

Prawa i obowiązki pasażera w transporcie kolejowym w Polsce

Podstawa:

- rozporządzenie (WE) 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, sprostowanie: L 70 z 14.03.2009),
- ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o *transporcie kolejowym* – art. 3a (Dz. U. z 2007 r. Nr 16, poz. 94 z późn. zm.),
- rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011 r. w *sprawie zwolnienia ze stosowania niektórych przepisów rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. U. Nr 117, poz. 683).



Nr art. rozp. 1371	Prawa i obowiązki pasażera	Obowiązuje w:		
		międzynarodowych połączeniach pasażerskich między Polską a innymi krajami UE (oprócz regionalnych)	krajowych połączeniach pasażerskich oraz połączeniach ze stacjami położonymi poza granicami UE (oprócz regionalnych)	regionalnym przewozie osób
5	Rower Przedsiębiorstwa kolejowe umożliwiają pasażerom przewóz rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwiają to tabor, w odpowiednich przypadkach za opłatą.	Tak*	Tak	Tak
7	Obowiązek informowania o zaprzestaniu obsługi połączeń Przedsiębiorstwa kolejowe lub, w razie potrzeby, właściwe organy odpowiadające za umowy o świadczenie publicznej usługi kolejowej podają do wiadomości publicznej, przy wykorzystaniu odpowiednich środków, decyzje o zaprzestaniu obsługi połączeń, przed ich wejściem w życie.	Tak	Tak	Nie
8.1	Informacje dotyczące podróży Bez uszczerbku dla art. 10 przedsiębiorstwa kolejowe oraz sprzedawcy biletów w imieniu jednego lub kilku przedsiębiorstw kolejowych udzielają pasażerowi na jego żądanie przed rozpoczęciem podróży przynajmniej następujących informacji: 1) ogólnie warunki umów mające zastosowanie do umowy, 2) rozkłady jazdy i warunki odbycia najszybszej podróży, 3) rozkłady jazdy i warunki najniższych opłat za przewóz, 4) dostępność, warunki dostępu i dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, 5) możliwość i warunki przewozu rowerów, 6) dostępność miejsc siedzących w wagonach dla palących i dla niepalących w klasie pierwszej i drugiej oraz w kuszetkach i wagonach sypialnych, 7) działania mogące przerwać lub opóźnić połączenia, 8) usługi dostępne w pociągu, 9) procedury odbioru zagubionego bagażu, 10) procedury wnoszenia skarg, w odniesieniu do podróży objętych umowami przewozu oferowanymi przez dane przedsiębiorstwo kolejowe. Sprzedawcy biletów, którzy oferują umowy transportowe we własnym imieniu, oraz operatorzy turystyczni dostarczają tych informacji, jeżeli są one dostępne.	Tak	Tak	Tak
8.2	Przedsiębiorstwa kolejowe dostarczają pasażerowi w trakcie podróży przynajmniej następujących informacji: 1) usługi świadczące w pociągu, 2) następna stacja, 3) opóźnienia, 4) główne możliwości przesiadek, 5) kwestie bezpieczeństwa i ochrony.	Tak	Przyznano czasowe zwolnienie ze stosowania niniejszego artykułu do 2 grudnia 2014 r.	Nie
8.3	Informacje, o których mowa powyżej, dostarczane są w najbardziej odpowiedniej formie. Szczególną uwagę poświęca się w tym zakresie potrzebom osób z upośledzeniem słuchu lub wzroku.	Tak	Przyznano czasowe zwolnienie ze stosowania niniejszego artykułu do 2 grudnia 2014 r.	Nie
9	Dostępność biletów, biletów bezpośrednich i rezerwacji 1. Przedsiębiorstwa kolejowe oraz sprzedawcy biletów, oferują tam gdzie jest to możliwe, bilety oraz bilety bezpośrednie i rezerwacje. 2. Bez uszczerbku dla ust. 4 przedsiębiorstwa kolejowe dystrybuują wśród pasażerów bilety za pośrednictwem przynajmniej następujących sposobów sprzedaży: a) w kasach biletowych lub w automatach biletowych; b) za pośrednictwem telefonu, internetu lub jakichkolwiek innych, powszechnie dostępnych technologii informacyjnych; c) w pociągach. 3. Bez uszczerbku dla ust. 4 i 5 przedsiębiorstwa kolejowe w ramach umów o świadczeniu usług publicznych rozprowadzają bilety w przynajmniej jeden z następujących sposobów: a) w kasach biletowych lub w automatach biletowych; b) w pociągach. 4. Przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają możliwość nabycia w pociągu biletów na dane połączenie, chyba że możliwość taka jest ograniczona albo wyłączona ze względów bezpieczeństwa lub zważania nadużyć, z powodu obowiązku wcześniejszej rezerwacji lub z uzasadnionych względów handlowych. 5. Jeżeli na stacji początkowej nie ma kasy ani automatu biletowego, pasażerowie muszą zostać poinformowani na stacji o: a) możliwości i sposobie dokonania zakupu biletu telefonicznie, za pośrednictwem internetu lub w pociągu; b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajdują się kasy lub automaty biletowe.	Tak	Tak	Tak
11	Odpowiedzialność wobec pasażerów i za bagaż Z zastrzeżeniem przepisów rozdziału III niniejszego rozporządzenia i bez uszczerbku dla mających zastosowanie przepisów krajowych przynajmniej w zakresie odpowiedzialności za uszkodzenia, odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego wobec pasażerów oraz za ich bagaż regulowana jest przepisami rozdziałów: I, III i IV tytułu IV oraz tytułu VI i tytułu VII załącznika I niniejszego rozporządzenia.	Tak	Tak	Tak
13	Zaliczki 1. W przypadku śmierci lub zranienia pasażera przedsiębiorstwa kolejowe, zgodnie z art. 26 ust. 5 załącznika I, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż piętnaście dni od ustalenia tożsamości osoby fizycznej uprawnionej do odszkodowania, wypłaca zaliczkę w wysokości niezbędnej do zaspokojenia bieżących potrzeb finansowych, proporcjonalnie do odniesionej szkody. 2. Bez uszczerbku dla przepisów ust. 1 zaliczka nie może być niższa niż 21 000 EUR na pasażera. 3. Zaliczka nie stanowi uznania odpowiedzialności i może być potrącona z kolejnych kwot wypłacanych na podstawie niniejszego rozporządzenia, ale nie podlega zwrotowi – z wyjątkiem przypadków, gdy szkoda powstała na skutek zaniedbania ze strony pasażera lub z jego winy albo gdy osoba, która otrzymała zaliczkę, nie była uprawniona do odszkodowania.	Tak	Tak – tylko dla pociągów rodzaju Ekspres, InterCity, Express InterCity, EuroCity i EuroNight; dla pozostałych pociągów przyznano czasowe zwolnienie ze stosowania niniejszego artykułu do 2 grudnia 2014 r.	Nie
14	Kwestionowanie odpowiedzialności Nawet jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe kwestionuje swoją odpowiedzialność za uszkodzenie ciała doznane przez przewożonego przez siebie pasażera, podejmie ono wszelkie racjonalne środki w celu udzielenia pomocy pasażerowi, który dochodzi odszkodowania od osób trzecich.	Tak	Przyznano czasowe zwolnienie ze stosowania niniejszego artykułu do 2 grudnia 2014 r.	Nie
OPÓŹNIENIA, UTRATA POŁĄCZEŃ ORAZ ODWOŁANIA POCIĄGÓW				
15	Odpowiedzialność za opóźnienie, utratę połączeń i odwołanie pociągu Z zastrzeżeniem przepisów rozdziału IV niniejszego rozporządzenia, odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego za opóźnienia, utratę połączeń oraz odwołania pociągów regulowana jest postanowieniami tytułu IV rozdziału II załącznika I niniejszego rozporządzenia.	Tak	Przyznano czasowe zwolnienie ze stosowania niniejszego artykułu do 2 grudnia 2014 r.	Nie
16	Zwrot kosztów biletu oraz zmiana trasy W przypadku gdy istnieją uzasadnione powody, aby przyspuścić, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do umowy przewozu, pasażer otrzymuje natychmiast wybór pomiędzy: a) zwrotem pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowanej. Jeśli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie. Zwrot jest dokonywany na takich samych warunkach jak wypłata odszkodowania, o którym mowa w art. 17; albo b) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie; albo c) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.	Tak	Tak	Tak
17	Odszkodowanie 1. Nie tracąc prawa do przewozu, pasażer może żądać od przedsiębiorstwa kolejowego odszkodowania za opóźnienie w przypadku opóźnienia pomiędzy podanym na bilecie miejscem wyjazdu i miejscem docelowym, za które nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu zgodnie z art. 16. Minimalna kwota odszkodowania wynosi: a) 25% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut; b) 50% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej. Pasażerowie, którzy posiadają abonament lub kolejowy bilet okresowy i którzy napotykają na powtarzające się opóźnienia lub odwołania połączeń w okresie jego ważności, mogą dochodzić odpowiedniego odszkodowania zgodnie z warunkami przyznawania odszkodowań określonymi przez przedsiębiorstwa kolejowe. Warunki te określają kryteria dotyczące opóźnienia i sposób obliczania odszkodowania. Odszkodowanie za opóźnienie oblicza się w stosunku do ceny, jaką pasażer faktycznie zapłacił za opóźnioną usługę. Gdy umowa przewozu dotyczy podróży w obie strony, odszkodowanie za opóźnienie w podróży docelowej lub powrotnej obliczane jest na podstawie połowy ceny zapłaconej za bilet. W analogiczny sposób cena bileta na opóźnione połączenie odbywane na podstawie każdej innej formy umowy przewozu, która pozwala na podróż na kilku kolejnych odcinkach trasy, obliczana jest proporcjonalnie do pełnej ceny biletu. Przy obliczeniu czasu opóźnienia nie uwzględnia się opóźnień, co do których przedsiębiorstwo kolejowe może udowodnić, że zdarzyły się poza terytorium, na którym stosuje się Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską. 2. Wypłata odszkodowania następuje w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie. Odszkodowanie może zostać wypłacone w postaci kuponów lub innych usług, jeżeli ich warunki są elastyczne (szczególnie w odniesieniu do okresu ważności oraz miejsca docelowego). Odszkodowanie jest wypłacane w formie pieniężnej na wniosek pasażera. 3. Kwota zwrotu ceny biletu nie jest pomniejszana o finansowe koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą wprowadzić próg minimalny, poniżej którego odszkodowanie nie będzie wypłacane. Wysokość progu nie przekracza 4 EUR. 4. Pasażerowie nie przysługują prawo do odszkodowania, jeżeli został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy jest krótsze niż 60 minut.	Tak	Tak – tylko dla pociągów rodzaju Ekspres, InterCity, Express InterCity, EuroCity i EuroNight; dla pozostałych pociągów przyznano czasowe zwolnienie ze stosowania niniejszego artykułu do 2 grudnia 2014 r.	Nie
18	Pomoc 1. W przypadku opóźnienia przyjazdu lub odjazdu pasażerowie są informowani o sytuacji i o spodziewanym czasie odjazdu oraz przyjazdu przez przedsiębiorstwo kolejowe lub przez zarządcę stacji niezwłocznie po pojawieniu się takiej informacji. 2. W przypadku opóźnienia, o którym mowa w ust. 1, o ponad 60 minut, pasażerom oferuje się także nieodpłatnie: a) posiłek i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania, jeśli są one dostępne w pociągu lub na stacji lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone; b) o ile jest to fizycznie możliwe, zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz transport pomiędzy stacją kolejową a miejscem zakwaterowania w przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub kilka nocy albo jeżeli niezbędny jest pobyt dodatkowy; c) o ile jest to fizycznie możliwe, transport z pociągu do stacji kolejowej, do miejsca odjazdu zastępczego środka transportu lub do miejsca przeznaczenia, jeśli pociąg został unieruchomiony na trasie. 3. Jeżeli połączenie kolejowe nie może być dalej wykonywane, przedsiębiorstwo kolejowe organizuje jak najszybciej zastępczy transport pasażerów. 4. Na żądanie pasażera przedsiębiorstwa kolejowe zaświadczają na bilecie, zależnie od sytuacji, że połączenie kolejowe uległo opóźnieniu, że opóźnienie doprowadziło do utraty połączenia albo że połączenie zostało odwołane. 5. Stosując ust. 1, 2 i 3, prowadzące obsługę przedsiębiorstwo kolejowe zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób im towarzyszących.	Tak	Przyznano czasowe zwolnienie ze stosowania niniejszego artykułu do 2 grudnia 2014 r.	Nie
OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE I OSOBY O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ				
19	Prawo do przewozu 1. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji, przy aktywnym udziale przedstawicieli organizacji osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, określają niedyskryminujące zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. 2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat. Przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny nie mogą odmówić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu ani żądać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, chyba że jest to absolutnie konieczne w celu zapewnienia zgodności z zasadami dostępu, o których mowa w ust. 1.	Tak	Tak	Tak
20.1	Informacja dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej Na żądanie, przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny udziela informacji osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach, zgodnie z zasadami dostępu, o których mowa w art. 19 ust. 1, oraz informacją osoby niepełnosprawnej i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej o udogodnieniach w pociągu.	Tak	Tak	Tak
20.2	Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny korzystają ze zwolnienia, o którym mowa w art. 19 ust. 2, na żądanie informuje on na piśmie w terminie pięciu dni roboczych zainteresowane osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej o przyczynach odmowy dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu, lub żądania, aby towarzyszyła jej inna osoba.	Tak	Przyznano czasowe zwolnienie ze stosowania niniejszego artykułu do 2 grudnia 2014 r.	Nie
21.1	Dostępność Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji zapewniają, zgodnie z TSI dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, dostępność stacji, peronów, taboru kolejowego i innych pomieszczeń dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.	Tak	Przyznano czasowe zwolnienie ze stosowania niniejszego artykułu do 2 grudnia 2014 r.	Nie
21.2	W przypadku braku personelu towarzyszącego w pociągu lub personelu na stacji przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcy stacji podejmują wszelkie racjonalne starania w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do podróży pociągami.	Tak	Tak	Tak
22.1	Pomoc na stacjach kolejowych Osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które odjeżdżają ze stacji kolejowej, na której obecny jest personel, przejeżdżają przez nią lub przyjeżdżają na nią, zarządcy stacji zapewnia nieodpłatnie pomoc w taki sposób, aby osoby te były w stanie wsiąść do odjeżdżającego pociągu, przesiąść się do pociągu skomunikowanego lub wsiąść z pociągu przyjeżdżającego, na przjazd, na który zakupił bilet, bez uszczerbku dla zasad dostępu ustanowionych na mocy art. 19 ust. 1.	Tak	Tak	Tak
22.3	Na stacjach, na których nie ma personelu, przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcy stacji zapewnia wywieszanie łatwo dostępnej informacji zgodnie z zasadami dostępu, o których mowa w art. 19 ust. 1, dotyczącej najbliższej stacji, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępnej pomocy dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.	Tak	Tak	Tak
23	Pomoc w pociągu Bez uszczerbku dla zasad dostępu, o których mowa w art. 19 ust. 1, przedsiębiorstwo kolejowe zapewnia osobie niepełnosprawnej oraz osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania. Do celów niniejszego artykułu pomoc w pociągu oznacza wszelkie racjonalne starania w celu zaoferowania pomocy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, aby umożliwić jej dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostali pasażerowie, w przypadku gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodzielnie i bezpiecznie korzystanie z takich usług.	Tak	Tak	Tak
24	Warunki udzielania pomocy Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów i operatorzy turystyczni współpracują ze sobą w celu udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z art. 22 i 23 oraz zgodnie z poniższymi literami: a) pomoc zapewniana jest pod warunkiem, że przedsiębiorstwo kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów lub operatorzy turystyczni powiadomiono o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna. Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem, że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przewozów; b) przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów oraz operatorzy turystyczni podejmują wszystkie działania konieczne dla przyjęcia powiadomień; c) jeżeli nie dokonano powiadomienia zgodnie z lit. a), przedsiębiorstwo kolejowe i zarządcy stacji podejmują wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż; d) bez uszczerbku dla uprawnień innych podmiotów w odniesieniu do obszarów poza terenem stacji zarządcy stacji lub inna upoważniona osoba wyznacza punkty w granicach stacji kolejowej i poza nią, w których osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą zgłaszać swoje przybycie na stację oraz w razie potrzeby poprosić o pomoc; e) pomoc udzielana jest pod warunkiem, że dana osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej pojawi się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji świadczących taką pomoc. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy. Jeżeli nie został określony konkretny termin pojawienia się osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy.	Tak	Tak	Tak
25	Odszkodowanie za sprzęt osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub inny specjalistyczny sprzęt Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe odpowiedzialne jest za całkowitą lub częściową utratę albo uszkodzenie sprzętu osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej służącego im do poruszania się lub innego specjalistycznego sprzętu używanego przez takie osoby, ograniczenia finansowe nie mają zastosowania.	Tak	Tak	Nie
BEZPIECZEŃSTWO, SKARGI ORAZ JAKOŚĆ USŁUG				
26	Osobiste bezpieczeństwo pasażerów W porozumieniu z organami publicznymi przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy infrastruktury i zarządcy stacji podejmują, każdy w ramach swojego zakresu odpowiedzialności, odpowiednie środki w celu zapewnienia osobistego bezpieczeństwa pasażerów na stacjach kolejowych i w pociągach oraz w celu kontroli ryzyka i dostosowują je do poziomu bezpieczeństwa określonego przez władze publiczne. Podmioty te współpracują ze sobą oraz wymieniają informacje dotyczące najlepszych praktyk w zakresie zapobiegania działaniom, które prawdopodobnie pogorszą poziom bezpieczeństwa.	Tak	Tak	Tak
27	Skargi 1. Przedsiębiorstwa kolejowe, we współpracy ze sprzedawcami biletów, ustanawiają mechanizm rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych niniejszym rozporządzeniem. Podają one do ogólnej wiadomości pasażerów informacje kontaktowe oraz powiadają o swoim języku lub językach roboczych. 2. Pasażerowie mogą złożyć skargę do któregośkolwiek przedsiębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę lub do odpowiedniego sprzedawcy biletów. W ciągu jednego miesiąca adresat skargi udziela odpowiedzi, wraz z uzasadnieniem, lub też w usprawnionych przypadkach informuje pasażera o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się na nią odpowiedzi. 3. Przedsiębiorstwo kolejowe publikuje w sprawozdaniu rocznym, o którym mowa w art. 28, informacje o liczbie i rodzaju otrzymanych i rozpatrzonych skarg, a także o czasie udzielenia odpowiedzi i ewentualnych podjętych działaniach mających na celu poprawę sytuacji.	Tak	Tak	Tak
28	Normy jakości obsługi 1. Przedsiębiorstwa kolejowe określają normy jakości obsługi w połączeniach i wdrażają system zarządzania jakością, aby utrzymać wysoki poziom tych usług. Normy jakości obsługi obejmą co najmniej następujące pozycje: 1) informacje i bilety, 2) punktualność połączeń międzynarodowych i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku przerwania połączeń, 3) odwołania połączeń międzynarodowych, 4) czystość taboru kolejowego i pomieszczeń stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.), 5) badanie opinii klientów, 6) obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzebieżenie norm jakości usług, 7) pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej. 2. Przedsiębiorstwa kolejowe monitorują swoje wyniki w zakresie realizacji norm jakości obsługi. Przedsiębiorstwa kolejowe publikują każdego roku sprawozdanie na temat realizacji swoich norm jakości razem ze sprawozdaniem rocznym. Sprawozdanie na temat realizacji norm jakości obsługi publikowane jest na stronach internetowych przedsiębiorstw kolejowych. Ponadto sprawozdania te udostępnia się na stronie internetowej Europejskiej Agencji Kolejowej.	Tak	Tak	Tak
INFORMACJA I EGZEKOWANIE PRZEPISÓW				
29	Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach 1. Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji i operatorzy turystyczni przy sprzedaży biletów na podróż pociągami informują pasażerów o ich prawach i obowiązkach wynikających z niniejszego rozporządzenia. 2. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji udostępniają pasażerom – na stacjach i w pociągach – dane umożliwiające kontakt z organem wyznaczonym przez państwa członkowskie, zgodnie z art. 30.	Tak	Tak	Tak
30	Egzekwowanie przepisów 1. Każde państwo członkowskie wyznacza organ lub organy odpowiedzialne za egzekwowanie niniejszego rozporządzenia. Każdy z tych organów podejmuje kroki niezbędne do zapewnienia przestrzegania praw pasażerów. Każdy z tych organów jest niezależny organizacyjnie w zakresie decyzji dotyczących finansowania i w zakresie struktury prawnej i procesu decyzyjnego od zarządcy infrastruktury, organu pobierającego opłaty, organu przydzielającego zdolność przepustową lub przedsiębiorstwa kolejowego. Państwa członkowskie informują Komisję i organie lub organach wyznaczonych zgodnie z niniejszym ustępem oraz o ich zakresach odpowiedzialności. 2. Każdy pasażer może składać skargi w sprawie naruszenia niniejszego rozporządzenia do odpowiedniego organu wyznaczonego zgodnie z ust. 1 albo do innego właściwego organu wyznaczonego przez państwo członkowskie.	Tak	Tak	Tak
Zal. I	Wyciąg z umowy międzynarodowego przewozu osób kolejami (CIV) – Załącznik A do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r. zmienionej protokołem wprowadzającym zmiany do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami z dnia 3 czerwca 1999 r. W szczególności należy zwrócić uwagę na nw. postanowienia: - umowę przewozu potwierdza się jednym lub kilkoma biletami na przewóz wydanymi podróznymu, - podróży jest zobowiązany przy otrzymaniu biletu upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek, - reklamacje dotyczące umowy przewozu należy wnieść na piśmie do przewoźnika. Dokumenty dołączane do reklamacji przez osobę uprawnioną, składa się w oryginale lub w odpisie, odpowiednio uwierzytelnionym na żądanie przewoźnika. Przy uznaniu reklamacji przewoźnik może żądać zwrotu biletu na przjazd lub innego dokumentu przewozu.	Tak	Tak	Tak

*1 w komunikacji międzynarodowej przewóz rowerów odbywa się wyłącznie na podstawie umów dwu- lub wielostronnych pomiędzy zainteresowanymi przewoźnikami