

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

(stan na dzień 01.01.2012 r.)

„PKP Intercity” Spółka Akcyjna świadczy usługi przewozu osób w pociągach EuroCity (EC), EuroNight (EN), pospiesznych międzynarodowych, Express InterCity (EIC), Express (Ex), 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),
- a) w komunikacji krajowej także:
- 2) w pociągach,
- 3) za pośrednictwem Internetu (strona www.intercity.pl; zasady nabywania biletów przez Internet oraz warunki korzystania z nich, określone są w Regulaminie e-IC),
- 4) w automatach biletowych, a w niektórych stacjach.

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 uprawnione do rezerwacji miejsc, dokumenty rezerwacyjne można nabywać w godz. 1:00 – 24:00.

Podróżny obowiązany jest:

- **bezpośrednio po otrzymaniu biletu z kasy biletowej lub od konduktora – upewnić się, czy został on wystawiony wg jego wskazówek,**
- **w pociągu posiadać ważny bilet i ew. dokument rezerwacyjny, 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 zabrzanymi ze sobą do pociągu rzeczami (w tym rowerem⁹⁾) 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 pociągu¹⁰⁾

1. Konduktor sprzedaje Państwu bilet jednorazowy do wskazanej stacji, na której rozkład jazdy przewiduje postój tego pociągu. Za bilet można zapłacić gotówką, a w pociągach kategorii Express (Ex), Express InterCity (EIC) oraz EuroCity (EC) – można zapłacić kartą płatniczą VISA, MASTERCARD oraz AMERICAN EXPRESS. W pociągach TLK płatność kartą jest możliwa tylko na odcinku Przemysł Główny – Wrocław Główny oraz Wrocław Główny – Poznań Główny, i w kierunkach odwrotnych.

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 „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”, a bilet sprzedaje podczas przeprowadzania kontroli.

3. Jeżeli zamierzają Państwo kontynuować podróż innym pociągiem Spółki „PKP Intercity”, konduktor na wydany biletie 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 przewożone rzeczy/zwierzęta (za których przewóz taryfa przewoźuje opłaty) albo odpowiednio:

- 1) opłatę za miejscówkę,
 - 2) 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:

- 1) niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania konduktorowi podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
- 2) która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek,
- 3) rozpoczynającej przejazd w czasie, kiedy kasa biletowa jest nieczynna lub ze stacji, na której nie ma kasy biletowej,
- 4) posiadającej:
 - a) wydane przez kasę biletową „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu”,
 - b) bilet z nadrukiem lub potwierdzoną adnotacją „Dalej w pociągu PKP IC” wydany przez kasę albo przez konduktora w innym pociągu Spółki „PKP Intercity”,
 - c) bilet z nadrukiem lub potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika (bez opłaty za jego wydanie), w sytuacji gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min.

7. **W razie niezgłoszenia konduktorowi w pociągu TLK braku ważnego biletu, 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 ustalenia 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.

⁹⁾ UWAGA! – w komunikacji międzynarodowej przewóz rowerów możliwy jest tylko w pociągu EN Jan Kiepura, BWE i EC Wawel

¹⁰⁾ UWAGA! – biletu komunikacji międzynarodowej nie można kupić w pociągu; w pociągu może być wystawiony tylko na odcinek krajowy, a więc na część trasy

Przewóz rzeczy, wózków dziecięcych, rowerów³⁾

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,
 - b) **złożony rower w pokrowcu**,
 - c) jedną parę narci,dla rozmieszczenia których, ma prawo rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje.
 - 2) wózek inwalidzki lub dziecięcy – w przypadku osób niepełnosprawnych⁴⁾, za okazaniem odpowiedniego dokumentu określonego w Taryfie przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC).
2. W komunikacji krajowej podróżny może przewieźć **odpłatnie** na dowolną odległość i pod własnym nadzorem: ⁵⁾

- 1) łatwe do przenoszenia rzeczy – **niemieszczące się** nad i pod zajmowanym miejscem,
- 2) niezłożony wózek dziecięcy – w pierwszym przedsiönku pierwszego wagonu lub w ostatnim przedsiönku ostatniego wagonu w składzie pociągu,
- 3) **jeden niezłożony rower jednośladowy:**
 - a) w pociągu TLK – w wagonie klasy 2:
 - objętym obowiązkową rezerwacją miejsc do siedzenia, wyłącznie w wagonie przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym,
 - bez rezerwacji miejsc do siedzenia,
 - w wagonie przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym,
 - w pierwszym przedsiönku pierwszego wagonu lub ostatnim przedsiönku ostatniego wagonu w składzie pociągu, pod warunkiem, że nie są to wagony sypialne/ do leżenia, jeżeli brak jest wagonu do przewozu rowerów,
 - b) w pociągu Ex, EIC i EC – wyłącznie w wagonie klasy 2 przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym.

3. Wykaz pociągów EIC, Ex, TLK z wagonami do przewozu rowerów znajduje się na stronie www.intercity.pl.³⁾

4. **Pociągi/wagony objęte obowiązkową rezerwacją miejsc, w których nie kursuje wagon przystosowany do przewozu rowerów, 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 odległości przewozu.⁵⁾

6. W przypadku, gdy podróżny nie kupił w kasie biletu na przewóz roweru, 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 roweru, wówczas oprócz opłaty za jego przewóz, pobiera się również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministerstwa Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r., a w przypadku odmowy uregulowania należności wystawiane jest wezwanie do zapłaty; z opłatą dodatkową.

³⁾ UWAGA! – w komunikacji międzynarodowej przewóz rowerów możliwy jest tylko w pociągu EN Jan Kiepura, BWE i EC Wawel

⁴⁾ nie dotyczy komunikacji międzynarodowej

⁵⁾ w komunikacji międzynarodowej obowiązują w tym zakresie odrębne przepisy

Przewóz zwierząt

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

2. W komunikacji krajowej⁶⁾ osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym⁷⁾ ma prawo wstępu do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym oraz do środków transportu kolejowego. Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia, jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawna certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie ma obowiązku zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

3. Pełnoletni podróżny może przewieźć odpłatnie, pod swoją opieką jednego psa, który nie jest umieszczony w pojemniku, pod warunkiem że:

- 1) pies jest trzymany na smyczy i ma zlokalizowany kaganiec,
- 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. Zgoda ta nie jest wymagana w przypadku przewozu:

- 1) zwierząt w wagonach bezprzewodniowych,
 - 2) psów będących przewodnikami,
 - 3) psów będących asystentami osób niepełnosprawnych,
 - 4) psów służbowych z opiekunem.
5. Przewóz zwierząt w wagonie sypialnym/z miejscami do leżenia jest dozwolony, jeżeli podróżny wykupi dla siebie i ewentualnie osób mu towarzyszących, 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 niepełnosprawnych⁸⁾,
 - 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 zgłaszają sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez konduktora (w innym przedziale, przedsiönku lub na korytarzu wagonu), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji. W takim przypadku konduktor 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 biletu na przewóz 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 Ministerstwa Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r., a w przypadku odmowy uregulowania należności wystawiane jest wezwanie do zapłaty.⁹⁾

10. Jeżeli podróżny przewozi:

- 1) bezpłatnie małe zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 1 i 4,
- 2) więcej niż jednego psa, który nie jest umieszczony w odpowiednim pojemniku,

obowiązany jest oprócz należności taryfowych zapłacić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r.

W razie odmowy uregulowania należności konduktor wystawia wezwanie. Na najbliższej stacji podróżnego usuwa się z pociągu wraz ze zwierzętami. W takim przypadku konduktor zamieszcza na biletie stosowne poświadczenie, na podstawie którego podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet, po potrąceniu odstępnego. Potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpił od umowy występujących po stronie „PKP Intercity”.

⁶⁾ UWAGA! – w komunikacji międzynarodowej możliwy jest tylko przewóz psów przewodników osób niewidomych

⁷⁾ 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

⁸⁾ w komunikacji międzynarodowej obowiązują w tym zakresie odrębne przepisy

Zagubiony bagaż

Jeżeli przesyłek przepadł zostawili Państwo jakieś rzeczy w naszym pociągu, to jest szansa na ich odzyskanie – na stacji końcowej biegu pociągu drużyna konduktorska sprawdza, czy wszyscy podróżni opuścili pociąg i nie pozostawili rzeczy. W przypadku znalezienia rzeczy, drużyna konduktorska przekazuje je do wyznaczonych punktów.

Informacji o odebranych w 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 26 51, 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. 6:30-14:30.
- W przypadku odnalezienia swojej własności, w danym punkcie, można ustalić sposób jej odbioru.

Taryfy i przepisy obowiązujące w komunikacji międzynarodowej dostępne są:

- na stronie internetowej: www.intercity.pl,
- w międzynarodowych kasach biletowych „PKP Intercity” S.A. – do wglądu,
- w Centrum Obsługi Klienta „PKP Intercity” S.A. – do wglądu,
- w siedzibach Zakładów „PKP Intercity” S.A. – do wglądu.

Taryfy i przepisy „PKP Intercity” S.A., tj.

- Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC),
- Taryfa przewozowa Spółki „PKP Intercity” (TP-IC),
- Cennik usług przewozowych Spółki „PKP Intercity”,

- dostępne są:
- na stronie internetowej: www.intercity.pl,
 - w kasach biletowych „PKP Intercity” S.A. – do wglądu,
 - w Centrum Obsługi Klienta „PKP Intercity” S.A. – do wglądu,
 - w siedzibach Zakładów i sekcji „PKP Intercity” S.A. – do wglądu.



Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd jednorazowy i dokumenty rezerwacyjne w komunikacji krajowej⁹⁾

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Warunkiem zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd jednorazowy jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia biletu. Poświadczenie dokonuje osoba upoważniona przez „PKP Intercity”:
 - 1) na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu – w terminie jego ważności – w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu, albo
 - 2) w pociągu – w razie zamiaru 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.
2. Jeżeli na stacji wyjazdu lub na stacji pośredniej nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji.
3. Warunkiem otrzymania należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane dokumenty rezerwacyjne jest zwrócenie przewoźnikowi oryginału tych dokumentów.

Uwaga! – w Polsce nie dokonuje się zwrotu należności za dokumenty przewozu wystawione za granicą.

4. Zwrotu należności za niewykorzystane dokumenty rezerwacyjne w komunikacji krajowej¹⁰⁾ dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż takich dokumentów pod warunkiem, że:

- 1) miejscówka na przejazd pociągiem EC, EIC, Ex, TLK – zostanie zwrócona najpóźniej na godzinę,
- 2) bilet dodatkowy na miejsce sypialne/do leżenia – zostanie zwrócony najpóźniej na dwie godziny, przed odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na dokumencie rezerwacyjnym, po potrąceniu odstępnego.

5. Nie wymaga poświadczenia bilet:

- 1) całkowicie niewykorzystany – zwrócony przed rozpoczęciem terminu jego ważności,
- 2) zwrócony:
 - a) łącznie z miejscówką/biletem dodatkowym, jeżeli zostanie zwolnione miejsce, w terminie o którym mowa w ust. 4,
 - b) w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju,

6. Całkowicie lub częściowo niewykorzystany (odpowiednio poświadczony) bilet na przejazd można zwrócić w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju, w terminie trzech miesięcy, licząc od dnia ważności biletu. Zwrotu należności za 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. Zwrotu należności gotówką nie jest dozwolony. W razie braku dowodu sprzedaży/karty płatniczej, kasa biletowa dokonuje poświadczenia biletu, a zwrotu należności możliwy jest w kasie biletowej – w terminie 3 miesięcy od dnia ważności biletu albo w trybie reklamacji.

7. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet na przewóz rzeczy, roweru, 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. Jeżeli zwrot będzie dokonywany w drodze reklamacji, wraz z biletem na przewóz należy przesłać kserokopie biletu na przejazd, do którego był wydany bilet na przewóz, potwierdzoną za zgodność przez osobę upoważnioną przez „PKP Intercity”.

8. Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktycznie wykonane świadczenie.

9. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:

- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „PKP Intercity”,
- 2) w przypadku wymiany biletu.

10. Jeżeli bilet na przejazd był niewykorzystany z przyczyn leżących po stronie podróżnego, nie dokonuje się zwrotu należności za:

- 1) początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przewozu, chyba że podróżny przed rozpoczęciem tego przejazdu uzyskał na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu odpowiednie poświadczenie,
- 2) bilet przedłożony do zwrotu po upływie terminu jego ważności, chyba że podróżny uzyskał odpowiednie poświadczenie.

⁹⁾ w komunikacji międzynarodowej obowiązują w tym zakresie odrębne przepisy

¹⁰⁾ zasadniczo dokumenty rezerwacyjne na miejsca do siedzenia w komunikacji międzynarodowej nie podlegają zwrotowi ani wymianie

Reklamacje i skargi

Wszystkie reklamacje i skargi należy składać w formie pisemnej.

Reklamacje lub skargi powinny zawierać:

- datę sporządzenia,
- nazwę i adres przewoźnika (jednostki właściwej do załatwienia reklamacji),
- imię, nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację,
- roszczenie (tytuł reklamacji i kwotę roszczenia, oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu) wraz z uzasadnieniem,
- wykaz załączonych dokumentów,
- podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

Do reklamacji lub skargi należy dołączyć oryginały dokumentów przewozu (w szczególności bilet + ew. rezerwa) oraz oryginały lub potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.

Dla ułatwienia i przyspieszenia przekazania należności wynikających z pozytywnego rozpatrzenia sprawy, zachęcamy Państwa do podawania w reklamacji nazwy banku i numeru rachunku bankowego.

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) w Szczecinie – ul. Kolumba 1 (Dworzec Główny),
 - d) w Gdańsku – ul. Podwale Grodzkie 1 (Dworzec Główny),
- 2) listownie - kierując korespondencję do właściwej jednostki rozpatrującej reklamacje, w zależności od przedmiotu reklamacji.

Reklamacje dotyczące:

- 1) zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety,
- 2) nie wykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu, mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia,
- 3) wezwani do zapłaty wystawionych w pociągu – mogą być składane nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty,
- 4) przejazdu podróznego posiadającego: uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu dokumentu poświadczającego to uprawnienie, albo ważny bilet imienny, którego nie okazał podczas przejazdu – mogą być składane **nie później niż w terminie 7 dni** od daty przejazdu.

Jednostki, do których należy kierować reklamacje dotyczące przejazdu w komunikacji krajowej¹¹⁾ w sprawie:

- **zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety (np. bilety na przejazd, miejscówki)** oraz
- **odwołania od wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgi**

„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

• **jakości świadczonych usług, niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu (np. opóźnienia pociągu, niewłaściwy komfort podróży itp.)** – jedna z nw. jednostek, właściwa ze względu na miejsce zdarzenia lub stację zakończenia podróży:

- „PKP Intercity” S.A. Zakład Centralny, ul. Chłopińskiego 53, 04-275 Warszawa, tel.: (22) lub (42) 194 36 całodobowo, e-mail: infokraj@intercity.pl, infoeuropa@intercity.pl – obejmujący swoim działaniem zasadniczo obszar województw: zachodniopomorskiego, pomorskiego, kujawsko-pomorskiego i warmińsko-mazurskiego,
- „PKP Intercity” S.A. Zakład Zachodni, al. 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,
- „PKP Intercity” S.A. Zakład Południowy, Rondo Mogiłskie 1, 31-516 Kraków, tel.: (12) 393 14 80 lub (12) 393 14 82 pn-pt. od 8:30 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:

- jakości usług świadczonych przez podwykonawców Spółki „PKP Intercity” (np. WARS S.A., agentów),
- szkody na osobie oraz uszkodzenia rzeczy w czasie realizacji umowy przewozu, reklamacje rozpatruje „PKP Intercity” S.A. Biuro Sprzedaży, 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 Ex, EIC, EC 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 – 19:30,
- w Poznaniu, ul. Dworcowa 1 (Dworzec Główny), codziennie w godz. 9:00 – 20:30,
- w Szczecinie, ul. Kolumba 1 (Dworzec Główny), codziennie w godz. 8:30 – 20:00,
- w Gdańsku, ul. Podwale Grodzkie 1 (Dworzec Główny), codziennie w godz. 6:30 – 18:00,

lub przesłać za pośrednictwem poczty na jeden z ww. adresów Zakładu Spółki „PKP Intercity”.

Szczegółowe informacje dotyczące rekompensaty z tytułu opóźnienia pociągów (i nie tylko), znająd Państwa na stronie internetowej www.intercity.pl.

¹¹⁾ **Jednostki do których należy kierować reklamacje dotyczące przejazdu w komunikacji międzynarodowej w sprawie:**

- **zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety (np. bilety na przejazd, dokumenty rezerwacyjne)** – „PKP Intercity” S.A. Biuro Rozliczeń Międzynarodowych, ul. Libelta 4, 85-080 Bydgoszcz, tel. (52) 518 54 26, pn-pt. od 8:00 do 15:00,
- **jakości świadczonych usług, niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu (np. opóźnienie pociągu, niewłaściwy komfort podróży) oraz szkody na osobie i uszkodzenia rzeczy** – „PKP Intercity” S.A. Biuro Sprzedaży, ul. Żelazna 59a, 00-848 Warszawa, tel. (48) 22 47 42 653, pn-pt. od 8:00 do 15:00.

Paleni tytoniu



Od 15 listopada 2010 r. obowiązuje w Polsce całkowity zakaz palenia w miejscach publicznych, a więc także w pociągach Spółki „PKP Intercity” S.A.

Powyższe wynika z ustawy z dnia 9 listopada 1995 r. o *ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych* (Dz. U. z 1996 r. Nr 10, poz. 55 z późn. zm.).

Organ nadzorujący przestrzeganie praw pasażera w transporcie kolejowym

Dane kontaktowe do organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów rozporządzenia (WE) nr 1371/200