i numeru rachunku bankowego, na które wpłacone byłyby ewentualnie przyznane środki.

Gdzie i w jaki sposób można złożyć reklamację?
Reklamacje można składać:

- 1) osobiście w Centrum Obsługi Klienta (COK):
 - a) w Warszawie – Al. Jerozolimskie 54 (Dworzec Centralny),
 - b) w Poznaniu – ul. Dworcowa 1 (Dworzec Główny),
 - c) we Wrocławiu – ul. Pilsudskiego 105 (Dworzec Główny),
 - d) w Szczecinie – ul. Kolumba 1 (Dworzec Główny),
 - e) w Gdańsku – ul. Podwałe Grodzkie 1 (Dworzec Główny),
 - f) w Katowicach – Pl. Szewczyka 1 (Dworzec Główny),
- 2) listownie – kierując roszczeniem do właściwej jednostki rozpatrującej reklamację, w zależności od przedmiotu reklamacji – zgodnie z właściwością określoną poniżej.

Reklamacje dotyczące:

- 1) zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety,
- 2) nie wykonania lub nierealizacji umowy przewozu, reklamacje rozpatruje:
 - a) „PKP Intercity” S.A. Zakład Zachodni, ul. Niepodległości 8, 61-875 Poznań, tel.: (61) 633 18 48 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.warszawa@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: łódzkiego, mazowieckiego, lubelskiego i podlaskiego,
 - b) „PKP Intercity” S.A. Zakład Północny, Osada Kolejowa 12, 81-220 Gdynia, tel.: (58) 721 25 24 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.gdynia@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: zachodniopomorskiego, pomorskiego, kujawsko-pomorskiego i warmińsko-mazurskiego,
 - c) „PKP Intercity” S.A. Zakład Centralny, ul. Chłopskiego 53, 04-275 Warszawa, tel.: (22) 47 31 402 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.warszawa@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: opolskiego, dolnośląskiego, wielkopolskiego i lubuskiego,
 - d) „PKP Intercity” S.A. Zakład Południowy, Rondo Mogiłek 1, 31-516 Kraków, tel.: (12) 393 14 80 lub (12) 393 14 82 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.krakow@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: świętokrzyskiego, podkarpackiego, małopolskiego i śląskiego.

Reklamacje dotyczące:

- 1) jakości świadczonych usług, niewykonania lub nierealizacji wykonania umowy przewozu (np. opóźnienia pociągu, niewłaściwy komfort podróży itp.) – jedna z nw. jednostek, właściwe ze względu na miejsce zdarzenia lub miejsce zakończenia podróży:
 - a) „PKP Intercity” S.A. Zakład Zachodni, ul. Niepodległości 8, 61-875 Poznań, tel.: (61) 633 18 48 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.warszawa@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: łódzkiego, mazowieckiego, lubelskiego i podlaskiego,
 - b) „PKP Intercity” S.A. Zakład Północny, Osada Kolejowa 12, 81-220 Gdynia, tel.: (58) 721 25 24 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.gdynia@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: zachodniopomorskiego, pomorskiego, kujawsko-pomorskiego i warmińsko-mazurskiego,
 - c) „PKP Intercity” S.A. Zakład Centralny, ul. Chłopskiego 53, 04-275 Warszawa, tel.: (22) 47 31 402 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.warszawa@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: opolskiego, dolnośląskiego, wielkopolskiego i lubuskiego,
 - d) „PKP Intercity” S.A. Zakład Południowy, Rondo Mogiłek 1, 31-516 Kraków, tel.: (12) 393 14 80 lub (12) 393 14 82 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.krakow@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: świętokrzyskiego, podkarpackiego, małopolskiego i śląskiego.

W szczególnych przypadkach, w tym:

- 1) jakości usług świadczonych przez podwykonawców Spółki „PKP Intercity” (np. WARS S.A., agentów),
- 2) szkody na osobie oraz uszkodzenia rzeczy w czasie realizacji umowy przewozu, reklamacje rozpatruje:
 - a) „PKP Intercity” S.A. Biuro Marketingu i Produktu, ul. Żelazna 59a, 00-848 Warszawa, tel. +48 (22) 47 42 653, pn-pt od 8:00 do 15:00. Wniosek o rekompensatę za opóźnienia pociągów EIC i EN (w komunikacji krajowej), należy składać nie później niż przed upływem 2 miesięcy od daty zakończenia ważności biletu, wraz z dokumentami potwierdzającymi zawarcie umowy przewozu, w jednym z nw. COK:
 - w Warszawie, Al. Jerozolimskie 54 (Dworzec Centralny), codziennie w godz. 9:00 – 20:00,
 - w Poznaniu, ul. Dworcowa 1 (Dworzec Główny), codziennie w godz. 9:00 – 20:30,
 - we Wrocławiu, ul. Pilsudskiego 105 (Dworzec Główny), codziennie w godz. 9:00 – 20:30,
 - w Szczecinie, ul. Kolumba 1 (Dworzec Główny), codziennie w godz. 7:30 – 19:00,
 - w Gdańsku, ul. Podwałe Grodzkie 1 (Dworzec Główny), codziennie w godz. 8:00 – 19:30,
 - w Katowicach, Pl. Szewczyka 1 (Dworzec Główny), codziennie w godz. 9:00 – 20:30.
 - b) „PKP Intercity” S.A. Zakład Zachodni, ul. Niepodległości 8, 61-875 Poznań, tel.: (61) 633 18 48 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.poznan@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: opolskiego, dolnośląskiego, wielkopolskiego i lubuskiego,
 - c) „PKP Intercity” S.A. Zakład Południowy, Rondo Mogiłek 1, 31-516 Kraków, tel.: (12) 393 14 80 lub (12) 393 14 82 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.krakow@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: świętokrzyskiego, podkarpackiego, małopolskiego i śląskiego.

Jednostki do których należy kierować reklamacje dotyczące przejazdu w komunikacji międzynarodowej w sprawie:

- 1) **zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety (np. bilety na przejazd, bilety dodatkowe na miejsca sypialne/do leżenia, bilety dodatkowe z opłatą serwisową) oraz**
 - a) „PKP Intercity” S.A. Biuro Rozliczeń Krajowych, ul. Dworcowa 12, 30-556 Kraków, tel. +48 (12) 393 29 31, pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: reklamacje@intercity.pl
- 2) **okazania od wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgi**
 - a) „PKP Intercity” S.A. Biuro Rozliczeń Krajowych, ul. Dworcowa 12, 30-556 Kraków, tel. +48 (12) 393 29 31, pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: reklamacje@intercity.pl
- 3) **jakości świadczonych usług, niewykonania lub nierealizacji wykonania umowy przewozu (np. opóźnienia pociągu, niewłaściwy komfort podróży itp.) – jedna z nw. jednostek, właściwe ze względu na miejsce zdarzenia lub miejsce zakończenia podróży**
 - a) „PKP Intercity” S.A. Zakład Zachodni, ul. Niepodległości 8, 61-875 Poznań, tel.: (61) 633 18 48 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.warszawa@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: łódzkiego, mazowieckiego, lubelskiego i podlaskiego,
 - b) „PKP Intercity” S.A. Zakład Północny, Osada Kolejowa 12, 81-220 Gdynia, tel.: (58) 721 25 24 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.gdynia@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: zachodniopomorskiego, pomorskiego, kujawsko-pomorskiego i warmińsko-mazurskiego,
 - c) „PKP Intercity” S.A. Zakład Centralny, ul. Chłopskiego 53, 04-275 Warszawa, tel.: (22) 47 31 402 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.warszawa@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: opolskiego, dolnośląskiego, wielkopolskiego i lubuskiego,
 - d) „PKP Intercity” S.A. Zakład Południowy, Rondo Mogiłek 1, 31-516 Kraków, tel.: (12) 393 14 80 lub (12) 393 14 82 pn-pt od 8:00 do 15:00, e-mail: skargi.krakow@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: świętokrzyskiego, podkarpackiego, małopolskiego i śląskiego.

Informacja dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej dotycząca pomocy przy organizacji przewozu pociągami Spółki „PKP Intercity”

Osoba niepełnosprawna lub o ograniczonej sprawności ruchowej – to każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jak