



Najważniejsze informacje dot. praw i obowiązków pasażera przy przejazdach pociągami Spółki „PKP Intercity”



Stan 14.10.2024 r.



W naszych pociągach przewożymy:

- osoby,
- bagaż, rowery i zwierzęta, które podróżni zabierają do pociągu,
- przesyłki konduktorskie,

na zasadach określonych w *Regulaminie przewozu pociągami PKP Intercity* (dalej „w regulaminie”).

Jakie są Twoje obowiązki?

 W trakcie przejazdu pociągami musisz:

- okazać i wręczyć do kontroli na każde żądanie:
 - ważny bilet,
 - rezerwację miejsca w pociągu z obowiązkową rezerwacją (w rozkładzie jazdy oznaczony piktogramem **R**),
 - ważny dokument, który potwierdza prawo do ulgi, jeśli z niej korzystasz,
- okazać przy kontroli dokument potwierdzający tożsamość, jeśli masz bilet imienny,
- sprawować nadzór nad przewożonym bagażem, rowerem, zwierzęciem,
- stosować się do obowiązujących przepisów porządkowych.

Gdzie możesz kupić bilet?



- w kasach biletowych,
- w Internecie,
- w aplikacjach mobilnych,
- w biletomatach,
- w pociągach – u konduktora.

Przy zakupie sprawdź, czy dane na bilecie są zgodne z Twoim zamówieniem. Zwróć uwagę, że *wspólnym biletem* są dokumenty przewozu, kupione w jednej transakcji handlowej na następujące po sobie przejazdy naszymi pociągami z przesiadką minimum 10 minut i łącznym czasem przejazdu, który zgodnie z rozkładem jazdy nie przekracza 24 godzin.

Jak możesz kupić bilet u konduktora?



Jeżeli nie masz ważnego biletu lub rezerwacji miejsca, a chcesz jechać pociągami z obowiązkową rezerwacją (w rozkładzie jazdy oznaczonym piktogramem **R**), zgłoś się do konduktora przed wejściem do pociągu. Dokument przewozu możesz kupić tylko jeśli w pociągu są wolne miejsca. Jeżeli chcesz jechać pociągami bez obowiązkowej rezerwacji (w rozkładzie jazdy oznaczonym piktogramem **R**), zgłoś się do konduktora przed wejściem lub zaraz po wejściu do pociągu. Za sprzedaż biletu oraz innych dokumentów w pociągu pobieramy opłatę pokładową. Opłaty tej nie pobieramy od osób wymienionych w regulaminie. Jeżeli podczas kontroli w pociągu okaże się, że nie masz ważnego biletu lub rezerwacji miejsca w pociągu z obowiązkową rezerwacją, poza opłatą za przejazd musisz zapłacić opłatę dodatkową*).

Co przysługuje Ci w przypadku odwołania lub opóźnienia pociągu?



- Gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie umowy przewozu zgodnie z jej treścią (np. odwołanie lub opóźnienie pociągu):
 - w przypadku biletu jednorazowego masz prawo do:
 - przejazdu do stacji przeznaczenia w najbliższym dostępnym terminie,
 - przejazdu lub zmiany trasy podróży do stacji przeznaczenia w późniejszym dogodnym dla Ciebie terminie,
 - zwrotu pełnej ceny za przejazd i przejazdu powrotnego do stacji wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie,
 - na podstawie biletu okresowego do przejazdu do stacji przeznaczenia albo do przejazdu powrotnego do stacji wyjazdu, w najbliższym dostępnym terminie.O swoim wyborze musisz nas poinformować i uzyskać poświadczenie. Możesz skorzystać z przejazdu każdym naszym pociągami, nawet wyższej kategorii, przy porównywalnych warunkach przewozu, bez konieczności dopłacania. Poświadczenie możesz otrzymać w kasie biletowej albo w pociągu, którym chcesz jechać. Przejazd pociągami z obowiązkową rezerwacją miejsc (w rozkładzie jazdy oznaczonym piktogramem **R**) jest możliwy tylko po uzyskaniu rezerwacji miejsca w najbliższym dostępnym terminie.
- Jeśli wracasz do miejsca wyjazdu, to dokument przewozu (nie dotyczy biletów okresowych) możesz zwrócić w kasie biletowej po przyjeździe do pierwotnej stacji wyjazdu. Do kasy musisz się zgłosić w terminie trzech miesięcy od dnia ważności biletu.
- Jeżeli pociąg którym jechałeś opóźnił się, to możesz wystąpić do nas o odszkodowanie, na zasadach określonych w regulaminie, a szczegóły znajdziesz na www.intercity.pl.

Jak możesz przewieźć bagaż?



- Bagaż możesz umieścić nad i pod zajmowanym miejscem lub w miejscach do tego przeznaczonych. Nie wszystkie przedmioty możesz przewieźć bezpłatnie. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w regulaminie.
- Jeśli przewożysz bagaż niezgodnie z naszymi warunkami, to pobierzemy opłatę dodatkową*) i ewentualnie opłatę za bilet na przewóz bagażu.

Co możesz zrobić jak znajdziesz lub zgubisz rzecz w pociągu?



Jeżeli znalazłeś rzeczy w pociągu przekaż je albo zgłoś to konduktorowi. Jeżeli zostawiłeś rzeczy w naszym pociągu, to informację o rzeczach znalezionych możesz uzyskać pod numerami telefonów podanymi na www.intercity.pl oraz pod całodobowym numerem infolinii.

Jak możesz przewieźć psa?



- Bezpłatnie możesz przewieźć:
 - małego psa w odpowiednim transporterze;
 - psa asystującego, psa szkolonego na psa asystującego;
 - psa przewodnika.
- Odpłatnie możesz przewieźć jednego psa, jeśli jesteś osobą pełnoletnią i spełniasz warunki określone w regulaminie.
- Jeśli przewożysz psa niezgodnie z naszymi warunkami pobierzemy w pociągu opłatę dodatkową*) i ewentualnie opłatę za bilet na przewóz psa.

* wysokość opłat dodatkowych wskazana jest w Cenniku usług, dostępnym na www.intercity.pl.

Jak możesz przewieźć rower?



- Rower możesz przewieźć w wyznaczonych pociągach oznaczonych w rozkładzie jazdy odpowiednimi piktogramem:  lub .
- Liczba miejsc do przewozu rowerów jest ograniczona. Jeżeli nie ma wolnego miejsca, nie możesz zabrać roweru do pociągu.
- Przewóz rowerów odbywa się na zasadach określonych w regulaminie.
- Jeśli przewożysz rower niezgodnie z naszymi warunkami pobierzemy opłatę dodatkową*) i ewentualnie opłatę za bilet na przewóz roweru.

Jak możesz złożyć reklamację albo skargę?



- osobiście w każdej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów na przejazd naszymi pociągami,
- listownie – na adres: „PKP Intercity” S.A., „Reklamacje”, Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa,
- elektronicznie przez formularz reklamacyjny dostępny na www.intercity.pl.

Skargę możesz złożyć w ciągu trzech miesięcy od zdarzenia, którego ona dotyczy. Reklamacje dotyczące:

- wezwań do zapłaty – możesz składać w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty,
- niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu – możesz złożyć nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu,
- udokumentowania, że masz dokument przewozu lub prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu – możesz złożyć w ciągu 7 dni od daty przejazdu.

Wniosek o zwrot pieniędzy możesz składać w przypadku:

- całkowitego lub częściowego niewykorzystania dokumentu(-ów) przewozu – nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu,
- gdy w trakcie kontroli biletów w pociągu nie okazałeś ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego dokumentu przewozu, ale oświadczyłeś, że posiadasz uprawnienia do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub dokument ważny na ten przejazd – wówczas musisz złożyć nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.

Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „PKP Intercity” S.A. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje na www.pasazer.gov.pl).

Informacja dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się



Jeśli potrzebujesz naszego wsparcia:

- wypełnij elektroniczny formularz zgłoszeniowy na www.intercity.pl/formularz-ozn i wyślij zgłoszenie, albo
- zgłoś się do Centrum Obsługi Klienta, albo
- zadzwoń na Infolinię PKP Intercity pod numer **+48 22 205 45 31**.

Po otrzymaniu zgłoszenia wyślemy Ci jego numer. Później skontaktujemy się z Tobą, aby poinformować Cię, w jakim zakresie możemy Cię wesprzeć. Jeśli planujesz podróż z przesiadką, spróbuj wybrać połączenie z czasem na przesiadkę wynoszącym co najmniej 30 minut. Abyśmy mogli Ci pomóc zgłoś się do nas co najmniej 24 godziny przed planowanym wyjazdem i powiadom nas, jakiej formy wsparcia potrzebujesz.

- Możemy pomóc Ci:
 - wybrać pociąg przystosowany do Twoich potrzeb, w tym dla osób poruszających się na wózku,
 - wsiąść do naszego pociągu i zająć w nim miejsce,
 - wysiąść z pociągu,
 - wnieść lub wynieść bagaż zabierany do pociągu (masa jednej sztuki bagażu nie może przekraczać 12 kg),
 - w dostaniu się do komunikacji zastępczej w miarę naszych możliwości (przez komunikację zastępczą należy rozumieć inny pociąg lub autobus).Jeśli poruszasz się na wózku, nasza drużyna konduktorska uruchomi windę lub rozłoży platformę, o ile takie urządzenia znajdują się w pociągu i perony na stacji są przystosowane do korzystania z nich. Jeżeli oprócz pomocy w naszym pociągu potrzebujesz wsparcia:
- Jeżeli oprócz pomocy w naszym pociągu potrzebujesz wsparcia:
 - w pociągu innego przewoźnika,
 - na terenie dworca,powiadomimy o tym odpowiednio tego przewoźnika lub zarządcę dworca - nie ponosimy jednak odpowiedzialności za udzielanie pomocy przez te podmioty.
- Informacje o naszych pociągach przystosowanych do przewozu osób poruszających się na wózku, dostępne są:
 - na rozkładach jazdy (oznaczone piktogramem )
 - w internetowych wyszukiwarkach połączeń kolejowych,
 - na Infolinii PKP Intercity pod numerem **+48 22 205 45 31**.
- W naszych pociągach nie zapewniamy m.in.: pomocy opiekuńczo-pielęgniarskiej, wnoszenia i wynoszenia osób do/z pociągu.

Taryfy, regulaminy i inne informacje



Taryfę, cenniki, regulaminy, przepisy i informacje o odwołaniach oraz o prawach pasażera, itp. uzyskasz:

- na www.intercity.pl,
- pod całodobowym numerem infolinii przez 7 dni w tygodniu.

Infolinia PKP Intercity



Całodobowy numer infolinii dostępny jest przez 7 dni w tygodniu dla abonentów krajowych i zagranicznych: **+48 22 322 22 22** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

Organ nadzorujący przestrzeganie praw pasażera w transporcie kolejowym



Dane kontaktowe do organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. *dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021, str. 1):
Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, nr infolinii: 801 044 080 lub 22 460 40 80, adres e-mail: pasazer@utk.gov.pl.