

Tekst ujednolicony ze zmianami nr 1 – 10

POLREGIO Spółka Akcyjna

REGULAMIN PRZEWOZU (RPR)

Obowiązuje od 15 maja 2019 r.

Podstawa prawna: Uchwała Nr 160/2019 Zarządu "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., z dnia 6 maja 2019 r.

ZMIANY REGULAMINU PRZEWOZU (RPR)

| Nr porządkowy zmiany | Podstawa wprowadzenia zmiany | | Nr rozdziałów, paragrafów, w których wprowadzono zmianę | Zmiana obowiązuje od dnia | Podpis osoby wnoszącej zmianę |
|----------------------|---|---------------|--|---------------------------|-------------------------------|
| | Nr | Data | | | |
| 1. | Decyzja nr 22/2019 Członka Zarządu – Dyrektora Handlowego | 30.05.2019 r. | Spis treści; §§ 1, 2, 14, 19, 20, 27. | 09.06.2019 r. | |
| 2. | Decyzja nr 39/2019 Członka Zarządu – Dyrektora Handlowego | 30.08.2019 r. | §§ 1, 10, 15, 16, 17, 18, 21, 24. | 06.09.2019 r. | |
| 3. | Decyzja nr 22/2020 Członka Zarządu – Dyrektora Handlowego | 26.03.2020 r. | Strona tytułowa; §§ 1, 2, 9, 12, 14, 26, 27, 28, 30, 31. | 01.04.2020 r. | |
| 4. | Decyzja nr 15/2021 Członka Zarządu – Dyrektora Handlowego | 11.05.2021 r. | §§ 2,3 | 20.05.2021 r. | |
| 5. | Decyzja nr 27/2021 Członka Zarządu – Dyrektora Handlowego | 28.06.2021 r. | §§ 1, 2, 6, 7, 10, 12, 15, 18, 23, 31. | 12.07.2021 r. | |
| 6. | Decyzja nr 46/2022 Członka Zarządu – Dyrektora Handlowego | 12.09.2022 r. | Strona tytułowa; Spis treści; §§ 1, 2-25, 27-31. | 15.09.2022 r. | |
| 7. | Decyzja nr 01/2023 Członka Zarządu – Dyrektora Handlowego | 10.01.2023 r. | § 4 | 10.01.2023 r. | |
| 8. | Decyzja nr 12/2023 Członka Zarządu – Dyrektora Handlowego | 20.03.2023 r. | §§ 1, 4, 6, 7, 8, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 27, 28, 31 | 27.03.2023 r. | |
| 9. | Decyzja nr 11/2023 Prezesa Zarządu | 05.06.2023 r. | §§ 1, 2, 4, 6, 9, 11, 14, 18, 19, 22, 24, 26, 27, 28, 31 | 07.06.2023 r. | |
| 10. | Decyzja nr 41/2023 Prezesa Zarządu | 17.10.2023 r. | Spis treści: § 14; §§ 1, 2, 3, 4, 5, 10, 14, 18, 24, 25, 26 | 20.10.2023 r. | |
| 11. | | | | | |
| 12. | | | | | |
| 13. | | | | | |
| 14. | | | | | |
| 15. | | | | | |
| 16. | | | | | |
| 17. | | | | | |
| 18. | | | | | |
| 19. | | | | | |
| 20. | | | | | |
| 21. | | | | | |
| 22. | | | | | |
| 23. | | | | | |
| 24. | | | | | |

UWAGA: Przy wprowadzeniu zmiany w tekście należy wskazać jej numer porządkowy.

SPIS TREŚCI

| | | | |
|---|-----------|----|---|
| ZMIANY REGULAMINU PRZEWOZU (RPR) | 2 | | |
| ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE | 4 | | |
| § 1 Słownik stosowanych terminów | 4 | | |
| § 2 Zakres Regulaminu przewozu (RPR) | 6 | | |
| § 3 Przepisy porządkowe | 8 | | |
| ROZDZIAŁ 2 ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB | 9 | | |
| § 4 Informacje o usługach | 9 | | |
| § 4a Korzystanie z przystanków z wyznaczonym postojem na żądanie | 10 | 6 | 4 |
| § 5 Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach | 10 | | |
| § 6 Zawarcie umowy przewozu | 10 | | |
| § 7 Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów | 11 | | |
| § 8 Informacje na biletach | 12 | | |
| § 9 Terminy ważności biletów | 13 | | |
| § 10 Sprzedaż i legalizacja dokumentów przewozu | 14 | | |
| § 11 Sprzedaż biletów w ramach Pakietu Podróżnika | 18 | | |
| § 12 Sprzedaż biletów w ramach oferty Wspólny Bilet | 19 | | |
| § 13 Grupowy przewóz osób | 20 | | |
| § 14 Zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się | 21 | 10 | |
| § 15 Sprzedaż REGIOkart | 22 | | |
| § 16 Kontrola dokumentów przewozu | 23 | | |
| § 17 Przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, z uregulowaniem należności w pociągu. ... | 23 | | |
| § 18 Postępowanie w razie nieuregulowania należności w pociągu | 25 | | |
| § 19 Odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu interREGIO i superREGIO | 27 | | 1 |
| ROZDZIAŁ 3 ZMIANA I Odstąpienie od umowy przewozu | 28 | | |
| § 20 Zmiana umowy przewozu | 28 | | |
| § 21 Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy | 30 | | |
| § 22 Zwrot należności za bilet jednorazowy, albo kontynuacja przejazdu w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania albo opóźnienia pociągu | 32 | | |
| § 23 Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne | 33 | | |
| ROZDZIAŁ 4 PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERÓW I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO | 34 | | |
| § 24 Przewóz bagażu ręcznego | 34 | | |
| § 25 Przewóz rowerów | 35 | | |
| § 26 Przewóz zwierząt | 35 | | |
| ROZDZIAŁ 5 INNE POSTANOWIENIA | 36 | | |
| § 27 Reklamacje | 36 | | |
| § 28 Skargi i wnioski (niezwiązane z roszczeniem) | 39 | | |
| § 29 Rzeczy znalezione | 40 | | |
| § 30 Przejazdy na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach | 40 | | |
| § 31 Dane osobowe | 41 | | |

ROZDZIAŁ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 Słownik stosowanych terminów

Użyte w Regulaminie przewozu (RPR) skróty i wyrażenia oznaczają:

- 1) **POLREGIO** – POLREGIO S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowej 1, 01-217 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000929422, NIP 526-25-57-278;
- 2) **centrala POLREGIO** – siedziba POLREGIO przy ul. Kolejowej 1, 01-217 Warszawa;
- 3) **zakład POLREGIO** – jednostka wykonawcza POLREGIO, dane kontaktowe zakładów POLREGIO wskazane są na stronie internetowej POLREGIO;
- 4) **UTK** – Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, nr infolinii: 801 044 080 lub 22 460 40 80, fax: 22 749 14 01, e-mail: pasazer@utk.gov.pl;
- 5) **automat biletowy** – urządzenie do sprzedaży biletów na przejazd/przewóz, dostępne dla podróżnych:
 - a) w wybranych lokalizacjach, których wykaz opublikowany jest na stronie internetowej www.polregio.pl, w tym videomat, (dalej: automat stacjonarny),
 - b) wewnątrz pociągów POLREGIO, w których są zainstalowane, zgodnie z informacjami zamieszczonymi w rozkładzie jazdy, (dalej: automat mobilny);
- 6) **bilet** – bilet na przejazd albo bilet na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu oraz jej treści;
- 7) **bilet turystyczny oraz mini bilet turystyczny** – bilet imienny, ważny w dowolnej relacji; bilet uprawnia do wielokrotnych przejazdów od godz. 18⁰⁰ w dniu roboczym poprzedzającym bezpośrednio kolejno po sobie następujące dni wolne od pracy, do godz. 6⁰⁰ pierwszego dnia roboczego następującego po tych dniach, (dalej: bilet turystyczny);
- 8) **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli w zamian za zatrzymany bilet na przejazd/przewóz;
- 9) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument (np. legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie), o którym mowa w postanowieniach TPR dotyczących przejazdów ulgowych;
- 9a) **dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość:**
 - a) dokument urzędowy potwierdzający tożsamość danej osoby, np. dowód osobisty, paszport,
 - b) mObywatel – aplikacja dostarczana przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, pozwalająca na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, obejmujących co najmniej: zdjęcie użytkownika, numer dowodu osobistego, termin ważności dowodu osobistego, organ wydający dowód osobisty, numer PESEL, imiona i nazwisko, datę urodzenia, w tym dokument elektroniczny mDowód, który jest mobilnym dokumentem potwierdzającym tożsamość i obywatelstwo polskie użytkownika aplikacji mObywatel na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 10) **dokument przewozu** – bilet na przejazd, bilet na przewóz, Pakiet Podróżnika, zlecenie – bilet, wezwanie, dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu;
- 11) **elektroniczny kanał sprzedaży** – system teleinformatyczny umożliwiający automatyczne nabywanie biletów ważnych w pociągach POLREGIO na warunkach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK, Regulaminie SkyCash-POLREGIO, Regulaminie Bilkom2 POLREGIO, Regulaminie KOLEO – POLREGIO i Regulaminie mPOLREGIO;
- 12) *skreślono*;
- 13) **kontrola pociągu** – osoby upoważnione przez POLREGIO m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;
- 14) **obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej (kierownik pociągu, konduktor) m.in. upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;
- 15) **oferta pozataryfowa** – oferta, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd – zamieszczone na stronie internetowej POLREGIO;
- 16) **oferta taryfowa** – oferta, której warunki taryfowe i opłaty zawarte są w TPR;
- 17) **oferta specjalna** – oferta ograniczona czasowo, w ramach której obowiązują szczególne warunki taryfowe i opłaty przewozowe, stosowana przy odprawie podróżnych w ogólnodostępnych lub kursujących według specjalnego rozkładu jazdy pociągach POLREGIO (REGIO, interREGIO, superREGIO lub innego rodzaju), uruchamianych w związku z organizowanymi wydarzeniami okolicznościowymi o zasięgu krajowym lub lokalnym;

| | |
|---|---|
| 3 | 6 |
| 5 | 6 |
| | 6 |
| 3 | 6 |

8

2

6 2

10

6 5

6 5

6

6 1

- 18) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego lub zmiany trasy bez uzasadnionej przyczyny, ustalana na podstawie przepisów wykonawczych do art. 34a ustawy Prawo przewozowe (patrz § 2 ust. 7 pkt 2);
- 19) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty poniesione przez POLREGIO w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego biletu i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe; 6
- 20) **opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata za wydanie biletu, pobierana w pociągu na zasadach określonych w RPR od stacji, na których czynny jest punkt odprawy prowadzący sprzedaż biletów danego rodzaju;
- 21) **opóźnienie przyjazdu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu; 6
- 22) **osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się** – oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku; 10
- 23) **osoba upoważniona do kontroli** – obsługa/kontrola pociągu, albo inna osoba upoważniona przez POLREGIO do kontroli dokumentów przewozu na podstawie ważnego identyfikatora; 6
- 24) **Pakiet Podróżnika** – dokumenty przewozu stanowiące zestawienie odrębnych umów przewozu tzn. biletów na przejazd pociągami różnych przewoźników, które nie są „wspólnym biletem” w rozumieniu pkt 50a, (dalej: Pakiet); 10
- 25) **paragon fiskalny** – dowód wniesienia opłaty w punkcie odprawy (np. za zakup REGIOkarnetu); 5
- 26) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia takiej osobie aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – j.t. Dz. U. z 2021 r. poz. 573, z późn. zm.); 5 6
- 27) **poświadczenie/adnotacja** – stosowny zapis dokonywany przez osobę upoważnioną przez POLREGIO dotyczący m.in. zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:
a) w punkcie odprawy – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem daty i godziny jego dokonania,
b) w pociągu – podpisem pracownika obsługi/kontroli pociągu, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej i znakownika; w pociągu stosowny zapis może być również wydany w formie wydruku elektronicznego, który jest integralną częścią biletu przedłożonego do zwrotu; 6
- 28) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed terminem rozpoczęcia ich ważności;
- 29) **punkt odprawy** – kasa biletowa lub inne stacjonarne miejsce odprawy podróżnych na przejazd pociągami POLREGIO, w którym dokonuje się m.in. sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu, poświadczeń biletów, przyjęcia pisemnych zgłoszeń reklamacyjnych oraz udziela się informacji na żądanie podróżnych; 6
- 30) **REGIOkarnet oraz miniREGIOkarnet** – bilet imienny, ważny w dowolnej relacji; bilet uprawnia do wielokrotnych przejazdów w trzech dowolnie wybranych dniach, w ciągu dwóch kolejno następujących po sobie miesięcy, (dalej: REGIOkarnet);
- 31) **REGIOkarta** – dokument imienny w formie plastikowej karty dostępny do nabycia do dnia 11 lipca 2021 r. albo dokument imienny w formie biletu elektronicznego z kodem 2D dostępny do nabycia od dnia 12 lipca 2021 r. za pośrednictwem systemu mPOLREGIO; 5
- 32) **Regulamin mPOLREGIO** – *Regulamin określający zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zasady i warunki zawarcia umowy przewozu za pomocą systemu sprzedaży biletów mPOLREGIO*, dostępny na stronie internetowej: www.polregio.pl;
- 33) *skreślono*; 3 5
- 34) **Regulamin SkyCash-POLREGIO** – *Regulamin usługi „Bilet przez aplikację mobilną” w POLREGIO S.A.*, dostępny na stronie internetowej POLREGIO; 6
- 35) **Regulamin KOLEO – POLREGIO** – *Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami POLREGIO S.A.*, dostępny na stronie internetowej www.koleo.pl; 3 6
- 36) **Regulamin E-PODRÓŻNIK** – *Regulamin sprzedaży przez Teroplan S.A. biletów ważnych na przejazd pociągami POLREGIO S.A.*, dostępny na stronie internetowej www.e-podroznik.pl; 3 6
- 37) **Regulamin Bilkom2 POLREGIO** – *Regulamin sprzedaży przez Bilkom2 biletów ważnych na przejazd pociągami POLREGIO S.A.*, dostępny na stronie internetowej www.bilkom.pl; 3 6
- 38) **stacja** – miejsce zatrzymania pociągów, w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie lub wysiadanie podróżnych (w tym przystanek osobowy);

- 38a) **postój na żądanie** – usługa umożliwiająca skorzystanie z miejsca zatrzymania pociągów, któremu nadano status przystanku osobowego z wyznaczonym postojem na żądanie. Wykaz stacji, na których można skorzystać z postoju na żądanie dostępny jest na stronie internetowej POLREGIO; 6
- 39) **strona internetowa POLREGIO** – www.polregio.pl;
- 40) **System E-PODRÓŻNIK BILETY** – system informatyczny dostępny dla klientów za pomocą globalnej sieci internetowej, w postaci aplikacji internetowej, za pomocą której klient może nabyć bilet na przejazd pociągiem POLREGIO, na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK; 6
- 41) **System SkyCash** – aplikacja działająca w urządzeniach wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiająca nabycie za jej pomocą wybranych biletów na przejazd pociągiem POLREGIO, na zasadach określonych w Regulaminie SkyCash-POLREGIO; 6
- 42) **System KOLEO** – system informatyczny dostępny dla klientów za pomocą globalnej sieci internetowej, w postaci aplikacji internetowej, za pomocą której klient może nabyć bilet na przejazd pociągiem POLREGIO, na zasadach określonych w Regulaminie KOLEO – POLREGIO; 6
- 43) **Serwis Bilkom2** – serwis internetowy dostępny dla klientów pod adresem www.bilkom.pl lub w formie aplikacji natywnej umożliwiający korzystanie, za pośrednictwem internetu i przy użyciu komputera lub urządzenia mobilnego, z systemu elektronicznej sprzedaży biletów na przejazd pociągiem POLREGIO, na zasadach określonych w Regulaminie Bilkom 2 POLREGIO; 6
- 44) **system mPOLREGIO** – serwis internetowy dostępny dla klientów pod adresem www.polregio.pl lub w formie aplikacji natywnej umożliwiający korzystanie, za pośrednictwem internetu i przy użyciu komputera lub urządzenia mobilnego, z systemu elektronicznej sprzedaży biletów na przejazd pociągiem POLREGIO, na zasadach określonych w Regulaminie mPOLREGIO; 6
- 45) **TPR** – Taryfa przewozowa (TPR), (dalej: TPR);
- 46) **taryfa RAZEM** – tabele opłat stosowane w wybranych ofertach POLREGIO, zawarte w TPR; 6
- 47) **wezwanie** – dokument przewozu wystawiony przez osobę upoważnioną do kontroli podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, który nie ureguluje należności w pociągu;
- 48) **wymiana biletu** – jednoczesny zwrot ważnego i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami, uruchamianymi przez POLREGIO; na zakupionym bilecie zamieszcza się adnotację lub stempel o treści „WYMIANA” (patrz § 20 ust. 8); 6
- 49) **grupy.i-pr.pl** – strona internetowa, za pośrednictwem której podróżny może m.in. zamówić grupowy przewóz osób;
- 50) **zlecenie-bilet** – dokument przewozu na kredytowany przejazd koleją wydawany przez gminne lub miejskie ośrodki pomocy społecznej/pomocy rodzinie na przejazdy osób korzystających z pomocy społecznej, na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (j.t. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268, z późn. zm.); 5 6
- 50a) **wspólny bilet** – w rozumieniu art. 3 pkt 35 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE z dnia 21 listopada 2012 r. w sprawie utworzenia jednolitego europejskiego obszaru kolejowego (Dz.U. L 343 z 14.12.2012, s.32) oznacza bilet lub bilety będące dowodem zawarcia umowy przewozu dotyczącej wykonania następujących po sobie przewozów kolejowych prowadzonych przez jedno lub większą liczbę przedsiębiorstw kolejowych; 6
- 51) **Wspólny Bilet lub WB** – oferta stosowana przez POLREGIO przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży, realizowana pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników, na podstawie ZW-WB; 9
- 52) **ZW-WB** – „Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)”; ZW-WB zamieszczony jest na stronie internetowej POLREGIO; 6
- 53) **plan podróży** – odrębny wydruk, wydawany wraz z biletem WB, stanowiący integralną część biletu, przedstawiający wybrane przez podróżnego połączenie wynikające z obowiązujących na dzień podróży rozkładów jazdy przewoźników stosujących WB, zgodnie z którymi wystawiany jest bilet WB;
- 54) **kolejowe krajowe przewozy osób** – oznaczają kolejowe usługi pasażerskie, w ramach których nie jest przekraczana granica państwa członkowskiego (obejmują połączenia realizowane pociągami interREGIO i superREGIO); 9
- 55) **kolejowe regionalne przewozy osób** – oznaczają kolejowe usługi pasażerskie, których celem jest zaspokojenie potrzeb transportowych regionu, w tym transgranicznego (obejmują połączenia realizowane pociągami REGIO). 9

§ 2 Zakres Regulaminu przewozu (RPR)

1. Regulamin przewozu (RPR), (dalej: RPR) ma zastosowanie do przewozów krajowych, w wagonach z miejscami do siedzenia kl. 2 pociągów osobowych rodzaju:
 - 1) REGIO, oznaczonych w rozkładach jazdy pociągów symbolem (R) lub (RP),
 - 2) interREGIO, oznaczonych w rozkładach jazdy pociągów symbolem (IR),
 - 3) superREGIO, oznaczonych w rozkładach jazdy pociągów symbolem (sR), uruchamianych przez POLREGIO S.A., (dalej: POLREGIO).
2. Przepisów RPR nie stosuje się do oferty WB, chyba że postanowienia ZW-WB stanowią inaczej.

| | |
|---|---|
| | 1 |
| 6 | 3 |

3. RPR określa warunki odprawy i przewozu osób oraz przewozu bagażu ręcznego, rowerów i zwierząt pod nadzorem podróżnego, w tym zawiera:
- 1) przepisy porządkowe obowiązujące w pociągach;
 - 2) informacje o usługach i korzystaniu z miejsc do siedzenia w pociągach;
 - 3) informacje o rodzajach dokumentów przewozu oraz zasadach ich sprzedaży i wydawania, a także korzystania podczas przejazdu;
 - 4) terminy ważności dokumentów przewozu;
 - 5) zasady sprzedaży REGIOkart; 5
 - 6) zasady sprzedaży biletów w ramach Pakietu Podróżnika;
 - 7) zasady sprzedaży biletów w ramach oferty Wspólny Bilet;
 - 8) zasady:
 - a) legalizacji dokumentów przewozu,
 - b) zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
 - c) korzystania z grupowego przewozu osób,
 - d) dokonywania kontroli dokumentów przewozu oraz dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów,
 - e) postępowania z podróżnym bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - f) postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach,
 - g) korzystania z przewozu przez osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, 10
 - h) organizacji przejazdów na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach;
 - 9) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków;
 - 10) informacje o przetwarzaniu danych osobowych.
4. POLREGIO nie świadczy usług przewozu: 6
- 1) bagażu jako przesyłek bagażowych;
 - 2) pojazdów samochodowych;
 - 3) w wagonach z miejscami do leżenia i wagonach sypialnych.
5. Jednolity tekst RPR zamieszcza się na stronie internetowej POLREGIO. Bezpłatny wgląd do RPR możliwy jest w siedzibie centrali POLREGIO oraz w siedzibach zakładów POLREGIO – w dniach i godzinach ich urzędowania. 3 6
6. Informacji i wyjaśnień z zakresu RPR na żądanie zainteresowanych osób udziela się w punktach odprawy, prowadzących sprzedaż biletów na przejazd pociągami POLREGIO, w siedzibie centrali POLREGIO oraz w siedzibach zakładów POLREGIO. 3 6
7. Postanowienia RPR są zgodne w szczególności z:
- 1) rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021, str. 1), (dalej: rozporządzenie 2021/782/UE), które stosuje się:
 - a) do kolejowych regionalnych przewozach osób w zakresie wynikającym z art. 4-14, art. 16, art. 18, art. 20 ust. 1 i art. 21-30 z tym, że:
 - art. 6 ust. 4 – stosuje się od dnia 7 czerwca 2025 r.,
 - art. 9 ust. 2 i 3 – stosuje się od dnia 10 grudnia 2028 r.,
 - art. 10 – stosuje się od dnia 7 czerwca 2030 r.,
 - art. 18 ust. 3 – stosuje się od dnia 7 czerwca 2028 r.,
 - b) do kolejowych krajowych przewozach osób z tym, że:
 - art. 6 ust. 4 – stosuje się od dnia 7 czerwca 2025 r.,
 - art. 10 – stosuje się od dnia 7 czerwca 2030 r.; 10
 - 2) ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2020 r. poz. 8, z późn. zm.), (dalej: ustawa Prawo przewozowe), wraz z rozporządzeniami wykonawczymi:
 - a) Ministra Infrastruktury z dnia 06 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 723), (dalej: rozporządzenie MI z dnia 06.04.2021 r.), 4
 - b) Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r. Nr 14, poz. 117), 5
 - c) Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38 poz. 266 z późn. zm.), (dalej: Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006 r.). 9
8. RPR stosuje się łącznie z TPR.

§ 3 Przepisy porządkowe

4

1. Przepisy porządkowe wynikają z rozporządzenia MI z dnia 06.04.2021 r. i ustawy Prawo przewozowe.
2. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem zobowiązane są podporządkować się wskazaniom obsługi pociągu związanym z bezpieczeństwem przewozu.
3. W pociągach POLREGIO obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych.

6

Ponadto zabrania się:

- 1) niszczenia, uszkodzania lub czynienia niezdatnymi do użytku urządzeń w pojazdach kolejowych;
- 2) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń sterowania ruchem kolejowym, urządzeń informacyjnych, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegających, urządzeń służących do obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się, systemów oświetleniowych oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzanie, manipulowanie nimi i zmianę ich usytuowania;
- 3) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu sygnałów, wskaźników i oznakowania oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzanie, zmianę ich usytuowania lub obrazu;
- 4) nieuprawnionego korzystania z urządzeń alarmowych i awaryjnych;
- 5) przebywania bez upoważnienia w miejscach, do których wstęp jest zabroniony;
- 6) osobom nieuprawnionym korzystania z urządzeń znajdujących się w miejscach, do których dostęp jest zabroniony;
- 7) zamalowywania elementów lub powierzchni pojazdów kolejowych bez zgody POLREGIO;
- 8) umieszczania lub usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody POLREGIO;
- 9) wnoszenia i przewożenia broni i materiałów niebezpiecznych bez stosownego zezwolenia, jeżeli jest ono wymagane do ich posiadania, lub innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa osób, wyposażenia i urządzeń oraz pojazdów kolejowych;
- 10) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystujących, o których mowa w § 26 oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
- 11) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
- 12) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
- 13) zanieczyszczania i zaśmiecania lub załatwiania potrzeb fizjologicznych w miejscach do tego niewyznaczonych;
- 14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody POLREGIO;
- 15) prowadzenia zbiórek pieniężnych bez zgody POLREGIO, z wyjątkiem prowadzenia zbiórek publicznych, o których mowa w ustawie z dnia 14 marca 2014 r. o zasadach prowadzenia zbiórek publicznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1672);
- 16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług POLREGIO;
- 17) pozostawiania bez opieki bagaży lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi;
- 18) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń systemu sprzedaży biletów oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzanie i manipulowanie nimi;
- 19) pozostawiania bez opieki urządzeń transportu, w szczególności rowerów, hulajnóg i innych pojazdów jedno – lub wielośladowych, w tym z napędem elektrycznym, poza miejscami do tego wyznaczonymi;
- 20) osobom nieuprawnionym wchodzenia do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamiania tych pojazdów;
- 21) osobom nieuprawnionym dokonywania zmiany oznaczenia pojazdu kolejowego oraz oznaczenia pomieszczeń w pojeździe kolejowym;
- 22) wchodzenia bez zgody POLREGIO do pojazdów kolejowych niedostępnych dla podróżnych, w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do pojazdów kolejowych na torach postojowych;
- 23) niezasadzonego unieruchamiania lub zatrzymywania pojazdu kolejowego, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego;
- 24) wsiadania do pojazdu kolejowego i wysiadania z pojazdu kolejowego po sygnale odjazdu podanym przez kierownika pociągu lub konduktora, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
- 25) zajmowania miejsc w pojeździe kolejowym przed jego podstawieniem na tor przy peronie odjazdowym;
- 26) wyrzucania przedmiotów z pojazdu kolejowego na zewnątrz;
- 27) umieszczania na miejscach przeznaczonych do siedzenia w pojeździe kolejowym nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
- 28) podczas jazdy pojazdem kolejowym: wychylania się z okien, otwierania drzwi zewnętrznych, zatrzymywania się na pomostach między pojazdami kolejowymi, przechodzenia z jednego pojazdu

6

6

6

6

6

6

- kolejowego do drugiego, gdy nie są one połączone ze sobą przejściami ochronnymi oraz przebywania na stopniach pojazdu kolejowego;
- 29) korzystania z toalet w pojeździe kolejowym, w przypadku gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju na stacjach i przystankach;
- 30) podróżnym pozostawiania w pojeździe kolejowym po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
- 31) przebywania na dachu, zderzakach, platformach lub innych elementach konstrukcyjnych pojazdu kolejowego nieprzeznaczonych do przewozu osób.
- 3a. W przypadku ogłoszenia stanu epidemii osoby korzystające z przejazdu pociągiem POLREGIO zobowiązane są przestrzegać ustanowionych ograniczeń, nakazów i zakazów, obowiązujących w czasie stanu epidemii w środkach publicznego transportu zbiorowego. 6
4. W przypadku:
- 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – pobiera się opłatę, o której mowa w § 1 pkt 18, a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia się wezwanie.
5. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu.
6. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
- 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie;
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
- 6a. W przypadku osób, o których mowa w ust. 6 pkt 1, kierownik pociągu/konduktor ma prawo żądać opuszczenia pociągu, a w przypadku niepodporządkowania się temu żądaniu, w celu usunięcia takiej osoby z pociągu, kierownik pociągu/konduktor może wezwać do interwencji Policję, właściwą terytorialnie straż gminną (miejską), na obszarze kolejowym Straż Ochrony Kolei, a w stosunku do osób wymienionych w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. o *Żandarmerii Wojskowej i wojskowych organach porządkowych* (j. t. Dz. U. z 2023 r. poz. 1266) Żandarmerię Wojskową. 10
- 6b. Osoba zagrażająca bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie, która nie opuści pociągu na żądanie kierownika pociągu/konduktora, podlega karze grzywny na podstawie ustawy Prawo przewozowe. 10
7. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 6, w przypadku częściowego niewykorzystania biletu jednorazowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu 10% odstępnego, na zasadach określonych w § 21.

ROZDZIAŁ 2

ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB

§ 4 Informacje o usługach

1. POLREGIO udziela informacji: 6
- 1) na stronie internetowej POLREGIO – w zakresie: 6
 - a) ogólnych warunków umów mających zastosowanie do umowy przewozu, tj. warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
 - b) rozkładu jazdy pociągów,
 - c) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,
 - d) dostępności, warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, 10
 - e) możliwości i warunków przewozu rowerów,
 - f) działań mogących przerwać lub opóźnić połączenia oraz o przerwie w ruchu, opóźnieniu pociągu lub utracie połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,
 - g) zaprzestania i wznowienia oraz uruchomienia połączeń,
 - h) usług dostępnych w pociągu,
 - i) trybu postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach POLREGIO, 6
 - j) procedury wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków,
 - k) wykazu punktów odprawy POLREGIO wraz z ich lokalizacją, adresami, zakresem czynności i godzinami otwarcia; 6
 - 2) telefonicznie za pośrednictwem infolinii nr (22) 474 00 44 (koszt wg taryfy operatora) – w zakresie: 7
 - a) rozkładu jazdy pociągów,
 - b) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz;
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej – w zakresie wskazanym w pkt 1, w dni robocze od 8.00 do 15.00 (adresy e-mail podane są na stronie internetowej POLREGIO). 6
2. Na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi POLREGIO oraz: 6

- 1) znajduje się punkt odprawy, który prowadzi sprzedaż biletów na przejazd/przewóz tymi pociągami, zamieszcza się informacje o:
 - a) zakresie czynności i godzinach otwarcia kas – w formie piktogramów lub wywieszek,
 - b) numerach telefonów, pod którymi dostępna jest informacja o możliwości przejazdu pociągami POLREGIO osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się oraz o warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach, 6 10
 - c) podstawowych prawach i obowiązkach podróźnych, wynikających z rozporządzenia 2021/782/UE, w tym dane kontaktowe Urzędu Transportu Kolejowego, 9
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej POLREGIO; 6
- 2) nie ma automatu stacjonarnego, ani punktu odprawy (lub jest, ale nie prowadzi sprzedaży biletów na przejazd pociągami POLREGIO), zamieszcza się informacje o: 8
 - a) możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/przewóz: w pociągu oraz za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży, 6
 - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat stacjonarny, 8
 - c) najbliższej stacji, na której obecny jest personel udzielający pomocy osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać niezbędne informacje, 10
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej POLREGIO, 6
 - e) podstawowych prawach i obowiązkach podróźnych, wynikających z rozporządzenia 2021/782/UE, w tym dane kontaktowe do Urzędu Transportu Kolejowego. 9
3. Na żądanie podróźnego informacje określone w ust. 1 udzielane są w punktach odprawy, prowadzących sprzedaż biletów na pociąg POLREGIO. 6

§ 4a Korzystanie z przystanków z wyznaczonym postojem na żądanie

6

1. Podróżny zamierzający wsiąść do pociągu na przystanku, który jest objęty możliwością skorzystania z usługi postoju na żądanie, zobowiązany jest oczekiwać na przyjazd pociągu w miejscu widocznym dla maszynisty z zachowaniem bezpiecznej odległości od krawędzi peronu.
2. Podróżny zamierzający wysiąść z pociągu na przystanku, który jest objęty możliwością skorzystania z usługi postoju na żądanie, zobowiązany jest zgłosić ten fakt obsłudze pociągu, np. w trakcie kontroli dokumentów przewozu lub za pomocą urządzeń komunikacyjnych zainstalowanych w pociągu, nie później jednak niż na stacji poprzedzającej przystanek na żądanie.

§ 5 Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach

6

1. Pociągi uruchamiane przez POLREGIO nie są objęte rezerwacją miejsc do siedzenia. Każda osoba może skorzystać z jednego ogólnodostępnego miejsca do siedzenia. Z ogólnodostępnych miejsc do siedzenia wyłączony jest przedział lub miejsce zajęte dla potrzeb służbowych. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.
2. W pociągach wyznacza się miejsca dla:
 - 1) osób z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
 - 2) osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się. 10
3. Miejsca, o których mowa w ust. 2 są wyznaczane w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi wejściowych do pociągu. Miejsca te oznaczone są piktogramami. Piktogramy informujące o wyznaczeniu miejsc znajdują się na ścianie bocznej przy drzwiach wejściowych do pociągu.
4. Pierwszeństwo do zajmowania miejsc, o których mowa w ust. 2, mają te osoby, dla których zostały one wyznaczone.
5. Wyznaczone miejsca, niezajęte przez uprawnione osoby, mogą być zajmowane przez innych podróźnych, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.
6. W przypadku braku miejsca do siedzenia, podróźnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu.
7. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać nóg w obuwiu, zwierząt, bagażu ręcznego ani przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca.

§ 6 Zawarcie umowy przewozu

1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróźnego do stacji przeznaczenia.
2. Umowę przewozu zawiera się przez:
 - 1) nabycie biletu:
 - a) na przejazd, z zastrzeżeniem ust. 2a,
 - b) na przewóz bagażu ręcznego, psa – z zastrzeżeniem § 26 ust. 5, albo roweru; 9

- 2) zalegalizowanie dokumentu przewozu;
 - 3) wystawienie wezwania;
 - 4) zawarcie odrębnej umowy, o której mowa w § 30 ust. 5.
- 2a. Bilet na przejazd jednorazowy obejmujący jedno połączenie lub większą liczbę połączeń pociągami uruchamianymi przez POLREGIO stanowi wspólny bilet. 9
3. Umowę przewozu potwierdza jeden lub kilka biletów. Bilety można nabyć:
- 1) na zasadach określonych w niniejszym RPR w:
 - a) punkcie odprawy,
 - b) automacie stacjonarnym,
 - c) pociągu u obsługi lub w automacie mobilnym; 8
 - 2) na zasadach określonych w:
 - a) Regulaminie E-PODRÓŻNIK – za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, 5
 - b) Regulaminie SkyCash-POLREGIO – za pośrednictwem systemu SkyCash, 6
 - c) Regulaminie Bilkom2 POLREGIO – za pośrednictwem serwisu Bilkom2, 6
 - d) Regulaminie KOLEO – POLREGIO – za pośrednictwem systemu KOLEO, 6
 - e) Regulaminie mPOLREGIO – za pośrednictwem systemu mPOLREGIO,
 - f) ZW-WB – wyłącznie w punktach odprawy oznaczonych piktogramem zawierającym logo Wspólnego Biletu. 8
4. Osoba dokonująca odprawy, przed wydaniem biletu podróżnemu, ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne ze wskazaniami podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu zobowiązany jest upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.
5. Podróżny z chwilą rozpoczęcia przejazdu powinien posiadać ważny bilet (z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 1, lit. c) i okazywać go podczas kontroli.
6. Podróżny, który posiada ważny bilet na przejazd, może zabrać ze sobą bagaż ręczny, rower i zwierzęta na zasadach określonych w §§ 24 – 26.
7. Bilet może być odstąpiony, gdy nie jest imienny i podróżny nie rozpoczął przejazdu.
8. Dokumenty przewozu można zalegalizować, na zasadach określonych w § 10, w:
- 1) punkcie odprawy;
 - 2) pociągu u obsługi – wyłącznie w dniu wyjazdu. 8

§ 7 Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów

1. POLREGIO wydaje następujące rodzaje: 6
- 1) dokumentów przewozu:
 - a) bilety na przejazd osób i przewóz, odpowiednio: bagażu ręcznego, psa – z zastrzeżeniem § 26 ust. 5, albo roweru,
 - b) bilet blankietowy zastępczy,
 - c) wezwanie;
 - 2) innych dokumentów:
 - a) *skreślono*, 5
 - b) REGIOkarta, 5
 - c) potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy,
 - d) paragon fiskalny,
 - e) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,
 - f) pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu POLREGIO, 6
 - g) poświadczenie o:
 - zgłoszeniu braku ważnego biletu,
 - opóźnieniu przyjazdu pociągu,
 - h) znaczek do zlecenia-biletu.
2. Na przejazdy osób stosowane są następujące rodzaje biletów:
- 1) bilet jednorazowy na przejazd w określonej relacji:
 - a) w jedną stronę,
 - b) „tam i z powrotem” (dotyczy wybranych ofert);
 - 2) bilety na przejazdy wielokrotne:
 - a) okresowy imienny:
 - odcinkowy, ważny w określonej relacji,
 - sieciowy, ważny w dowolnej relacji,
 - b) REGIOkarnet – składa się z biletu właściwego i wydanego do niego karnetu, na którym dokonuje się legalizacji przejazdu, bilet jest ważny wyłącznie z karnetem do niego wydany, numer biletu jest wskazany na karnecie,
 - c) bilet turystyczny;
 - 3) zlecenie-bilet.
3. Na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa pod nadzorem podróżnego – z zastrzeżeniem § 26 ust. 5, wydaje się bilet na przewóz z ceną zryczałtowaną – łącznie lub do posiadanego biletu na przejazd,

o którym mowa w ust. 2. Do biletu „tam i z powrotem” wydaje się dwa bilety na przewóz, odrębnie dla każdego kierunku ze wskazaniem relacji przewozu. W przypadku przewozu bagażu ręcznego, roweru albo psa na kilku nie łączących się odcinkach, na każdy odcinek wydaje się osobny bilet na przewóz.

4. Rower można przewozić również na podstawie biletu sieciowego imiennego miesięcznego, uprawniającego do wielokrotnego przewozu roweru w dowolnej relacji.
5. Do ważnego biletu na przewóz roweru wydanego do biletu turystycznego, okresowego: odcinkowego, sieciowego, REGIOkarnetu lub biletu sieciowego imiennego miesięcznego na przewóz roweru, podróżny może w kasie biletowej lub w pociągu u obsługi otrzymać nieodpłatnie kupon na miejsce przeznaczone do przewozu roweru, pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne takie miejsca.

8

§ 8 Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd zawiera:
 - 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) oznaczenie przewoźnika (np. POLREGIO);
 - 3) relację przejazdu (od stacji do stacji), z wyjątkiem biletów sieciowych;
 - 4) cenę brutto oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
 - 5) NIP wystawcy;
 - 6) termin ważności biletu:
 - a) jednorazowego – poprzez wskazanie daty wyjazdu lub daty wyjazdu i czasu obowiązywania (np. „ważny 6 godz. od”),
 - b) odcinkowego i sieciowego – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu,
 - c) turystycznego – poprzez wskazanie pierwszego dnia ważności biletu oraz zamieszczenie wypisu o warunkach korzystania z oferty,
 - d) REGIOkarnetu – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu na bilecie właściwym;
 - 7) datę wydania lub datę i godzinę wydania (dot. biletów wydawanych elektronicznie);
 - 8) numer i serię biletu;
 - 9) wypis dotyczący treści zawartej umowy przewozu (np. przejazd „TAM”, „TY i raz, dwa, trzy”, miesięczny imienny „T/P”, itp.).
2. Oprócz danych wymienionych w ust. 1, bilet na przejazd może zawierać m.in.:
 - 1) kod oferty;
 - 2) dodatkowe informacje o warunkach oferty;
 - 3) rodzaj pociągu i klasę wagonu;
 - 4) rodzaj opłaty („N” – normalna, „U” – ulgowa, z podaniem wymiaru albo kodu zastosowanej ulgi);
 - 5) liczbę osób;
 - 6) odległość taryfową;
 - 7) drogę przewozu;
 - 8) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego;
 - 9) kod 2D;
 - 10) zapis o formie płatności (np. „gotówka”);
 - 11) numer kasy wydania/automatu stacjonarnego/automatu mobilnego;
 - 12) numer identyfikacyjny wystawcy (dot. biletów wystawianych w pociągu);
 - 13) inne informacje, niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.
3. Bilet na przewóz zawiera:
 - 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) oznaczenie przewoźnika (np. POLREGIO);
 - 3) cenę brutto oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
 - 4) NIP wystawcy;
 - 5) datę wydania lub datę i godzinę wydania (dot. biletów wydawanych elektronicznie);
 - 6) numer i serię biletu;
 - 7) wypis informujący o ofercie.
4. Oprócz danych wymienionych w ust. 3, bilet na przewóz może zawierać m.in.:
 - 1) kod oferty;
 - 2) rodzaj i numer pociągu;
 - 3) odległość taryfową;
 - 4) drogę przewozu;
 - 5) relację przewozu (od stacji do stacji) – dot. biletu na przewóz wydanego do biletu „tam i z powrotem”;
 - 6) termin ważności biletu (dot. biletu sieciowego miesięcznego na przewóz roweru);
 - 7) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego (dot. biletu sieciowego miesięcznego na przewóz roweru);
 - 8) kod 2D;
 - 9) zapis o formie płatności;
 - 10) oznaczenie numeru kasy wydania/automatu stacjonarnego/automatu mobilnego;
 - 11) numer identyfikacyjny wystawcy (dot. biletów wystawianych w pociągu u obsługi);
 - 12) inne informacje niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.

6

8

6

8

8

5. Informacje na czołowej stronie dokumentów przewozu (z wyłączeniem zlecenia-biletu, patrz § 44 TPR), nie mogą być odręcznie poprawiane.
6. Bilety są drukowane i wypełniane w języku polskim. Przy drukowaniu biletów POLREGIO stosuje następujące czcionki:
 - 1) w kasach elektronicznych – Latin (USA, Standard Europe);
 - 2) w terminalach mobilnych Bluebird – Font NotoSans.
7. Wzory druków wydawanych przez POLREGIO, w tym przeznaczonych do drukowania i/albo wypełniania pismem odręcznym dokumentów przewozu, zamieszczone są na stronie internetowej POLREGIO.

6

6

6

§ 9 Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletu na przejazd rozpoczyna się od daty albo od daty i godziny na nim wskazanych.
2. Termin ważności:
 - 1) biletu jednorazowego na przejazd:
 - a) w jedną stronę:
 - na odległość do 50 km – wynosi 3 godziny licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
 - na odległość od 51 km do 100 km – wynosi 6 godzin licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
 - na odległość 101 km albo więcej – wynosi 1 dzień, z zastrzeżeniem biletów, o których mowa w ust. 2a,
 - b) „tam i z powrotem” – wynosi 1 dzień.
Dzień liczy się od godziny 0.00 do godziny 24.00;
 - 2) biletu okresowego imiennego uzależniony jest od rodzaju biletu (patrz §§ 35 – 38 TPR);
 - 3) REGIOkarnetu – określony jest w warunkach stosowania oferty (patrz § 42 TPR); przejazdy na podstawie tego biletu mogą być realizowane we wskazanym dniu, na który dokonano legalizacji karnetu;
 - 4) biletu turystycznego – określony jest w warunkach stosowania oferty (patrz § 43 TPR);
 - 5) zlecenia-biletu – określony jest w warunkach korzystania (patrz § 44 TPR);
 - 6) biletów wydanych wg ofert pozataryfowych albo specjalnych, określony jest w pkt 1 – 2, chyba, że warunki taryfowe danej oferty stanowią inaczej;
 - 7) biletu na przewóz bagażu ręcznego, psa albo roweru – zależy od rodzaju biletu na przejazd, do którego został wydany (z wyjątkiem biletu sieciowego imiennego miesięcznego na przewóz roweru).
Bilet na przewóz, wydany odpowiednio do biletu:
 - a) jednorazowego albo zlecenia-biletu, jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
 - b) REGIOkarnet, jest ważny w ciągu jednego dnia wskazanego na zalegalizowanym karnecie,
 - c) turystycznego albo okresowego: odcinkowego, sieciowego, uprawnia do przewozu w ciągu wskazanego przez podróżnego dnia (w terminie ważności biletu na przejazd) i jest na nim określony;
 - 8) biletu wydanego na przejazd w ramach oferty Wspólny Bilet – określony jest w ZW-WB.
- 2a. Termin ważności zakupionych za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży biletów jednorazowych na przejazd w jedną stronę na odległość 101 km albo więcej – rozpoczyna się od wskazanej na bilecie daty i godziny odjazdu pociągu i upływa o godzinie 24.00, z zastrzeżeniem ust. 6 – 8.
3. Nie przedłuża się terminów ważności biletów, z zastrzeżeniem § 22 ust. 4.
4. W ramach terminu ważności biletu można dokonywać przerw w podróży.
- 4a. W przypadku wspólnego biletu ważnego na przejazd jednorazowy pociągami uruchamianymi przez POLREGIO, obejmujący jedno połączenie lub większą ich liczbę – utrata połączenia na najbliższy pociąg wynikający z rozkładu jazdy nie wyklucza możliwości kontynuowania podróży kolejnym pociągiem/pociągami w ramach terminu ważności biletu.
5. Przejazd należy rozpocząć i zakończyć w terminie ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 6 – 8.
6. Podróżny z biletami jednorazowymi na przejazd w jedną stronę, albo na przejazd „tam i z powrotem” w czasie przejazdu powrotnego, ma prawo dojechać do stacji przeznaczenia po upływie terminu ważności biletu, gdy przejazd odbywa się:
 - 1) bezpośrednim pociągiem od stacji wyjazdu, wskazanej na bilecie, albo
 - 2) z przesiadaniem po drodze – pod warunkiem, że przesiadanie odbywa się do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż nie dojeżdża do tej stacji.
7. Jeżeli nie ukończono podróży w terminie ważności biletu z powodu opóźnienia przyjazdu pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności biletu.
8. Podróżny z biletami na przejazdy wielokrotne może dojechać pociągiem, którym odbywa przejazd najdalej do stacji, na której pociąg, zgodnie z rozkładem jazdy, zatrzymuje się po raz ostatni przed upływem terminu ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 7.

3

3

6

9

9. Przy przejazdach na podstawie zleceń-biletów postanowienia ust. 1, ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 – 7, stosuje się odpowiednio.

§ 10 Sprzedaż i legalizacja dokumentów przewozu

1. W punkcie odprawy można:

- 1) nabyć:
 - a) bilet:
 - jednorazowy na przejazd w określonej relacji od i do stacji wskazanej przez nabywcę: w jedną stronę lub „tam i z powrotem”,
 - na przejazdy wielokrotne (okresowy, REGIOkarnet, turystyczny),
 - b) bilet na przewóz:
 - bagażu ręcznego albo psa – na zasadach określonych odpowiednio w § 24 i w § 26,
 - roweru – na zasadach określonych w § 25, pod warunkiem, że w danym pociągu/pociągach są dostępne miejsca na przewóz roweru. W przypadku gdy w danym pociągu/pociągach nie ma miejsca na przewóz roweru, punkt odprawy informuje o tym podróżnego i po wyrażeniu zgody przez nabywcę, wydaje bilet na przejazd;
- 2) zalegalizować REGIOkarnet albo zlecenie-bilet, na zasadach określonych odpowiednio w ust. 22 i 23;
- 3) potwierdzić ważność przejazdu na zaświadczeniu (wzór nr 65 TPR);
- 4) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
- 5) pobrać i złożyć wniosek na duplikat REGIOkarty w formie plastikowej (w punkcie odprawy POLREGIO);
- 6) otrzymać poświadczenie m.in. o:
 - a) zgłoszeniu braku ważnego biletu, na zasadach określonych w ust. 13,
 - b) opóźnieniu/odwołaniu pociągu,
 - c) utracie połączenia/przerwie w ruchu pociągów,
 - d) możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży w przypadkach określonych w § 22,
 - e) o odstąpieniu od umowy przewozu w przypadku biletów zakupionych w elektronicznych kanałach sprzedaży;
- 7) złożyć pisemną reklamację i uzyskać potwierdzenie jej złożenia.

2. Obsługa podróżnych jest dokonywana w kolejności ich zgłaszania się.

3. W pociągu u obsługi można:

- 1) nabyć wyłącznie w dniu wyjazdu bilet:
 - a) jednorazowy na przejazd w relacji od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez nabywcę: w jedną stronę lub „tam i powrotem”,
 - b) na przewóz:
 - bagażu ręcznego albo psa – na zasadach określonych odpowiednio w § 24 i w § 26,
 - roweru – na zasadach określonych w § 25;
- 2) nabyć bilet na przejazdy wielokrotne:
 - a) z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu nabycia – turystyczny, REGIOkarnet, sieciowy imienny miesięczny na przewóz roweru,
 - b) z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu nabycia lub z zachowaniem 30-dniowego terminu przedsprzedaży – odcinkowy imienny tygodniowy lub miesięczny; bilety odcinkowe wydaje się od stacji wsiadania do pociągu lub od dowolnej stacji na drodze przebiegu pociągu, w którym dokonuje się odprawy – do stacji wskazanej przez podróżnego, bilety na przejazdy wielokrotne wydaje się wyłącznie z terminali mobilnych; opłata za wydanie biletu w pociągu jest pobierana na zasadach określonych w ust. 7;
- 3) zalegalizować REGIOkarnet albo zlecenie-bilet na zasadach określonych odpowiednio w ust. 22 i 23;
- 4) potwierdzić ważność przejazdu na zaświadczeniu (wzór nr 65 TPR), na zasadach określonych w ust. 24;
- 5) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
- 6) otrzymać poświadczenie m.in. o:
 - a) zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd, na zasadach określonych w ust. 13,
 - b) opóźnieniu/odwołaniu pociągu,
 - c) utracie połączenia/przerwie w ruchu pociągów,
 - d) możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży w przypadkach określonych w § 22;
- 7) otrzymać:
 - a) Wezwanie,
 - b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,w przypadkach określonych odpowiednio w §§ 16 i 18,
 - c) bilet zastępczy,

- d) nieodpłatny kupon na miejsce do przewozu roweru, pod warunkiem, że w danym pociągu jest wolne takie miejsce;
- 8) nabyć bilet do stacji przesiadania z adnotacją: „Zmiana przewoźnika” – w przypadku gdy podróżny rozpoczyna przejazd na stacji, na której nie ma punktu odprawy lub jest on nieczynny i od stacji przesiadania ma zamiar odbyć przejazd pociągiem innego przewoźnika, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min.
4. W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd w tej samej relacji, którym w pociągu u obsługi nie można wydać jednego biletu na przejazd, wydaje się odpowiednią liczbę biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu. 8
5. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia albo legalizacji biletu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Podróżny nie posiadający ważnego biletu na przejazd/przewóz bagażu ręcznego albo psa, zamierzający odbyć przejazd pociągiem POLREGIO, w którym jest dostępny, zgodnie z informacjami zamieszczonymi w rozkładzie jazdy – automat mobilny, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pociągu nabyć bilet w automacie mobilnym lub zgłosić się do obsługi pociągu, w celu nabycia biletu. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz bagażu ręcznego albo psa lub posiada bilet, który wymaga legalizacji, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia lub legalizacji biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie. Podróżni, z wyjątkiem osób wymienionych w ust. 6 oraz w ust. 7 w pkt 1-5, którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróżnych bez ważnego dokumentu przewozu i wówczas stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 17 – 18. 8
6. Podróżny:
- 1) posiadający ważny bilet na przejazd podróżujący z rowerem, bez uiszczenia opłaty za jego przewóz, nie musi się zgłaszać do obsługi pociągu. Osobie takiej podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu wydaje się bilet na przewóz roweru, bez pobierania opłaty za jego wydanie,
 - 2) nie posiadający biletu na przejazd oraz biletu na przewóz roweru, nie musi zgłaszać się do obsługi pociągu. Od osoby takiej pobiera się jedną opłatę za wydanie biletu na przejazd, z zastrzeżeniem ust. 7 i 7a. 8
7. W pociągu oprócz opłaty za przejazd/przewóz pobiera się opłatę za wydanie biletu w pociągu, wskazaną w TPR (Dział III, Rozdział 5). W przypadku jednoczesnego wydania biletu na przejazd i biletu na przewóz, pobiera się jedną opłatę za wydanie biletu na przejazd. Opłaty za wydanie biletu nie pobiera się od:
- 1) osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, a także od opiekuna/przewoźnika tej osoby – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się; 10
 - 2) osoby która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego wiek;
 - 3) osoby odbywającej przejazd z dzieckiem w wieku do lat 4 – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, na żądanie obsługi pociągu, dokumentu stwierdzającego wiek dziecka;
 - 4) kobiet w ciąży – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, na żądanie obsługi pociągu, dokumentu potwierdzającego ciążę;
 - 5) podróżnych wymienionych w § 16 ust. 6;
 - 6) osób, które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust. 5, oraz:
 - a) rozpoczynają przejazd w czasie, gdy na stacji wsiadania punkt odprawy jest nieczynny, nie ma punktu odprawy (nawet w przypadku czynnego automatu stacjonarnego) lub nie sprzedaje się biletów danego rodzaju, 8
 - b) posiadają:
 - poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu, wydane przez punkt odprawy,
 - bilet z adnotacją „Dalej w poc. POLREGIO”, „Dalej” (w postaci nadruku, zapisu odręcznego lub stempla), wydany przez punkt odprawy albo w innym pociągu, 6
 - bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika w sytuacji, o której mowa w ust. 3 pkt 8,
 - nielegalizowany REGIOkarnet,
 - c) zażądają wydania biletu z ulgą 100%, 8
 - d) odbywają przejazd pociągiem, w którym zgodnie z informacjami zamieszczonymi w rozkładzie jazdy powinien być dostępny automat mobilny, ale z powodu:
 - awarii automatu mobilnego,
 - uruchomienia składu zastępczego bez zainstalowanego automatu mobilnego, nie ma możliwości dokonania zakupu biletu przy użyciu tego urządzenia, 8
 - e) odbywają przejazd pociągiem, w którym jest dostępny automat mobilny, ale z powodu:
 - kolejki osób oczekujących na dokonanie zakupu biletu w automacie mobilnym,
 - braku w ofercie sprzedaży biletu danego rodzaju, 8

nie nabyto biletu, przy użyciu tego urządzenia;

7) osób, które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w § 20 ust. 4 – z ważnym biletem w celu zmiany umowy przewozu w zakresie:

- a) terminu wyjazdu,
- b) stacji przeznaczenia,
- c) rodzaju pociągu,
- d) drogi przewozu,
- e) uprawnień do ulgi, tj. posiadających bilet jednorazowy:

- z innym wymiarem ulgi niż im przysługuje – w tym przypadku wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego; zasada ta obowiązuje również w przypadku, gdy podróżny nie zgłosi się do obsługi pociągu na warunkach określonych w § 20 ust. 4, a bilet z niższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje okaże dopiero podczas kontroli,
- ulgowy bez ważnego dokumentu poświadczającego prawo do ulgowego przejazdu (podróżny oświadcza, że takie uprawnienie posiada).

7a. W pociągach uruchamianych przez POLREGIO, w relacjach wewnętrznych na obszarze województwa pomorskiego, ograniczonego stacjami: Bukowo Człuchowskie, Czarne, Gardeja, Prabuty, Silno, Słosinko, Smętowo, Stare Pole, Sycewice, Szlachta, podróżny, który nie nabył biletu na przewóz roweru, a zamierza zrealizować jego przewóz, zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić się do obsługi pociągu w celu uzyskania informacji o możliwości przewozu roweru w pociągu. Obsługa pociągu sprawując nadzór nad liczbą przewożonych rowerów ma prawo odmówić przewozu roweru, jeśli w pociągu wszystkie miejsca przeznaczone do przewozu rowerów są zajęte lub taki przewóz zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie. Podróżny odbywający przejazd z rowerem w relacjach wewnętrznych ww. województwa, bez ważnego biletu na przewóz roweru, traktowany jest zgodnie z postanowienia § 25 ust. 9.

8

8. Nabywca biletu na przejazd wskazuje:

- 1) datę wyjazdu, albo datę i godzinę rozpoczęcia ważności biletu, albo pierwszy dzień ważności biletu (z zastrzeżeniem ust. 3);
- 2) relację przejazdu (od stacji do stacji);
- 3) rodzaj pociągu (np. REGIO);
- 4) rodzaj biletu (np. bilet jednorazowy);
- 5) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową – wymiar ulgi).

Ponadto podróżny może wskazać ofertę, z której zamierza skorzystać (np.: „TY i raz, dwa, trzy”). Na żądanie podróżnego udziela się informacji o warunkach odbycia najszybszej podróży oraz warunkach najniższych opłat za przejazd/przewóz.

9. Przy nabywaniu biletu jednorazowego na przewóz:

- 1) bagażu ręcznego albo psa – należy określić rodzaj i datę przewozu, zawierającą się w ramach terminu ważności biletu na przejazd, a w przypadku biletu „tam i z powrotem” – również relację przewozu;
- 2) roweru – należy określić datę przewozu oraz relację i pociąg (pociągi), którym podróżny zamierza odbyć przejazd.

10. Przy zakupie biletu ulgowego w punkcie odprawy należy złożyć ustne oświadczenie o rodzaju przysługującej ulgi, natomiast przy zakupie biletu ulgowego w pociągu u obsługi podróżny jest zobowiązany okazać ważny dokument poświadczający prawo do ulgi.

8

11. Bilety na przejazd/przewóz w określonej relacji są wydawane od i do stacji, na których zatrzymują się pociągi POLREGIO danego rodzaju.

6

12. Bilet „tam i z powrotem” jest wydawany, jeżeli przejazd w obie strony odbywa się tą samą drogą przewozu, od i do tych samych stacji oraz w tym samym dniu; w przypadku, jeżeli przejazd powrotny odbywa się inną drogą przewozu lub do innej stacji, wydaje się dwa oddzielne bilety na przejazd w jedną stronę.

13. W przypadku braku możliwości odprawy, podróżnemu wydaje się poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu. Na poświadczeniu wydanym:

- 1) w punkcie odprawy (wyłącznie w przypadku awarii kasy/czytnika kart płatniczych lub braku możliwości wydania reszty) – zamieszcza się odcisk datownika oraz informuje pasażera o obowiązku zgłoszenia, na warunkach określonych w ust. 5, obsłudze pociągu braku ważnego biletu;
- 2) w pociągu – zamieszcza się nazwę stacji, datę wyjazdu i nr pociągu, a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.

14. W razie braku możliwości odprawy podróżnego u obsługi w pociągu POLREGIO do wskazanej przez niego stacji, wydaje się bilet do stacji, do której istnieje możliwość odprawy, zamieszczając odręcznie lub za pomocą stempla adnotację: „Dalej w poc. POLREGIO”. Podróżny, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia, zobowiązany jest zgłosić się do punktu odprawy lub do obsługi pociągu najpóźniej na stacji, do której posiada bilet.

6

8

6

15. W automatach stacjonarnych/automatach mobilnych można nabyć bilety, zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie biletowym, podaną na stronie internetowej POLREGIO.

8

6

8

16. W niektórych punktach odprawy oraz w automatach biletowych sprzedaż biletów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać m.in. na sprzedaży określonych rodzajów biletów.
17. Za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży podróżny może nabyć bilety na przejazd lub przewóz – z zastrzeżeniem ust. 18, od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi POLREGIO danego rodzaju; zasady nabywania i warunki korzystania z tych biletów określają regulaminy właściwe dla danego elektronicznego kanału sprzedaży. 6
18. Do biletu na przejazd nabywanego za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży, bilet na przewóz roweru można nabyć pod warunkiem, że w danym pociągu/pociągach jest dostępne miejsce na taki przewóz.
19. Bilet zakupiony za pośrednictwem:
- 1) systemu E-PODRÓŻNIK BILETY jest biletem imiennym i może mieć formę wydruku papierowego albo może być wyświetlony na wyświetlaczu urządzenia mobilnego, na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK; 5
 - 2) systemu SkyCash jest biletem imiennym i jest okazywany na wyświetlaczu urządzenia mobilnego wyposażonego w odpowiedni system operacyjny, na zasadach określonych w Regulaminie SkyCash-POLREGIO; 6
 - 3) serwisu Bilkom2 jest biletem imiennym i może mieć formę wydruku papierowego albo może być okazywany w formie elektronicznej na wyświetlaczu urządzenia mobilnego, na zasadach określonych w Regulaminie Bilkom2 POLREGIO; 6
 - 4) systemu KOLEO jest biletem imiennym i może mieć formę wydruku papierowego, albo może być okazywany na wyświetlaczu urządzenia elektronicznego, wyposażonego w odpowiedni system operacyjny, na zasadach określonych w Regulaminie KOLEO – POLREGIO; 6
 - 5) systemu mPOLREGIO jest biletem imiennym i może mieć formę wydruku papierowego, albo może być okazywany na wyświetlaczu urządzenia elektronicznego, wyposażonego w odpowiedni system operacyjny, na zasadach określonych w Regulaminie mPOLREGIO. 6
20. W punkcie odprawy, za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży oraz w automacie biletowym, można nabyć bilety w przedsprzedaży do 30 dni naprzód. 8
W przypadku wznowienia lub uruchomienia nowych połączeń na danej linii/odcinku, termin przedsprzedaży może być ograniczony do dnia, w którym rozpoczyna się kursowanie pociągów na tej linii/odcinku.
21. Zasady sprzedaży biletów wydanych wg ofert pozataryfowych i specjalnych oraz warunki taryfowe tych ofert zamieszczane są na stronie internetowej POLREGIO. 6
22. Legalizacji biletów REGIOkarnet można dokonać:
- 1) w punkcie odprawy – do 30 dni naprzód, poprzez zamieszczenie we właściwym polu karnetu odpowiednio odcisku datownika, albo odcisku datownika i stempla o treści „Wyjazd w dniu”;
 - 2) w pociągu u obsługi (na warunkach określonych w ust. 5) – wyłącznie w dniu wyjazdu poprzez wpisanie przez obsługę pociągu daty przejazdu i numeru pociągu, potwierdzonych podpisem i pieczęcią identyfikacyjną; opłata za legalizację biletu w pociągu nie jest pobierana. 8
23. Legalizacji zleceń-biletów można dokonać:
- 1) w punkcie odprawy – do 30 dni naprzód odpowiednio poprzez:
 - a) naklejenie znaczka kontrolnego i ostemplowania go datownikiem w taki sposób, aby odcisk datownika odbił się częściowo na znaczku kontrolnym i częściowo na zleceniu, albo
 - b) naklejenie znaczka kontrolnego i ostemplowanie go datownikiem w taki sposób, aby odcisk datownika odbił się częściowo na znaczku kontrolnym i częściowo na zleceniu oraz stempla o treści „Wyjazd w dniu”;
 - 2) w pociągu u obsługi (na warunkach określonych w ust. 5) – wyłącznie w dniu wyjazdu poprzez wpisanie przez obsługę pociągu daty przejazdu i numeru pociągu, potwierdzonych podpisem i pieczęcią identyfikacyjną. Na potwierdzenie dokonania legalizacji wydaje się paragon, którego numer obsługa pociągu wpisuje w miejscu przeznaczonym na znaczek kontrolny; opłata za legalizację biletu w pociągu nie jest pobierana. 8
Zlecenie-bilet odpowiednio zalegalizowane i poświadczone podpisem osoby upoważnionej przez POLREGIO zwraca się podróżnemu. 6
24. Potwierdzenia ważności przejazdu na zaświadczeniu (wzór nr 65 TPR), można dokonać przy nabywaniu biletu na przejazd z ulgą 37% albo po okazaniu zakupionego w elektronicznym kanale sprzedaży biletu na przejazd z ulgą 37%, w:
- 1) punkcie odprawy;
 - 2) pociągu u obsługi (na warunkach określonych w ust. 5) – z jednoczesnym okazaniem dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości osoby uprawnionej. 8
25. W przypadku przejazdu na odcinku krajowym w pociągu międzynarodowym – bilet na przejazd można wydać do/od punktu granicznego – pod warunkiem, że podróżny posiada ważny bilet na przejazd w relacji od/do punktu granicznego do/od miejscowości położonej poza terytorium Polski.
26. Należności za przejazd/przewóz oraz inne należności wynikające z umowy przewozu, są przyjmowane w walucie PLN – w złotych: 8

- 1) w punkcie odprawy/automacie stacjonarnym/automacie mobilnym – gotówką albo kartą płatniczą, zgodnie z oznaczeniem; 2
 - 2) u obsługi pociągu lub kontroli pociągu – gotówką albo kartą płatniczą; 6
 - 3) przelewem na wskazany numer konta – po uprzednim uzgodnieniu z POLREGIO. 6
27. Przy nabywaniu biletu stosuje się opłaty, obowiązujące w dniu zawarcia umowy przewozu.
28. Podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT, z wyjątkiem faktur do biletów o których mowa w ust. 32, w:
- 1) punkcie odprawy, który wydał bilet,
 - 2) dowolnym punkcie odprawy POLREGIO – w przypadku biletów zakupionych w pociągu lub innym punkcie odprawy POLREGIO lub automacie stacjonarnym/automacie mobilnym (wyłącznie na pociągi uruchamiane przez POLREGIO), 6
- nie później niż piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę. 8
29. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 28, podróżny może otrzymać fakturę VAT wyłącznie na pisemny wniosek złożony przed upływem trzech miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano umowę przewozu, pod warunkiem dołączenia do wniosku oryginału biletu.
30. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.
31. Zasady wydawania faktury VAT za bilet wydany za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży określa regulamin właściwy dla danego elektronicznego kanału sprzedaży.
32. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe wystawione przez podatników uprawnionych do świadczenia usług polegających na przewozie osób kolejami normalnotorowymi, które zawierają następujące dane: 5
- 1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP);
 - 2) numer i datę wystawienia biletu;
 - 3) rodzaj usługi;
 - 4) dowolną odległość taryfową;
 - 5) kwotę należności wraz z podatkiem;
 - 6) kwotę podatku.
- Do biletów jednorazowych uznanych za fakturę VAT, faktur na życzenie podróżnego się nie wystawia.
33. Dokument przewozu zafoliowany, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie przez osobę dokonującą kontroli danych (w szczególności podarty i sklejonny), z niepoświadczonymi adnotacjami, a także co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie ze strony osoby dokonującej kontroli, że jest podrobiony albo przerobiony uważa się za nieważny.
34. Za dokument przewozu zagubiony, zniszczony, zafoliowany lub skradziony POLREGIO nie zwraca uiszczonych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania lub wskazania daty i miejsca zakupu, numeru dokumentu itp. 6

§ 11 Sprzedaż biletów w ramach Pakietu Podróżnika

1. W punktach odprawy POLREGIO lub podmiotu upoważnionego przez POLREGIO do sprzedaży biletów (agenta) można nabyć również niektóre bilety jednorazowe na przejazd pociągami uruchamianymi przez następujących przewoźników: 6
 - 1) „PKP Intercity” S.A. (dalej: PKP IC);
 - 2) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (dalej: PKP SKM);
 - 3) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. (dalej: ŁKA);
 - 4) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.;
 - 5) Koleje Małopolskie sp. z o.o.;
 - 6) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.;
 - 7) Koleje Dolnośląskie S.A.;
 - 8) Koleje Śląskie Sp. z o.o.;
 - 9) Arriva RP Sp. z o.o.
2. Bilety, o których mowa w ust. 1 są sprzedawane na zasadach i warunkach określonych w taryfach, regulaminach przewozu lub warunkach taryfowych ofert, ustalonych przez przewoźnika, na przejazd pociągiem którego jest wydawany dany bilet. Taryfy, regulaminy przewozu, cenniki oraz warunki taryfowe ofert, ustalone przez danego przewoźnika zamieszczone są na jego stronie internetowej.
3. Na przejazd realizowany pociągami uruchamianymi przez:
 - 1) POLREGIO i pociągami uruchamianymi przez co najmniej jednego z przewoźników wskazanych w ust. 1 pkt 1 – 5 (lub odwrotnie), albo 6
 - 2) co najmniej dwóch z przewoźników wskazanych w ust. 1 pkt 1 – 5, w punktach odprawy: POLREGIO, PKP IC, PKP SKM, ŁKA, Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. i Koleje Małopolskie sp. z o.o., oznaczonych odpowiednim piktogramem zawierającym logo Pakietu, można nabyć maksymalnie 6 biletów na przejazd dla maksymalnie sześciu osób, w ramach jednego Pakietu. 6
4. Wykaz ofert oraz kodów określających wymiar ulg, które stosowane są w ramach Pakietu, zamieszczony jest na stronie internetowej POLREGIO. 6
5. Bilet wydany w ramach Pakietu: 9

- 1) na przejazd pociągiem POLREGIO – stanowi wspólny bilet i podlega zwrotowi na warunkach określonych przez POLREGIO,
- 2) na przejazd pociągiem innego przewoźnika – nie stanowi wspólnego biletu i podlega zwrotowi na warunkach określonych przez tego przewoźnika,
z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku rezygnacji z któregokolwiek z biletów wydanych w ramach Pakietu, zmiany rodzaju pociągu lub terminu wyjazdu, dokonanej:
 - 1) przed rozpoczęciem terminu ważności pierwszego biletu z Pakietu – należy zwrócić Pakiet i nabyć nowy(-e) bilet(-y) na faktyczny przejazd. Zwrotu należności dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż biletów w ramach Pakietu lub o zwrot można wystąpić w drodze reklamacji na warunkach określonych przez przewoźników stosujących Pakiet;
 - 2) po rozpoczęciu terminu ważności pierwszego biletu z Pakietu – zwrot należności za Pakiet możliwy jest:
 - a) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów w ramach Pakietu, w przypadku:
 - całkowitego niewykorzystania Pakietu,
 - częściowego niewykorzystania Pakietu – wyłącznie przy rezygnacji z pełnych końcowych odcinków podróży albo ostatniego odcinka podróży,
 - b) w drodze reklamacji,
na zasadach określonych w regulaminach przewozu i warunkach taryfowych ofert przewoźnika, którego dotyczy należność za odcinek niewykorzystany.
7. Podróżny korzystający z Pakietu może zabrać ze sobą do danego pociągu i przewieźć rzeczy, zwierzęta lub rower na zasadach obowiązujących u przewoźnika na pociąg którego został wydany bilet na przejazd, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Przewóz roweru jest możliwy pod warunkiem, że na przejazd pociągiem każdego z przewoźników biorących udział w przewozie w ramach Pakietu, dostępne są miejsca dla podróżnych z rowerem.
9. Reklamacje/wnioski dotyczące przewozów wykonywanych w ramach Pakietu będą przyjmowane u każdego przewoźnika biorącego udział w przewozie i rozpatrywane przez tego przewoźnika, którego zakres obejmuje przedmiot danej reklamacji/wniosku, na zasadach u niego obowiązujących.
10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, dotyczących przewozów oferowanych w ramach Pakietu, stosuje się taryfy, regulaminy przewozu oraz warunki taryfowe ofert, ustalone przez danego przewoźnika stosującego Pakiet.

§ 12 Sprzedaż biletów w ramach oferty Wspólny Bilet

1. W punktach odprawy POLREGIO lub podmiotu upoważnionego przez POLREGIO do sprzedaży biletów (agenta), oznaczonych piktogramem zawierającym logo Wspólnego Biletu, można nabyć również niektóre bilety jednorazowe na przejazd w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży, z wyłączeniem stref wygody, wagonów z miejscami sypialnymi lub do leżenia, realizowanego pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników:
 - 1) POLREGIO;
 - 2) PKP IC;
 - 3) PKP SKM;
 - 4) ŁKA;
 - 5) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.;
 - 6) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.;
 - 7) Koleje Dolnośląskie S.A.;
 - 8) Koleje Małopolskie sp. z o.o.;
 - 9) Koleje Śląskie Sp. z o.o.;
 - 10) Arriva RP sp. z o.o.
2. Zasady i warunki korzystania przez podróżnych ze Wspólnego Biletu, w tym postanowienia dotyczące:
 - 1) zasad i warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
 - 2) rodzajów dokumentów przewozu i terminy ważności biletu,
 - 3) trybu składania i rozpatrywania reklamacji i skarg,
 - 4) postępowania w przypadku przejazdu podróżnego bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
 - 5) zasad przyznawania odszkodowania w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie skutkującej opóźnieniem w dotarciu podróżnego do stacji przeznaczenia,
 - 6) niektórych warunków przewozu osób, bagażu, zwierząt, roweru,
określone są w ZW-WB wraz z załącznikami.
Załączniki zawierają: Cennik WB (tj. zasady obliczania i ustalania opłat za przejazd; cennik bazowy; opłaty za przewóz; opłaty dodatkowe; opłaty manipulacyjne); wykaz przewoźników uczestniczących w WB; rodzaje i wymiary ulg ustawowych dostępnych w WB; dostępność biletów WB w serwisie internetowym pod adresem www.bilkom.pl.

W kategoriach spraw nieuregulowanych w ZW-WB obowiązują postanowienia odpowiednich regulaminów przewoźników lub taryf przewoźników uczestniczących w WB.

3. Podróżny może odbyć przejazd w ramach Wspólnego Biletu w przypadku, gdy zostaną spełnione łącznie następujące warunki:
 - 1) plan podróży przewiduje przejazd pociągami uruchamianymi, przez co najmniej dwóch przewoźników;
 - 2) plan podróży nie przewiduje na żadnym z odcinków drogi przewozu przejazdu pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników niż określone w ust. 1;
 - 3) droga przewozu jest ciągła, co oznacza, że przejazd pociągami uruchamianymi przez poszczególnych przewoźników odbywa się na łączących się ze sobą odcinkach; warunki te nie dotyczą sytuacji przesiadania się w aglomeracjach: Warszawa i Częstochowa;
 - 4) droga przewozu nie jest dłuższa niż 1400 km;
 - 5) planowany czas na przesiadkę jest nie krótszy niż 10 minut;
 - 6) podróżny odbywa przejazd według opłaty normalnej lub z ulgą ustawową o tym samym wymiarze dla całej drogi przewozu objętej planem podróży;
 - 7) czas przejazdu pociągami wskazanymi w planie podróży, zgodnie z rozkładem jazdy, nie przekracza:
 - a) 3 godzin – dla drogi przewozu do 50 km,
 - b) 6 godzin – dla drogi przewozu od 51 do 100 km,
 - c) 12 godzin – dla drogi przewozu od 101 km do 300 km,
 - d) 24 godzin – dla drogi przewozu powyżej 300 km.
4. Nie wydaje się biletu w ramach WB, jeżeli:
 - 1) przewóz choćby na jednym odcinku, odbywa się dwukrotnie na tej samej drodze przejazdu, z wyłączeniem przypadków wynikających z rozkładu jazdy lub dogodności połączenia;
 - 2) przewóz na całej drodze przewozu lub na jej części stanowi przejazd okólny rozumiany jako zamknięty krąg w tym od i do tej samej stacji – a w miejscowościach o więcej niż jednej stacji, również od i do stacji w tej miejscowości;
 - 3) podróżny zamierza choćby na części drogi przewozu skorzystać z:
 - a) oferty nie ujętej w ZW-WB,
 - b) różnych wymiarów ulg ustawowych lub gdy ulga ustawowa mu nie przysługuje w danej klasie wagonu/kategorii pociągu;
 - c) przejazdu pociągiem wyłączonym z możliwości przewozu według WB; przewoźnik zastrzega sobie prawo wyłączenia pociągów z możliwości przewozu według WB, o czym informuje na stronie internetowej;
 - d) przejazdu na więcej niż dwóch sąsiadujących odcinkach pociągami jednego przewoźnika.
5. ZW-WB oraz każdą ich zmianę zamieszcza się na stronach internetowych przewoźników.
6. Przewoźnicy umożliwiają zainteresowanym, w tym podróżnym, bezpłatny wgląd do ZW-WB w kasach biletowych (w tym w centrach, biurach lub punktach obsługi klienta) i na stronach internetowych.

§ 13 Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób można zamawiać dla min. 10 osób, nie wliczając przewoźników. Warunki korzystania z oferty „Grupowy przewóz osób” zawarte są w § 41 TPR. Informacje dotyczące grupowego przewozu osób można uzyskać korzystając z danych kontaktowych podanych na stronie internetowej POLREGIO.
2. Grupowy przewóz osób zamawia się poprzez stronę internetową www.grupy.i-pr.pl, na której też znajdują się też szczegółowe informacje dotyczące przejazdów grupowych.
3. W zamówieniu należy podać co najmniej:
 - 1) nazwę i adres organizatora;
 - 2) kontakt e-mail lub telefoniczny;
 - 3) relację przejazdu;
 - 4) rodzaj pociągu;
 - 5) liczbę uczestników;
 - 6) datę i przybliżoną godzinę wyjazdu;
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za grupę.
4. Zamówienie powinno wpłynąć do POLREGIO najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy. Zamówienie, które wpłynie do POLREGIO w terminie krótszym, może nie zostać rozpatrzone. Jeżeli grupa zamierza odbyć przejazd w dwie strony, należy złożyć dwa oddzielne zamówienia.
5. O przyjęciu zamówienia na grupowy przewóz osób, zawiadamia się organizatora, podając numer zamówienia oraz kod PIN. Zawiadomienia dokonuje się telefonicznie lub e-mailem. Organizatora zawiadamia się również w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówienia złożonego najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy.
6. Zakupu biletów na zamówiony przejazd dokonuje się, po otrzymaniu potwierdzenia pozytywnego rozpatrzenia zamówienia i podaniu numeru zamówienia i kodu PIN:
 - 1) w dowolnym punkcie odprawy POLREGIO;
 - 2) w wyznaczonym punkcie odprawy „PKP Intercity” S.A.; wykaz punktów odprawy „PKP Intercity” S.A., prowadzących taką odprawę dostępny jest na stronie internetowej POLREGIO;

3) u obsługi w pociągu, wyłącznie, gdy przejazd rozpoczyna się na stacji, na której nie jest prowadzona sprzedaż biletów grupowych.

Bilety na przejazd grupy wydaje się zgodnie z oświadczeniem organizatora o liczbie uczestników przejazdu grupowego i wymiarach ulg ustawowych przysługujących zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.

W punkcie odprawy, wraz z biletami na przejazd grupy wydawane jest „Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy”. W uzasadnionych przypadkach, w punkcie odprawy (np. awaria systemu, gdy nie można wydać „Potwierdzenia zgłoszenia przejazdu grupy”), na odwrotnej stronie biletu/biletów zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu „Awaria systemu” oraz numer zamówienia i kod PIN, odpowiednio potwierdzone. W przypadku nabycia biletu/biletów w pociągu „Potwierdzenia zgłoszenia przejazdu grupy” nie wydaje się;

4) poprzez system *mPOLREGIO*; zasady sprzedaży biletów, warunki przejazdu oraz zwroty biletów określone są w Regulaminie *mPOLREGIO*.

7. W trakcie kontroli w pociągu, osoba odpowiedzialna za grupę jest zobowiązana okazać bilet/bilety na przejazd grupy, a także „Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy” (z wyjątkiem biletów nabywanych w pociągu) lub odpowiednio poświadczone bilety – zgodnie z ust. 6.

Bilety na przejazd grupy zakupione w punkcie odprawy lub poprzez system *mPOLREGIO* bez okazania „Potwierdzenia zgłoszenia przejazdu grupy” (lub poświadczenia, o którym mowa w ust. 6) są nieważne, a uczestnicy przejazdu traktowani jak podróżni bez ważnego dokumentu przewozu.

8. Organizator zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przejazdu obowiązujących przepisów porządkowych.

9. W przypadku, gdy organizator zamierza zmienić termin przejazdu, godzinę wyjazdu pociągu, którego numer wskazany jest w potwierdzeniu, rodzaj pociągu, relację, drogę przewozu albo liczbę uczestników, powinien złożyć nowe zamówienie na przejazd grupy na zasadach określonych w ust. 2 – 4.

6

Wymiany biletów zamawiający może dokonać w punkcie odprawy biletowej *POLREGIO*, lub w wyznaczonym punkcie odprawy „PKP Intercity” S.A., bez potrącania odstępnego.

10. Jeżeli nie zostało złożone nowe zamówienie zgodnie z ust. 9, a z biletu/biletów na przejazd grupowy będzie korzystała mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:

1) pozostała liczba uczestników spełnia warunki grupowego przewozu (z przejazdu korzysta minimum 10 osób):

a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy *POLREGIO* lub wyznaczony punkt odprawy „PKP Intercity” S.A.,

6

b) po rozpoczęciu przejazdu – obsługa pociągu, zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób; zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27;

2) pozostała liczba uczestników nie spełnia warunków grupowego przewozu (z przejazdu korzysta mniej niż 10 osób):

a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy *POLREGIO* lub wyznaczony punkt odprawy „PKP Intercity” S.A.,

6

b) po rozpoczęciu przejazdu (pod warunkiem zgłoszenia się na zasadach określonych w § 10 ust. 5) – obsługa pociągu, zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu, a osoby odbywające przejazd odprawia się zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami; zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27.

11. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

12. Zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu na przejazd grupy, przed rozpoczęciem terminu jego ważności – jest możliwy w punkcie odprawy *POLREGIO* lub wyznaczonym punkcie odprawy „PKP Intercity” S.A., pod warunkiem jednoczesnego zwrotu „Potwierdzenia zgłoszenia przejazdu grupy”, po potrąceniu 10% odstępnego.

6

13. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystany, odpowiednio poświadczony bilet po rozpoczęciu terminu ważności (w przypadkach innych niż wskazane w ust. 10), zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27.

14. *POLREGIO* może odmówić wydania zgody na grupowy przewóz osób w:

6

1) pociągach o frekwencji zbliżonej do 100% (np. w okresie ferii), lub

2) pociągach, na przejazd którym wydano wcześniej zgodę innym grupom.

§ 14 Zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się

10

1. Osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, *POLREGIO* zapewnia możliwość podróżowania swoimi pociągami, o ile dostępność stacji, peronów i taboru kolejowego na to

6

6

6

pozwała. Personel POLREGIO jest zobowiązany do podejmowania wszelkich możliwych działań, aby ułatwić tym osobom dostęp do swoich usług – w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej danej osoby utrudnia samodzielne i bezpieczne korzystanie z nich.

2. Informacje o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów POLREGIO oraz zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się można uzyskać/dokonać:

- 1) przy użyciu e-Formularza do zamawiania asysty dla osób o ograniczonej mobilności, dostępnego na stronie internetowej POLREGIO w zakładce Obsługa Klienta, Podróż bez barier;
- 2) telefonując na bezpłatną ogólnopolską infolinię 800 022 222, czynną 7 dni w tygodniu – w godzinach podanych na stronie internetowej POLREGIO;
- 3) wysyłając zapytanie/zgłoszenie na adresy e-mail zakładów POLREGIO wskazanych na stronie internetowej POLREGIO .

| | |
|---|---|
| 3 | |
| 6 | |
| 3 | 6 |
| | 6 |
| 1 | |

3. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy powinno zawierać następujące informacje:

- 1) datę przejazdu;
- 2) relację przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się) z określeniem stacji, na której potrzebna jest pomoc;
- 3) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu;
- 4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia możliwości poruszania się;
- 5) czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun) lub pies asystujący;
- 6) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (w przypadku wózka z napędem należy podać wagę wózka i łączną wagę wózka z osobą) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiających poruszanie się (chodzik, kule itp.);
- 7) informację o przewożonym bagażu;
- 8) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu (np. proponowane miejsce spotkania);
- 9) nr telefonu lub e-mail osoby zgłaszającej przejazd.

4. POLREGIO zapewnia nieodpłatnie pomoc osobom z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy przynajmniej na 24 godziny, przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji. Jeżeli powiadomienia dokonano w czasie krótszym, podejmowane są wszelkie możliwe działania, aby zapewnić pomoc w odbyciu przejazdu.

| | |
|---|---|
| 6 | 9 |
|---|---|

Jeżeli przejazd osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się będzie realizowany więcej niż jednym pociągiem, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej informacji na temat terminu kolejnych przejazdów.

W przypadku rezygnacji z pomocy podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, osoba zgłaszająca zobowiązana jest podjąć wszelkie możliwe starania w celu poinformowania POLREGIO o odwołaniu potrzeby udzielenia pomocy z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 12 godzin, przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji.

5. Osoba zgłaszająca jest informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić w celu udzielenia pomocy. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 min. przed godziną odjazdu pociągu. Jeżeli nie został określony konkretny termin przybycia osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, osoba ta powinna stawić się w wyznaczonym miejscu nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.

6. Jeżeli z uwagi na istniejące bariery architektoniczne, przyczyny techniczne lub organizacyjne udzielenie pomocy na danej stacji jest niemożliwe, POLREGIO informuje o najbliższej stacji, na której jest możliwe udzielenie pomocy.

| |
|---|
| 6 |
|---|

7. Osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się (w tym opiekun/przewodnik takiej osoby) są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego dokumentu przewozu i/lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu (może od razu zająć wolne miejsce do siedzenia) oraz zamiaru zmiany umowy przewozu. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przewozu, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu.

W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednie postanowienia § 18 i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową, o której mowa w § 1 pkt 18.

§ 15 Sprzedaż REGIOkart

| |
|---|
| 5 |
|---|

1. REGIOkarta wydawana jest przez POLREGIO; terminy ważności REGIOkart wskazane są w § 40 TPR.

| |
|---|
| 6 |
|---|

2. Zakupu REGIOkarty dokonuje się wyłącznie za pośrednictwem systemu *mPOLREGIO* na zasadach określonych w Regulaminie *mPOLREGIO*. Zakupioną REGIOkartę okazuje się do kontroli w pociągu w formie biletu elektronicznego.

3. Na dowód opłacenia należności, podróżny otrzymuje REGIOkartę w formie elektronicznej, uprawniającą do korzystania z przejazdów na podstawie biletów wydanych wg taryfy RAZEM. W trakcie kontroli w pociągu REGIOkartę należy okazywać łącznie z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość podróżnego albo przy użyciu aplikacji *mObywatel*.

| |
|---|
| 6 |
|---|

4. Jeżeli REGIOkarta jest nabywana po raz kolejny dla tej samej osoby albo dla osoby, która posiada REGIOkartę, w systemie mPOLREGIO należy odznaczyć pole „*Posiadam już kartę*”, w odpowiednim polu wpisać numer posiadanej REGIOkarty, wybrać „*Rodzaj karty*” i dokonać zapłaty należności za kartę. Termin ważności zakupionej REGIOkarty rozpoczyna się w dniu nabycia lub w terminie wskazanym przez podróżnego.
5. Wskazany przez podróżnego termin ważności REGIOkarty nie może rozpoczynać się później niż 30 dni od dnia zakupu za pośrednictwem systemu mPOLREGIO, nie wliczając tego dnia.
6. *Skreślono.*
Zasady zwrotu REGIOkart zakupionych od dnia 12 lipca 2021 r., za pośrednictwem systemu mPOLREGIO, określa Regulamin mPOLREGIO.
7. Po rozpoczęciu terminu ważności REGIOkarty, nie zwraca się zapłaconych należności, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8.
8. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł korzystać z REGIOkarty z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. pobyt w szpitalu), zwrotu należności może dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27.
9. *Skreślono.*
10. *Skreślono.*

8

6

8

8

§ 16 Kontrola dokumentów przewozu

1. Podróżny w pociągu zobowiązany jest posiadać ważny dokument przewozu i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego albo imiennego zobowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości albo potwierdzać swoje dane przy użyciu aplikacji mObywatel. Obowiązek wręczenia legitymacji służbowych, poświadczających uprawnienie do ulgi, nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji. Osoby te zobowiązane są okazywać ww. legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych.
2. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu dokonują osoby upoważnione przez POLREGIO legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu.
3. Osoby upoważnione przez POLREGIO, legitymujące się identyfikatorem, nie są zobowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.
4. Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozu poświadcza jej przeprowadzenie poprzez zamieszczenie odcisku znakownika na bilecie lub odręcznego zapisu zawierającego: nr pociągu, datę kontroli, nr identyfikacyjny (z wyjątkiem biletu okazanego na nośniku elektronicznym lub zakodowanego na karcie elektronicznej):
 - 1) jednorazowym – każdorazowo;
 - 2) REGIOkarnet – przy pierwszej kontroli, a na załączonym karnecie – przy pierwszej kontroli na zalegalizowanym polu na przejazdy w danym dniu;
 - 3) na przejazdy wielokrotne – przy pierwszej kontroli.
5. POLREGIO zastrzega sobie prawo zatrzymania do celów kontrolnych biletu jednorazowego i wydania w zamian biletu zastępczego, z wyjątkiem biletów wydawanych w ramach oferty WB.
6. Jeżeli w trakcie kontroli podróżny okaże:
 - 1) bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługuje,
 - 2) bilet normalny wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgowych przejazdów, wówczas wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie; okazany bilet poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, na zasadach określonych w § 21, bez potrącania odstępnego.
 W przypadku, gdy podróżny nie może uregulować należności gotówką lub kartą płatniczą, wówczas wystawia się wezwanie na zasadach określonych w § 18 ust. 14 – 15.
7. Dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem. Zatrzymane dokumenty przesyła się prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy.

2

6

6

6

6

6

6

2

§ 17 Przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, z uregulowaniem należności w pociągu

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który w trakcie ich kontroli w pociągu:
 - 1) nie okazał i nie wręczył:
 - a) ważnego biletu na przejazd/przewóz bagażu ręcznego albo psa – z zastrzeżeniem § 26 ust. 5,
 - b) ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu,
 - c) ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,

- d) ważnej REGIOkarty wraz z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym jego tożsamość albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel, 2
- e) dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość i jego wiek albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel, w przypadku korzystania z oferty, która wymaga takiego potwierdzenia; 2 6
- 2) okazał: 2
- a) niezalegalizowany REGIOkarnet lub zlecenie – bilet,
- b) dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, uznany za nieważny (patrz § 10 ust. 33 RPR i § 16 ust. 5 i 6 TPR),
- c) poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd, wydane przez punkt odprawy,
- d) bilet imienny:
- ale nie okazał dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość albo nie okazał swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel, 6
 - którego nie jest właścicielem,
 - bez wypełnionej rubryki w części obowiązującej podróżnego (imię i nazwisko), chyba, że brakujące dane uzupełnił w trakcie kontroli,
- e) bilet ulgowy z wyższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje wraz z dokumentem poświadczającym prawo do ulgi o niższym wymiarze,
- f) bilet wg taryfy RAZEM:
- ale nie okazał ważnej REGIOkarty wraz z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym jego tożsamość albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel, 6
 - wraz z REGIOkartą, ale nie okazał dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym jego tożsamość albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel; 6
- 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
- a) odbywa przejazd:
- w pociągu o taryfie wyższej,
 - dłuższą drogą,
 - poza stację przeznaczenia,
- a należność za faktyczny przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,
- b) rozpoczął przejazd przed terminem lub po upływie terminu ważności biletu lub nie zakończył przejazdu przed upływem terminu ważności biletu, bez uzyskania odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem § 9 ust. 6 – 7;
- 4) przewozi ze sobą w pociągu – bez odpowiedniego biletu na przewóz – bagaż ręczny albo zwierzęta, za przewóz których taryfa przewiduje opłaty.
2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1 może w pociągu u obsługi: 8
- 1) nabyć bilet jednorazowy zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, na zasadach określonych w ust. 3;
- 2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 20.
3. Przy ustalaniu należności za przejazd/przewóz bez ważnego dokumentu przewozu, pobiera się:
- 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz (z zastosowaniem ofert taryfowych lub pozataryfowych);
- 2) opłatę dodatkową, o której mowa w § 1 pkt 18.
- W takim przypadku nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu i nie stosuje się ofert specjalnych.
4. Od podróżnego, który:
- 1) oświadcza, że posiada: 2
- a) uprawnienie do ulgi, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
- b) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
- c) ważny bilet, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu ze zdjęciem umożliwiającym potwierdzenie tożsamości albo nie potwierdzi swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel, 6
- d) ważną REGIOkartę, ale nie okaże jej w pociągu i okaże bilet wg taryfy RAZEM,
- 2) okaże ważną REGIOkartę bez okazania dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość albo nie potwierdzi swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel i oświadczy, że jest jej właścicielem, a jednocześnie okaże w pociągu bilet wg taryfy RAZEM, 6
- pobiera się należności wskazane w ust. 3; na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie; zwrotu należności pobranych w pociągu dokonuje się po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu, podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu (przy czym bilet jednorazowy nie może nosić znaków kontroli) i złożyć reklamację na warunkach określonych w § 27. Wysokość opłaty manipulacyjnej jest określona w TPR (Dział III, Rozdział 5).
5. Odprawy podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu dokonuje się:
- 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego,

- 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,
do stacji wskazanej przez podróżnego
6. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 18.

§ 18 Postępowanie w razie nieuregulowania należności w pociągu

1. Podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu, osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie.
2. Wezwanie wystawia się na przejazd jednorazowy, w jedną stronę:
 - 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego,
 - 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,
do stacji wskazanej przez podróżnego.
3. Wezwanie wystawia się dla każdego podróżnego na oddzielnym druku, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w ust 4.
4. W przypadku przejazdu:
 - 1) osoby niepełnoletniej do 18 roku życia wraz z opiekunem – wezwanie wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu zamieszcza się adnotację: „Za przejazd osoby małoletniej (*imię i nazwisko*)”;
 - 2) osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się uprawnionej do przejazdu z opiekunem/przewodnikiem – wezwanie sporządza się na osobę uprawnioną lub opiekuna/przewodnika; 10
 - 3) grupy – wezwanie wystawia się na opiekuna/przewodnika grupy.
Wezwanie wystawia się na jednym druku, zamieszczając odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi sporządzającego wezwanie” (np. „za przejazd osoby małoletniej..... *imię i nazwisko*”); należność wykazana w wezwaniu stanowi sumę opłat taryfowych i opłat dodatkowych, o których mowa w § 1 pkt 18, za faktyczną liczbę osób.
5. W celu wystawienia wezwania osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, w tym okazania elektronicznego dokumentu potwierdzającego tożsamość, tj. mDowodu przy użyciu aplikacji mObywatel i na tej podstawie wystawiać wezwanie do zapłaty, a w razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania – zwrócić się o podjęcie tych czynności do Policji lub innych organów porządkowych, które zgodnie z prawem są uprawnione do ustalenia tożsamości. Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji albo innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli, albo w innym miejscu wskazanym przez osobę dokonującą kontroli. 2
6 10
6. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli dokumentów przewozu przetwarzane są zgodnie z postanowieniami § 31.
7. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku ważnego biletu, odmawia zapłacenia należności albo okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny w trybie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
8. W przypadku:
 - 1) określonym w ust. 5,
 - 2) określonym w ust. 7,
 - 3) okazania przez podróżnego dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, z jednoczesną odmową podania aktualnego adresu zamieszkania,
 - 4) gdy POLREGIO posiada dokumenty potwierdzające, że adres podany przez podróżnego jest nieaktualny, 6
podróżny zostanie obciążony kosztami ustalenia jego adresu zamieszkania.

W przypadkach określonych w pkt 1 – 4 , osoba upoważniona do kontroli ma obowiązek poinformowania podróżnego o obciążeniu kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ, w wysokości określonej w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL (Dz. U. z 2017 r. poz. 2482) i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku, zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2022 r. poz. 2142, z późn. zm.). 5 6
9. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się m.in.:
 - 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego:
 - a) datę przejazdu,
 - b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
 - c) numer pociągu,
 - d) klasę wagonu,
 - e) odległość taryfową przejazdu,
 - f) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi;

- 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd jednorazowy (z zastosowaniem ofert taryfowych lub pozataryfowych), albo przewóz bagażu ręcznego, psa, roweru,
 - b) opłatę dodatkową, o której mowa w § 1 pkt 18;
- 3) cenę okazanego biletu;
- 4) kwotę należności do zapłaty;
- 5) w rubryce „ujawniono” – stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu, będącą stacją rozkładowego zatrzymania pociągu);
- 6) uwagi osoby dokonującej kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
- 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróznego Policji lub innym organom porządkowym;
- 8) informację o obciążeniu kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ, w wysokości określonej w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL (Dz. U. z 2017 r. poz. 2482) i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku, zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2022 r. poz. 2142, z późn. zm.).

| | | |
|---|---|---|
| 9 | 5 | 6 |
|---|---|---|

10. Podróżny:

- 1) ma prawo wniesienia uwag do wezwania;
- 2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania własnoręcznym podpisem w odpowiedniej rubryce. Jeżeli podróżny odmówi przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli dokonuje w wezwaniu stosownej adnotacji. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.

11. Wystawione wezwanie upoważnia do przejazdu wyłącznie w zakresie na nim wskazanym.

12. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania – nie wliczając tego dnia – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie, lub w punkcie odprawy POLREGIO. Za dzień wpłaty uważa się dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień dokonania zapłaty w punkcie odprawy POLREGIO. Nieuregulowanie należności we wskazanym wyżej terminie skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych.

| |
|---|
| 6 |
|---|

13. Jeżeli ww. należności zostaną zapłacone w ciągu 7 dni od dnia przewozu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – opłata dodatkowa, o której mowa w § 1 pkt 18, ulega odpowiednio obniżeniu (patrz Dział III, Rozdział 5 TPR).

14. Wezwanie wystawia się również w przypadku, gdy podróżny zgłosi obsłudze pociągu, na zasadach określonych w § 10 ust. 5, brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe:

- 1) gotówką, a obsługa pociągu nie może wydać reszty;
- 2) kartą płatniczą, a z uwagi, np. na problemy techniczne nie ma możliwości przyjęcia opłaty. W wezwaniu, w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się odpowiednio adnotację: „Brak możliwości wydania reszty/przyjęcia opłaty kartą płatniczą; termin płatności 2 dni”.

| |
|---|
| 2 |
|---|

15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, należność wykazana w wezwaniu do zapłaty stanowi sumę opłaty taryfowej za przejazd (z zastosowaniem ofert taryfowych lub pozataryfowych) i opłaty za wydanie biletu w pociągu z wyjątkiem przypadków określonych w § 10 ust. 7 i § 16 ust. 6. Podróżny jest zobowiązany opłacić wykazane w wezwaniu należności w terminie 2 dni od dnia przejazdu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania. Brak wpłaty w wymaganym terminie spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu, o której mowa w § 1 pkt 18 oraz odsetek ustawowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Postanowienia ust. 16 stosuje się odpowiednio.

| |
|---|
| 6 |
|---|

16. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 12, POLREGIO ma prawo do:

- 1) przekazania, po upływie 30 dni od daty wymagalności, informacji dotyczących zaległego zadłużenia i danych osobowych dłużnika do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA;
- 2) dochodzenia, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty, wykazanych w wezwaniu należności wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego;
- 3) dokonania, po bezskutecznej windykacji polubownej, cesji wierzytelności (art. 509 Kodeksu cywilnego).

| |
|---|
| 2 |
|---|

17. W razie wystawienia wezwania podróżnemu, który oświadcza, że:

- 1) posiada:
 - a) uprawnienie do ulgi, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
 - b) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
 - c) ważny bilet, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, albo nie potwierdzi swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel,
 - d) ważną REGIOkartę, okaże bilet wg taryfy RAZEM ale nie może okazać REGIOkarty,

| |
|---|
| 6 |
|---|

- 2) jest właścicielem okazanej REGIOkarty, okaże bilet wg taryfy RAZEM, ale nie okaże dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość albo nie potwierdzi swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel,

| |
|---|
| 6 |
|---|

wykazuje się należności wskazane w § 17 ust. 3; należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone

po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu, podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu i złoży reklamację na warunkach określonych w § 27.

Wysokość opłaty manipulacyjnej jest określona w TPR (Dział III, Rozdział 5).

18. Jeżeli podróżny, z powodu kradzieży, nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, a także dokumentu stwierdzającego tożsamość w postaci karty z tworzywa sztucznego lub papierowej legitymacji – wezwanie wystawia się na ogólnych zasadach. Podróżny ma możliwość złożenia reklamacji na warunkach określonych w § 27 na podstawie kopii, skanu lub zdjęcia odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia, pod warunkiem załączenia kopii, skanu lub zdjęcia zaświadczenia – wydanego przez uprawniony organ – o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów, z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w § 27 ust. 13.

1

8

§ 19 Odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu interREGIO i superREGIO

1. Podróżny ma prawo złożyć wniosek o odszkodowanie z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu interREGIO lub superREGIO, z zastrzeżeniem ust. 10. 1
2. W przypadku opóźnienia pociągu wynoszącego:
 - 1) od 60 do 119 minut, odszkodowanie stanowi 25%,
 - 2) 120 minut lub więcej, odszkodowanie stanowi 50%,podstawy, o której mowa w ust. 3.
3. Podstawę do obliczenia odszkodowania w przypadku biletu:
 - 1) jednorazowego – stanowi opłata uiszczona za przejazd. Przy opłacie za przejazd kombinowany, podstawą obliczenia kwoty odszkodowania jest opłata, jaką podróżny zapłaciłby za przejazd zrealizowany opóźnionym pociągiem. Jeżeli bilet został wydany dla więcej niż jednej osoby, koszty przejazdu stanowiące podstawę odszkodowania oblicza się dla każdej osoby oddzielnie;
 - 2) odcinkowego, sieciowego – za każdy dzień przejazdu opóźnionym pociągiem, stanowi należność za przejazd obliczona, jako iloraz ceny biletu i liczby dni ważności biletu, niezależnie od tego, czy w tym dniu wystąpiło jedno czy więcej opóźnień.
4. Podstawą do dochodzenia odszkodowania przez posiadaczy biletów okresowych są co najmniej sześciokrotne opóźnienia w okresie ważności biletu.
5. Wniosek o odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu/ów interREGIO i superREGIO należy złożyć na warunkach określonych w § 27, załączając kopie, skan lub zdjęcia biletów, o których mowa w ust. 3 uzupełnione o potwierdzenie/nia przejazdu tymi pociągami. 1
6. Potwierdzeniem przejazdu opóźnionym pociągiem na podstawie:
 - 1) biletu jednorazowego jest znak jego kontroli lub poświadczenie o opóźnieniu pociągu;
 - 2) biletu odcinkowego oraz sieciowego jest poświadczenie o opóźnieniu pociągu.Poświadczenie o opóźnieniu pociągu, na żądanie podróżnego, wydaje obsługa tego pociągu lub osoba upoważniona na stacji. Do wniosku o odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu interREGIO i superREGIO należy załączyć kopie, skany lub zdjęcia poświadczeń o opóźnieniu danego pociągu z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w § 27 ust. 13. 1
7. Wniosek o odszkodowanie składa się nie później niż przed upływem roku od daty zdarzenia, a w przypadku biletów wielokrotnego przejazdu nie później niż przed upływem roku od daty ostatniego zdarzenia. 8
8. POLREGIO rozpatruje wniosek o odszkodowanie w ciągu miesiąca od dnia jego przyjęcia. 6
9. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość wynosi co najmniej 16,00 zł dla jednej osoby. Wartość odszkodowania może wynosić do 50% ceny biletu.
10. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli:
 - 1) podróżny otrzymał zwrot kosztów biletu, zgodnie z § 22 RPR;
 - 2) podróżny 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;
 - 3) utrata połączenia spowodowana została na skutek opóźnienia pociągu REGIO, w tym również opóźnienia powodującego utratę połączenia z pociągiem interREGIO lub superREGIO (w wyniku czego doszło do spóźnienia się podróżnego na przesiadkę);
 - 4) utrata połączenia spowodowana została na skutek opóźnienia pociągu uruchamianego przez innego pasażerskiego przewoźnika kolejowego, w tym również opóźnienia powodującego utratę połączenia z pociągiem interREGIO lub superREGIO (w wyniku czego doszło do spóźnienia się podróżnego na przesiadkę).
- 10a. Bilety jednorazowe wydane na przejazd obejmujący jedno połączenie lub większą liczbę połączeń realizowanych pociągami uruchamianymi przez POLREGIO i pociągami uruchamianymi przez innych pasażerskich przewoźników kolejowych łącznie nie stanowią wspólnego biletu, z wyjątkiem biletów wydanych w ramach oferty Wspólny Bilet. 9

11. POLREGIO nie jest zobowiązane do wypłaty odszkodowania, jeżeli jest w stanie udowodnić, że opóźnienie pociągu, utrata połączenia lub odwołanie pociągu, zostały spowodowane bezpośrednio następującymi przyczynami lub z natury rzeczy z nimi powiązanymi:
- 1) nadzwyczajnymi okolicznościami niezwiązanymi z ruchem kolei, takimi jak ekstremalne warunki pogodowe, poważne katastrofy naturalne lub poważne kryzysy w dziedzinie zdrowia publicznego, których przewoźnik mimo zastosowania wymaganej w danych okolicznościach staranności nie był w stanie uniknąć, ani których skutkom nie mógł zapobiec;
 - 2) wina podróżnego; lub
 - 3) zachowanie się osoby trzeciej, którego przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w danych okolicznościach staranności nie był w stanie uniknąć i którego skutkom nie mógł zapobiec, takim jak osoby na torach, kradzież kabli, sytuacja nadzwyczajna w pociągu, działania organów ścigania, sabotaż lub terroryzm, z zastrzeżeniem ust. 12.
12. Strajki pracowników POLREGIO, działania lub zaniechania ze strony innych przedsiębiorstw korzystających z tej samej infrastruktury kolejowej i działania lub zaniechania ze strony zarządców infrastruktury i stacji nie są objęte wyłączeniem, o którym mowa w ust. 11 pkt 3.

ROZDZIAŁ 3 ZMIANA I ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU

§ 20 Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu;
 - 2) stacji przeznaczenia;
 - 3) rodzaju pociągu;
 - 4) drogi przewozu;
 - 5) zakresu uprawnień do ulgi.
2. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem przejazdu albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
3. Zmiany można dokonać odpowiednio w punkcie odprawy lub w pociągu u obsługi przed upływem terminu ważności biletu na całej lub na części drogi przewozu na zasadach określonych w ust. 6.
4. W pociągu zmiana jest możliwa pod warunkiem jej zgłoszenia w zakresie:
 - 1) terminu wyjazdu i uprawnień do ulgi – na zasadach określonych w § 10 ust. 5;
 - 2) stacji przeznaczenia – nie później niż przed stacją przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie;
 - 3) rodzaju pociągu i drogi przewozu – nie później niż przed stacją, od której ma nastąpić zmiana.
5. W przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu w pociągu zgodnie z ust. 4, stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 17 – 18.
6. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której POLREGIO przysługuje:
 - 1) niższa należność – podróżny powinien:
 - a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 8,
 - b) w pociągu lub w punkcie odprawy na stacji pośredniej – uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności;
 - 2) wyższa należność – podróżny powinien:
 - a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 8,
 - b) u obsługi w pociągu lub w punkcie odprawy na stacji pośredniej – dopłacić różnicę należności jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo nabyć nowy bilet; na okazanym bilecie dokonuje się odpowiedniego poświadczenia o niewykorzystaniu, stanowiącego podstawę do otrzymania zwrotu należności.
7. Podróżnemu posiadającemu bilet na przewóz roweru w przypadku, o którym mowa w ust. 6:
 - 1) pkt 1 lit. a i pkt 2 lit. a – należy dokonać wymiany biletu na przewóz roweru, na zasadach określonych w ust. 7, pod warunkiem, że w danym pociągu/pociągach są dostępne miejsca na przewóz roweru;
 - 2) pkt 1 lit. b – bilet na przewóz roweru jest ważny zgodnie z poświadczeniem uzyskanym na bilecie na przejazd;
 - 3) pkt 2 lit. b, gdy:
 - a) pobiera się różnicę należności, bilet na przewóz roweru jest ważny w zakresie wynikającym z dopłaty,
 - b) wydaje się nowy bilet na przejazd, bilet na przewóz roweru podlega wymianie na zasadach określonych w ust. 8, pod warunkiem, że w danym pociągu/pociągach są dostępne miejsca na przewóz roweru.
8. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd/przewóz, na zasadach określonych w §§ 21 i 23 z tym,

że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego oraz wydaje nowy bilet, zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację lub stempel o treści „WYMIANA”.

Wymiany biletu dokonuje się w przypadku:

- 1) biletu jednorazowego, w tym biletu na przewóz roweru zwróconego przed upływem terminu ważności pod warunkiem, że zmiana umowy przewozu powiązana jest bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu;
- 2) biletu na przejazdy wielokrotne zwróconego przed rozpoczęciem terminu ważności i jednoczesnego nabycia nowego biletu wg tej samej oferty.

Wymiany można dokonać tylko jeden raz. Każda następna wymiana jest traktowana, jako zwrot.

9. Podróżny z biletami jednorazowymi (na przejazd w jedną stronę albo na przejazd „tam i z powrotem”) może zmienić termin wyjazdu:

- 1) przed rozpoczęciem terminu ważności biletu – w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż danego rodzaju biletów,
- 2) po rozpoczęciu terminu ważności biletu – w dowolnym punkcie odprawy w miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu (wyłącznie na termin późniejszy),
poprzez wymianę posiadanego biletu;

3) w pociągu – zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 (przed rozpoczęciem terminu ważności biletu) w celu uzyskania odpowiedniego poświadczenia o nowym terminie wyjazdu; zmiany można dokonać wyłącznie na termin wcześniejszy.

10. Podróżny z zalegalizowanym biletami REGIOkarnet może zmienić termin wyjazdu:

- 1) przed rozpoczęciem zalegalizowanego terminu – w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż danego rodzaju biletów, poprzez unieważnienie posiadanej i uzyskanie nowej legalizacji;
- 2) w pociągu – zgłosić się na zasadach określonych w § 10 ust. 5 w celu unieważnienia posiadanej i uzyskania nowej legalizacji.

W przypadkach określonych w pkt 1 – 2 uprzednio zalegalizowane pole przekreśla się potwierdzając w sposób określony w § 1 pkt 27 i dokonuje nowej legalizacji (w wolnym polu karnetu), a w razie braku wolnego pola – na odwrotnej stronie biletu.

11. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu.

12. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu.

Wybranie przez podróżnego innej stacji przeznaczenia i jednocześnie innej drogi przewozu od stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu, tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Okazany bilet jednorazowy poświadcza się o częściowym niewykorzystaniu, zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 21 – bez potrącania odstępnego.

13. Jeżeli zmiana drogi przewozu na dłuższą lub przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie:

- 1) do 50 km spowoduje, że łączna odległość przewozu przekroczy odpowiednio 50 km lub 100 km, albo
- 2) od 51 km do 100 km spowoduje, że łączna odległość przewozu przekroczy 100 km,
wówczas obowiązuje termin ważności wskazany na bilecie, na podstawie którego pobrano dopłatę należności w związku ze zmianą umowy przewozu.

14. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na przewóz bagażu ręcznego albo psa wydany do tego biletu, jest ważny w zakresie wynikającym z tej zmiany.

15. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” może dotyczyć przejazdu w jedną lub w dwie strony.

16. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu, na zasadach określonych w § 10 ust. 5:

- 1) z biletami ulgowymi i oświadcza, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas – o ile postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych na to zezwalają – zobowiązany jest dopłacić różnicę należności pomiędzy ceną biletu normalnego a okazanego – z zastrzeżeniem ust. 5.

Na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie w brzmieniu: „*Podróżny – (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgi % z tytułu*”;

- 2) z biletami jednorazowymi wg taryfy RAZEM – stosuje się postanowienia § 40 TPR.

Uiszczona opłata zostanie zwrócona po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od dnia przewozu, na warunkach określonych w § 27.

W punkcie odprawy powyższą zasadę stosuje się odpowiednio.

17. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 i oświadcza, że posiada uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas wydaje się bilet na przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego; w przypadku niezgłoszenia się do obsługi pociągu osobę tę traktuje się jak podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu i stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 17 – 18.

Na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie w brzmieniu: „*Podróżny – (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*”. Uiszczona opłata zostanie zwrócona po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem

złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od dnia przewozu, na warunkach określonych w § 27. W punkcie odprawy powyższą zasadę stosuje się odpowiednio.

18. Jeżeli podróżny posiada bilet z innym wymiarem ulgi ustawowej niż ulga mu przysługuje:

- 1) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – powinien dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 8;
- 2) w pociągu – wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie, pod warunkiem zgłoszenia się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5. Okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 21 – bez potrącania odstępnego.

19. Podróżny z biletem komunikacji międzynarodowej, który na odcinku krajowym zamierza odbyć przejazd:

- 1) poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien nabyć (w punkcie odprawy lub u obsługi w pociągu) nowy bilet od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia; 8
- 2) inną drogą:
 - a) krótszą lub równą – powinien w punkcie odprawy lub w pociągu uzyskać odpowiednie poświadczenie o ważności biletu na tej drodze,
 - b) dłuższą – nabyć (w punkcie odprawy lub u obsługi w pociągu) nowy bilet na faktyczny przejazd, a na posiadanym bilecie uzyskać odpowiednie poświadczenie o niewykorzystaniu na określonym odcinku. 8

W pociągu nie pobiera się opłaty za wydanie biletu. W przypadku nie zgłoszenia się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust. 4 podróżny jest traktowany jak osoba bez ważnego dokumentu przewozu i stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 17 – 18.

20. Zmiany umowy przewozu w zakresie wskazanym w ust. 1 pkt 2 – 5 można dokonać na warunkach określonych w §§ 6 – 12a i 35 – 36 TPR. 1

21. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży określa regulamin właściwy dla danego elektronicznego kanału sprzedaży.

22. Zasady zmiany umowy przewozu przez podróżnego posiadającego bilet WB, zamieszczone są w ZW-WB.

§ 21 Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem przejazdu, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Przed rozpoczęciem terminu ważności, zwrotu należności za bilet całkowicie niewykorzystany, dokonuje dowolny punkt odprawy prowadzący sprzedaż biletów danego rodzaju.
3. Po rozpoczęciu terminu ważności, zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet, jest dokonywany po uzyskaniu przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia biletu. Poświadczenia dokonuje osoba upoważniona przez POLREGIO przed upływem terminu ważności biletu, potwierdzając w sposób określony w § 1 pkt 27: 6

1) w dowolnym punkcie odprawy miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu – z zastrzeżeniem postanowień ust. 12:

a) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu na podstawie biletu na przejazd w jedną stronę albo na przejazd „tam i z powrotem”,

b) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu „tam” na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem”;

2) w punkcie odprawy miejscowości wyjazdu powrotnego na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” – w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu w kierunku „z powrotem”;

3) u obsługi w pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. 8

4. Jeżeli podróżny zgłosi w punkcie odprawy:

1) na innej stacji niż wskazana w ust. 3 pkt 1 i 2 – całkowitą rezygnację z przejazdu,

2) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, z zastrzeżeniem pkt 3 – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia,

wówczas na bilecie dokonuje się poświadczenia o rezygnacji z przejazdu odpowiednio w brzmieniu: „W dniu o godz. zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia. Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji.”.

W takim przypadku zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27; 2

3) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, nie później niż przed upływem 60 minut od przyjazdu do tej stacji pociągu, z którego wysiadł – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia, wówczas na bilecie dokonuje się poświadczenia o częściowym niewykorzystaniu biletu. Zwrotu należności w tym przypadku dokonuje się na zasadach określonych w ust. 8.

5. Poświadczenia o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu biletu „tam i z powrotem” należy dokonywać odrębnie dla każdego kierunku.

6. Osoba dokonująca poświadczenia biletu o:

1) całkowitym niewykorzystaniu – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej dwiema

krzyżującymi się liniami;

- 2) częściowym niewykorzystaniu – w przypadku biletu w jedną stronę lub biletu „tam i z powrotem” (w kierunku powrotnym lub w obu kierunkach) – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej po przekątnej jedną ukośną linią;
- 3) częściowym niewykorzystaniu – w przypadku biletu „tam i z powrotem” w kierunku „tam” – nie dokonuje się żadnych przekreśleń biletu.

Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

7. Nie wymagają poświadczenia bilety:

- 1) całkowicie niewykorzystane – zwrócone przed rozpoczęciem terminu ważności zgodnie z ust. 2,
- 2) zwrócone w terminie ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 20 ust. 8, w dowolnym punkcie odprawy prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju.

8. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane (odpowiednio poświadczony) bilety można uzyskać w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, w terminie do 3 miesięcy, licząc od dnia ważności biletu – pod warunkiem zwrócenia przez podróżnego oryginału poświadczanego biletu.

9. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny przejazd. Od zwracanych należności potrąca się 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 15.

10. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet „tam i z powrotem” dokonuje się na takich samych zasadach, jak w przypadku biletów na przejazd w jedną stronę.

11. Zwrotu należności za bilety na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem ust. 15. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.

12. Jeżeli w miejscowości wyjazdu nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny (albo w miejscowości nabycia punkt odprawy jest nieczynny), zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27.

13. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 i ust. 14 pkt 2.

14. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany:

- 1) odpowiednio poświadczony bilet po upływie terminu, o którym mowa w ust. 8,
- 2) bilet bez odpowiedniego poświadczenia:
 - a) pod warunkiem udokumentowania, że niedotrzymanie terminu nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu),
 - b) z przyczyn leżących po stronie POLREGIO,

podróżny może dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27.

15. Potrącenia odstępnego nie stosuje się jeżeli:

- 1) niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie POLREGIO;
- 2) dokonano wymiany biletu na zasadach określonych w § 20 ust. 8;
- 3) podróżny korzysta z przejazdu w pociągu o niższej taryfie i uzyskał w pociągu stosowne poświadczenie;
- 4) niewykorzystanie biletu nastąpiło w związku z przejściem podróżnego do pociągu innego przewoźnika – na zasadach określonych w § 13 TPR.

16. Gdy z biletu na przejazd korzysta mniejsza liczba osób niż na nim wskazana:

- 1) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – należy nabyć nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego;

- 2) u obsługi w pociągu – należy uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.

Po zakończeniu przejazdu, zwrotu należności przypadającej za te osoby dokonuje punkt odprawy po potrąceniu 10% odstępnego; powyższa zasada dotyczy również przypadku, gdy podróżny zgłosi w pociągu całkowite niewykorzystanie kilku biletów przez osoby, które zrezygnowały z przejazdu.

17. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie punkt odprawy wyposażony w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.

W razie nieprzedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27.

18. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono w punkcie odprawy POLREGIO fakturę VAT może być dokonany w terminie do 3 miesięcy w dowolnym punkcie odprawy POLREGIO prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku punkt odprawy POLREGIO wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach – zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27.

19. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet zakupiony w automacie biletowym na przejazd w pociągach POLREGIO, dokonuje dowolny punkt odprawy,

prowadzący sprzedaż biletów danego rodzaju. Poświadczenia o całkowitym niewykorzystaniu biletu dokonuje punkt odprawy w miejscowości wyjazdu podróznego, a w przypadku, gdy w tej miejscowości brak jest punktu odprawy lub jest on nieczynny, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27.

20. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży dokonuje się na zasadach określonych w regulaminie właściwym dla danego elektronicznego kanału sprzedaży.
21. Zasady zwrotu należności za całkowicie i częściowo niewykorzystane bilety wydane na przejazd grupy, określają postanowienia § 13.
22. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety WB, zamieszczone są w ZW-WB.

§ 22 Zwrot należności za bilet jednorazowy, albo kontynuacja przejazdu w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania albo opóźnienia pociągu

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, POLREGIO jest obowiązana niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do stacji przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy). 6
2. W razie przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu, chyba, że POLREGIO nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. 6
3. W przypadku, gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie umowy przewozu zgodnie z jej treścią (przeszkody w przewozie), podróżny ma prawo do:
 - 1) kontynuacji lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego:
 - a) w najbliższym dostępnym terminie, albo
 - b) w późniejszym terminie dogodnym dla podróżnego, albo
 - 2) zwrotu pełnej należności za bilet – za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli 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, tj.:
 - a) za całą podróż, jeżeli podróżny zrezygnował z niej na stacji wyjazdu, albo
 - b) za część podróży, która nie została zrealizowana, jeżeli podróżny w trakcie rezygnuje z jej kontynuowania, albo
 - c) za całą podróż, o ile okazała się ona dla podróżnego bezcelowa i podróżny wrócił do pierwotnej stacji wyjazdu pierwszym dostępnym pociągiem.
4. Warunkiem kontynuacji przejazdu do stacji przeznaczenia, w tym w pociągu o taryfie wyższej, dłuższą/inną drogą i/lub w terminie późniejszym, albo powrotu do stacji wyjazdu – bez uiszczania dodatkowych opłat – jest uzyskanie przez podróżnego w punkcie odprawy lub w pociągu u obsługi odpowiedniego poświadczenia na bilecie jednorazowym o przerwie w ruchu, utracie połączenia/odwołaniu/opóźnieniu pociągu; poświadczenie dokumentuje również okoliczności uprawniające do uzyskania zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet. 9
5. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany odpowiednio poświadczony bilet w przypadkach określonych w ust. 2 i ust. 3 pkt 2 dokonuje się bez potrącania odstępnego, przy czym w przypadku określonym w:
 - 1) ust. 2:
 - a) gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji przerwy w podróży i nie będzie korzystał z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu – zwrotu należności za cały przerwany przejazd dokonuje się w punkcie odprawy na stacji przerwy w podróży,
 - b) gdy podróżny korzysta z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu, zwrot należności jest dokonywany po przyjeździe do stacji wyjazdu;
 - 2) ust. 3 pkt 2 lit. a – gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji wyjazdu – zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet dokonuje się w punkcie odprawy na stacji wyjazdu;
 - 3) ust. 3 pkt 2 lit. b – gdy podróżny rezygnuje z kontynuowania przejazdu – zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się w punkcie odprawy na stacji pośredniej;
 - 4) w ust. 3 pkt 2 lit. c:
 - a) gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji pośredniej i korzysta z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu, zwrot należności jest dokonywany po przyjeździe do stacji wyjazdu,
 - b) gdy podróżny dojechał do stacji przeznaczenia wskazanej na posiadanym bilecie – zwrotu należności za bilet wykorzystany oraz za bilet powrotny do stacji wyjazdu można dochodzić w drodze reklamacji i na warunkach określonych w § 27, wykazując bezcelowość odbytej podróży.W przypadkach określonych w pkt. 1 – 3 i 4 lit. a zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet można dokonać również w dowolnym punkcie odprawy (w przypadkach określonych w pkt 1 lit. b i pkt 4

lit. a – po powrocie do stacji wyjazdu) – na zasadach określonych w § 21 lub w drodze reklamacji – na warunkach określonych w § 27 (w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, zwrotów tych POLREGIO dokonuje w terminie 30 dni od dnia przyjęcia wniosku, łącznie z wypłatą).

§ 23 Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne:
 - 1) odcinkowy,
 - 2) sieciowy,
 - 3) sieciowy miesięczny na przewóz roweru, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności,
 - 4) turystyczny, zwrócony nie później niż przed upływem 2-giej godziny jego ważności, dokonuje się zwrotu zapłaconych należności po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 4 – 5.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania:
 - 1) odcinkowy:
 - a) tygodniowy – zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
 - b) miesięczny – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności,
 - c) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 30-go dnia ważności, potrąca się 10% odstępnego,
 - 2) sieciowy:
 - a) miesięczny – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności,
 - b) miesięczny na przewóz roweru – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności, potrąca się 10% odstępnego,z zastrzeżeniem ust. 5.
3. Za REGIOkarnet wraz z wydanym do niego karnetem:
 - 1) całkowicie niewykorzystany, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności lub w terminie jego ważności – zwraca się zapłaconą należność,
 - 2) częściowo niewykorzystany, zwrócony najpóźniej w ostatnim dniu ważności – zwraca się należność przypadającą za opłacone a niewykorzystane dni podróżowania, po potrąceniu odstępnego w wysokości 10%, z zastrzeżeniem ust. 5. W przypadku rezygnacji podróżnego z przejazdu po rozpoczęciu terminu ważności zalegalizowanego pola karnetu – zwrot należności za opłacony dzień podróżowania nie przysługuje.
4. Potrącana kwota odstępnego nie może być wyższa niż 120,00 zł.
5. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie POLREGIO;
 - 2) dokonano wymiany biletu na zasadach określonych w § 20 ust. 8.
6. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:
 - 1) odcinkowy tygodniowy, miesięczny i kwartalny,
 - 2) sieciowy miesięczny,
 - 3) sieciowy miesięczny na przewóz roweru,
 - 4) REGIOkarnet,dokonuje punkt odprawy, prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów.
7. Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet turystyczny (na zasadach określonych w ust. 1, pkt 4) dokonuje punkt odprawy, prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów.
8. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje się na warunkach określonych w § 21 ust. 17.
9. Warunkiem zwrotu należności jest zwrócenie przez podróżnego oryginału biletu.
10. Po upływie terminów, o których mowa w ust. 1 – 3 podróżny może – w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 27 – dochodzić zwrotu należności pod warunkiem udokumentowania, że ich niedotrzymanie nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu) lub z przyczyn występujących po stronie POLREGIO (np. zmiana rozkładu jazdy).
11. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety nabyte za pośrednictwem systemu *mPOLREGIO*, zwrotu dokonuje się na warunkach określonych odpowiednio w Regulaminie *mPOLREGIO*.
12. Właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia, przewidzianego w rozkładzie jazdy.

6

6

5

ROZDZIAŁ 4

PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERÓW I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO

§ 24 Przewóz bagażu ręcznego

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie oraz umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Do rozmieszczenia bagażu ręcznego w pociągu służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami, wyznaczone przedziały na przedmioty o większych rozmiarach (pod warunkiem, że dany przedział nie jest zajęty dla potrzeb służbowych i oznakowany jako „przedział służbowy”) lub inne miejsca, oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.
3. Bagaż zabierany przez podróżnego nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, przeszkadzać innym podróżnym, ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu.
4. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym bagażem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. POLREGIO ponosi odpowiedzialność za bagaż ręczny przewożony pod nadzorem podróżnego tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.
- 4a. POLREGIO ponosi odpowiedzialność za sprzęt ułatwiający poruszanie się i urządzenia wspomagające wykorzystywane przez osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, w przypadku spowodowania utraty lub uszkodzenia tego sprzętu lub urządzeń, zgodnie z art. 25 rozporządzenia 2021/782/UE.
5. Podróżny może przewieźć bezpłatnie jako bagaż ręczny:
 - 1) łatwo przenośne przedmioty w liczbie do 3 sztuk (np. złożona hulajnoga, walizka, plecak, torba podróżna, neseser, narty, paczka, karton, drobny sprzęt gospodarstwa domowego);
 - 2) wózek inwalidzki lub inny, z którego podczas przejazdu korzysta osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się;
 - 3) wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą razem z dzieckiem;
 - 4) instrumenty muzyczne, sztalugi i duże teczki rysunkowe, jeżeli nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym;
 - 5) rzeczy określone w § 25 ust. 4;
 - 6) zwierzęta, o których mowa w § 26 ust. 2.
6. Podróżny może przewieźć odpłatnie w ramach bagażu ręcznego:
 - 1) każdą następną łatwo przenośną rzecz powyżej 3 sztuk przewożonych bezpłatnie;
 - 2) wózek inwalidzki – gdy w trakcie przejazdu nie korzysta z niego osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się;
 - 3) wózek dziecięcy – gdy podróżny odbywa przejazd bez dziecka;
 - 4) przedmioty przestrzenne (np. przyczepa do roweru, składany kajak, rower treningowy, niezłożona hulajnoga, lodówka, pralka) – pod warunkiem, że ich rozmiary umożliwiają sprawny załadunek i wyładunek z pociągu oraz przemieszczanie się z nimi wewnątrz pociągu oraz, o ile ze względu na swoje gabaryty nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym; przewóz tych przedmiotów jest możliwy wyłącznie w wyznaczonych przedziałach na przedmioty o większych rozmiarach lub innych miejscach, oznaczonych odpowiednimi piktogramami. Jeden podróżny może w ramach bagażu ręcznego przewieźć tylko jeden przedmiot przestrzenny.
7. W przypadku przewozu przedmiotów określonych w ust. 6, podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz bagażu ręcznego, uiszczając opłatę za czwartą i każdą następną sztukę bagażu ręcznego.
8. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu Międzynarodowego Przewozu Kolejami Towarów Niebezpiecznych (RID), który dostępny jest na stronie www.pkpcargo.com.
9. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego bagażu ręcznego, zobowiązany jest stosować się do zaleceń obsługi pociągu.
10. Wyłączone z przewozu są:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
 - 2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. cuchnące, żrące, toksyczne substancje, materiały łatwopalne, wybuchowe);
 - 3) pojazdy z silnikiem spalinowym.
11. Jeżeli przewóz bagażu ręcznego zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie (w tym, jeśli jego liczba lub gabaryty mogą utrudnić podróż innym osobom lub spowodować opóźnienie pociągu w związku z wydłużonym załadunkiem i wyładunkiem), obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz

zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.

12. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie rzeczy, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu rzeczy:

- 1) których przewóz podlega opłacie – bez odpowiedniego dokumentu przewozu – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, o której mowa w § 1 pkt 18, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie;
- 2) wyłączonych z przewozu, albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – bez zachowania tych warunków – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, o której mowa w § 1 pkt 18, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie; okazany bilet jednorazowy na przejazd odpowiednio poświadcza. Podróżnego na najbliższej stacji zatrzymania usuwa się z pociągu; częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi po potrąceniu odstępnego.

13. Ponadto w razie stwierdzenia, że podróżny przewozi:

- 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, POLREGIO postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu; 6
- 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – POLREGIO niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej. 6

14. W uzasadnionych przypadkach bagaż ręczny przewożony przez podróżnego może być sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

15. W ramach oferty Wspólny Bilet, podróżny może przewieźć nieodpłatnie trzy sztuki bagażu, za czwartą sztukę bagażu i każdą następną, powinien uiścić opłatę wskazaną w Cenniku WB.

§ 25 Przewóz rowerów

1. POLREGIO umożliwia przewóz rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor. Informacja o możliwości przewozu rowerów w danym pociągu jest zamieszczona w rozkładzie jazdy. 6

2. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć go odpłatnie.

3. Zasady pobierania opłaty za przewóz roweru oraz zasady jego przewozu w ramach oferty WB, zamieszczone są w ZW-WB.

4. Nie podlegają opłacie i są przewożone w ramach bagażu ręcznego (patrz: § 24 ust. 2):

- 1) złożony rower w pokrowcu;
- 2) rowerek dziecięcy (dwu – lub trójkołowy);
- 3) rower trójkołowy rehabilitacyjny, przewożony przez osobę z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się. 10

5. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym.

6. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. POLREGIO ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy. 6

7. Rower można przewozić w:

- 1) wagonie przystosowanym do przewozu rowerów,
- 2) pierwszym przedsiönku pierwszego wagonu lub ostatnim przedsiönku ostatniego wagonu w składzie pociągu,
- 3) wyznaczonym miejscu lub w przedziale, oznaczonym odpowiednim piktogramem – pod warunkiem, że dany przedział nie jest zajęty dla potrzeb służbowych i oznakowany jako „przedział służbowy”, o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych).

8. Jeżeli przewóz roweru zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie zamieszcza stosowne poświadczenie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.

9. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego przepisów o przewozie rowerów obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, o której mowa w § 1 pkt 18, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie.

§ 26 Przewóz zwierząt

1. Podróżny może pod swoim nadzorem przewozić zwierzęta, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia nawet, gdy podróżny zabezpieczy miejsce, np. kocem. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzęta. 3

2. Bezpłatnie, w ramach bagażu ręcznego, można przewozić małe żywe zwierzęta (w tym psy), umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach, skrzynkach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pojemniki, w których przewożone są zwierzęta umieszcza się na miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu ręcznego (patrz: § 24 ust. 2).
3. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika) – nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa;
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem ust. 4 i ust. 5.
4. Osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się uprawniona do posiadania psa asystującego ma prawo wstępu do środków transportu kolejowego. Powyższe uprawnienie nie zwalnia tych osób z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez te osoby certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Ww. osoby nie są zobowiązane do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
- 4a. POLREGIO ponosi odpowiedzialność w przypadku spowodowania utraty lub zranienia psów towarzyszących (tj. psów przewodników i psów asystujących), wykorzystywanych przez osoby uprawnione, zgodnie z art. 25 rozporządzenia 2021/782/UE.
5. W przypadkach wskazanych w ust. 3, podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz psa, z wyjątkiem:
 - 1) psa przewodnika osoby niewidomej, który jest odprawiany na warunkach wskazanych w §§ 25 – 26 TPR;
 - 2) psa asystującego, spełniającego warunki, o których mowa w ust. 4, którego przejazd odbywa się bezpłatnie.
6. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu (np. w innym wagonie, przedsiionku lub w przedziale na przedmioty o większych rozmiarach), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu zamieszcza na bilecie na przejazd stosowne poświadczenie, na podstawie którego przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy, bez potrącania odstępnego.
7. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
 - 2) psów asystentów przewożonych przez osoby uprawnione;
 - 3) psów służbowych z opiekunami;
 - 4) zwierząt w wagonach bezprzedziałowych.
8. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
9. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu zwierząt, których przewóz podlega opłacie, bez odpowiedniego dokumentu przewozu, obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o ich przewozie, o której mowa w § 1 pkt 18, a w razie odmowy zapłacenia należności, wystawia wezwanie.

10

9

10

10

ROZDZIAŁ 5

INNE POSTANOWIENIA

§ 27 Reklamacje

8

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez POLREGIO przyjmowane i rozpatrywane są na zasadach określonych w:
 - 1) rozporządzeniu 2021/782/UE;
 - 2) ustawie Prawo przewozowe;
 - 3) rozporządzeniu MTiB z dnia 24.02.2006 r.
2. POLREGIO rozpatruje reklamacje z tytułu świadczonych usług, które dotyczą:
 - 1) odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umyślowego stanu zdrowia podróżnego, spowodowane w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powstałego podczas przebywania podróżnego w pociągu, albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pociągu oraz odpowiedzialności za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będący ofiarą wypadku miał przy sobie lub wioził ze sobą jako bagaż ręczny (dotyczy to również roweru i zwierząt, które podróżny miał ze sobą);

9

- 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów);
 - 4) całkowitego lub częściowego niewykorzystania REGIOkarty;
 - 5) przypadku, gdy podróżny może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (przy czym bilet jednorazowy nie może nosić znaków kontroli) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, w związku z brakiem których w pociągu wystawiono mu bilet za pobraniem stosownych opłat;
 - 6) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z pobraniem opłaty dodatkowej w innych przypadkach niż wskazane w pkt 5;
 - 7) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny w dniu przejazdu bilet (przy czym bilet jednorazowy nie może nosić znaków kontroli) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
 - 8) wezwań do zapłaty z tytułu przewozu osób i rzeczy, w przypadkach innych niż wskazane w pkt 7;
 - 9) odszkodowań z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu interREGIO i superREGIO.
3. ~~Skreślono.~~
4. Podróżny lub osoba przez niego upoważniona może złożyć reklamację w formie:
- 1) pisemnej (papierowej):
 - a) osobiście w centrali POLREGIO lub jednym z zakładów POLREGIO, których dane kontaktowe wskazane są na stronie internetowej POLREGIO, a także w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami POLREGIO,
 - b) przesyłką pocztową, na adresy wskazane na stronie internetowej POLREGIO;
 - 2) dokumentowej, tj. za pośrednictwem e-formularza dostępnego na stronie internetowej POLREGIO.
5. Reklamacje złożone z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej niż wskazany powyżej nie są rozpatrywane.
6. Reklamacje, o których mowa w ust. 2 pkt 7, należy składać na adres e-mail: windykacja@polregio.pl wskazany na stronie internetowej POLREGIO.
7. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i POLREGIO jest język polski.
8. Wpływ reklamacji złożonych osobiście potwierdza się niezwłocznie podróżnemu lub osobie przez niego upoważnionej, odpowiednio w:
- 1) centrali POLREGIO lub jednym z zakładów POLREGIO – na sporządzonej kopii zgłoszenia/pisma reklamacyjnego, potwierdzonej datownikiem lub stemplem z zamieszczeniem daty i godziny oraz podpisem pracownika przyjmującego;
 - 2) punkcie odprawy – na wydany potwierdzeniu wpływu reklamacji (wpisując imię i nazwisko osoby reklamującej), potwierdzonym datownikiem, stemplem kasy oraz podpisem pracownika przyjmującego.
9. Wpływ reklamacji złożonych z wykorzystaniem e-formularza potwierdza autoresponder.
10. Reklamacje powinny zawierać:
- 1) nazwę i adres przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację;
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu;
 - 4) uzasadnienie reklamacji, a w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt 7 i 8 – również serię i numer każdego z wystawionych wezwań;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 7) podpis składającego reklamację – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
11. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie, skany lub zdjęcia innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 12 pkt 1.
Załączone do reklamacji oryginały dokumentów zostaną zwrócone jedynie na żądanie składającego.
Do reklamacji składanej za pośrednictwem e-formularza załącza się dokumenty w postaci elektronicznej.
12. Do reklamacji, o których mowa w:
- 1) ust. 2 pkt 5 i 7 należy dołączyć potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów poświadczających posiadanie w dniu przejazdu uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu; potwierdzenia za zgodność z oryginałem może dokonać np. wystawca dokumentu, osoba obsługująca podróżnych w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami POLREGIO lub upoważniony pracownik w zakładzie POLREGIO;
 - 2) ust. 2 pkt 7 należy dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
- Stosowne pouczenie, dotyczące zasad składania reklamacji w odniesieniu do wezwań do zapłaty znajduje się na odwrocie czołowej strony wezwania lub jest wydawane wraz z wezwaniem do zapłaty.
13. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, POLREGIO nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wzywa podróżnego lub osobę przez niego upoważnioną, aby w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przekazał oryginały lub poświadczone kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia,

- w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
14. Załączone do reklamacji oryginały biletów i innych dokumentów, o których mowa w ust. 13, są zwracane podróżnemu lub osobie przez niego upoważnionej najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację listem poleconym.
15. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 10, 11 i 12, POLREGIO wzywa podróżnego lub osobę przez niego upoważnioną, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, aby w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania usunąć braki. Nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin na rozpatrzenie reklamacji biegnie od dnia otrzymania przez POLREGIO uzupełnionej reklamacji.
16. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji podróżny lub osoba przez niego upoważniona nie powiadomi POLREGIO o zmianie adresu zamieszkania (siedziby), adresu poczty elektronicznej, doręczenie wezwania, o którym mowa w ust. 13 i 15, na adres wskazany w reklamacji lub adres e-mail wykorzystany do jej złożenia uznaje się za skuteczne. Termin wskazany w wezwaniu uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem odpowiedź pasażera na wezwanie została nadana przesyłką pocztową albo wysłana drogą elektroniczną.
17. Reklamacje, o których mowa w:
- 1) ust. 2 pkt 1 – składa się w ciągu 12 miesięcy, licząc od chwili uzyskania przez osobę uprawnioną wiadomości o wypadku;
 - 2) ust. 2 pkt 2 – składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
 - 3) ust. 2 pkt 3 – składa się nie później niż przed upływem jednego roku od pierwszego dnia ważności biletu;
 - 4) ust. 2 pkt 4 – składa się przed terminem upływu ważności karty;
 - 5) ust. 2 pkt 5 i 6 – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia wydania biletu w pociągu, nie wliczając dnia wydania biletu;
 - 6) ust. 2 pkt 7 – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, nie wliczając dnia otrzymania wezwania;
 - 7) ust. 2 pkt 8 – składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania, nie wliczając dnia otrzymania wezwania;
 - 8) ust. 2 pkt 9 – składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia, a w przypadku biletów wielokrotnego przejazdu – nie później niż przed upływem roku od daty ostatniego zdarzenia.
- Po upływie terminów wskazanych w pkt 1-8 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
18. Za dzień złożenia reklamacji uważa się datę:
- 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą;
 - 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera;
 - 3) złożenia bezpośrednio w centrali POLREGIO, zakładzie POLREGIO lub w dowolnym punkcie prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi POLREGIO;
 - 4) wysłania e-formularza dostępnego na stronie www.polregio.pl lub pocztą elektroniczną dla reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt 7.
19. Za dzień przyjęcia reklamacji przez POLREGIO, uważa się datę wpływu reklamacji do centrali POLREGIO, zakładu POLREGIO lub punktu odprawy POLREGIO.
20. Termin rozpatrzenia reklamacji liczy się od dnia następującego po dniu jej przyjęcia.
21. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie należy do kompetencji POLREGIO, wówczas jest ona przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
22. POLREGIO udziela odpowiedzi na reklamacje wskazane w:
- 1) ust. 2 pkt 1 – w ciągu 1 miesiąca od dnia jej przyjęcia;
 - 2) ust. 2 pkt 2-8 – nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich przyjęcia;
 - 3) ust. 2 pkt 9 – w ciągu 1 miesiąca od dnia ich przyjęcia, łącznie z wypłatą (w przypadku przyznanego odszkodowania).
23. *Skreślono.*
24. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie drogą elektroniczną.
25. Odpowiedzi udziela się w formie w jakiej złożona została reklamacja, o ile w jej treści nie umieszczono dyspozycji udzielenia odpowiedzi lub doręczenia wezwania w innej formie.
26. Nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
27. Odpowiedź na reklamację przesłaną przesyłką pocztową lub drogą elektroniczną powinna zawierać:
- 1) nazwę i siedzibę przewoźnika;
 - 2) informację o uznaniu albo nieuznaniu reklamacji w całości albo w części;
 - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości albo w części);
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz termin i sposób jego wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej

- wypłaty;
- 6) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
 - 7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
 - 8) podpis osoby upoważnionej.
28. W przypadku złożenia odwołania od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, POLREGIO w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
29. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.
30. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez POLREGIO usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei: www.pasazer.gov.pl).

8

§ 28 Skargi i wnioski (niezwiązane z roszczeniem)

1. POLREGIO przyjmuje:
 - 1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z rozporządzenia 2021/782/UE, lub jakości usług świadczonych przez POLREGIO;
 - 2) wnioski dotyczące rozkładu jazdy pociągów POLREGIO, usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. Skargi/wnioski składa się w formie:
 - 1) pisemnej (papierowej):
 - a) osobiście w centrali lub jednym z zakładów POLREGIO, których dane kontaktowe wskazane są na stronie internetowej POLREGIO, a także w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami POLREGIO,
 - b) przesyłką pocztową na adresy wskazane na stronie internetowej POLREGIO;
 - 2) dokumentowej, tj. za pośrednictwem e-formularza, dostępnego na stronie internetowej POLREGIO.
3. Skargi/wnioski złożone z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej niż wskazany powyżej nie są rozpatrywane.
4. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i POLREGIO jest język polski.
5. Skargi składa się w terminie 3 miesięcy od dnia zdarzenia. Po upływie tego terminu skargi pozostają bez rozpoznania.
6. Skargi/wnioski powinny zawierać:
 - 1) nazwę i adres przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres do korespondencji składającego skargę lub wniosek;
 - 3) treść skargi/wniosku (datę, miejsce, opis zdarzenia);
 - 4) podpis osoby składającej skargę/wniosek – w przypadku formy papierowej.
7. POLREGIO nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu do korespondencji wnoszącego lub jeśli zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe. Takie zgłoszenia będą traktowane jako uwagi przekazane do wiadomości POLREGIO, którymi podróżni chcą się podzielić z przewoźnikiem.
8. Za dzień złożenia skargi/wniosku uważa się datę:
 - 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą;
 - 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera;
 - 3) złożenia bezpośrednio w centrali POLREGIO, zakładzie POLREGIO lub w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi POLREGIO;
 - 4) wysłania e-formularza dostępnego na stronie internetowej POLREGIO.
9. Za dzień przyjęcia skargi/wniosku przez POLREGIO, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi uważa się datę wpływu skargi/wniosku do POLREGIO.
10. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku liczy się od pierwszego dnia następującego po dniu przyjęcia przez POLREGIO.
11. Nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia przyjęcia skargi/wniosku, POLREGIO udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem lub w usprawiedliwionych przypadkach informuje wnoszącego o terminie, krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedzi na skargę/wniosek przekazywane są taką samą drogą, jaką wpłynęły chyba, że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.
12. Przy obliczaniu terminu udzielenia odpowiedzi nie uwzględnia się dnia przyjęcia skargi/wniosku przez POLREGIO.
13. Jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku nie należy do kompetencji POLREGIO, sprawa jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

9

§ 29 Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione w pociągu POLREGIO, obsługa pociągu przyjmuje od znalazcy za pokwitowaniem. Obsługa pociągu zobowiązana jest przed przyjęciem, w obecności znalazcy lub świadka sprawdzić zawartość rzeczy znalezionej. 6
2. Pokwitowanie przyjęcia rzeczy, które wystawia się w dwóch egzemplarzach zawiera:
 - 1) wskazane przez znalazcę: jego imię i nazwisko oraz dane kontaktowe (adres, numer telefonu);
 - 2) dane z identyfikatora pracownika obsługi pociągu, który przyjął rzecz od znalazcy i wystawił pokwitowanie;
 - 3) datę, numer pociągu i miejsce (nazwę stacji/przystanku osobowego) wystawienia pokwitowania;
 - 4) czas i miejsce znalezienia rzeczy (np. rzecz pozostawiona na siedzeniu i ujawniona po odjeździe z przystanku.....), jej opis (np. zniszczona brązowa walizka), w tym wykaz zawartości i jego opis;
 - 5) zastrzeżenie znalazcy o żądaniu znaleźnego;
 - 6) podpis znalazcy i wystawcy pokwitowania.Jeden egzemplarz pokwitowania otrzymuje znalazca.
3. W przypadku gdy POLREGIO zna osobę uprawnioną do odbioru rzeczy przyjętej od znalazcy (np. gdy rzecz znaleziona zawiera imię i nazwisko osoby fizycznej/nazwę osoby prawnej oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie), z zastrzeżeniem ust. 4, niezwłocznie zawiadamia tę osobę o znalezieniu rzeczy i wzywa do jej odbioru podając termin odbioru, miejsce i godziny w których jest możliwość odbioru. 6
4. Z wyjątkiem przyjętych w pociągu od znalazcy:
 - 1) rzeczy, której cechy zewnętrzne lub umieszczone na niej znaki szczególne, wskazują, że stanowi ona sprzęt lub ekwipunek wojskowy oraz dokumentów wojskowych, a w szczególności legitymacji, książeczki lub zaświadczenia wojskowego albo karty powołania, które to rzeczy i dokumenty POLREGIO niezwłocznie przekazuje właściwemu staroście, 6
 - 2) rzeczy, której posiadanie wymaga pozwolenia, a w szczególności broni, amunicji, materiałów wybuchowych oraz dowodu osobistego lub paszportu, które to rzeczy i dokumenty POLREGIO niezwłocznie przekazuje najbliższej jednostce organizacyjnej policji, 6
 - 3) rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, które POLREGIO niezwłocznie sprzedaje, odbiór od POLREGIO przez osobę uprawnioną jest możliwy najpóźniej 3 dnia od dnia przyjęcia rzeczy przez POLREGIO od znalazcy. POLREGIO po upływie 3 dni od dnia przyjęcia rzeczy od znalazcy, przekazuje ją właściwemu staroście. 6
5. W przypadku, gdy POLREGIO sprzeda rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu, suma uzyskana ze sprzedaży wchodzi w miejsce rzeczy sprzedanej po potrąceniu kosztów sprzedaży. 6
6. Rzecz znalezioną POLREGIO wydaje osobie uprawnionej za pokwitowaniem odbioru. Pokwitowanie odbioru rzeczy, które wystawia się w dwóch egzemplarzach zawiera:
 - 1) imię i nazwisko odbiorcy oraz numer okazanego dokumentu tożsamości;
 - 2) imię i nazwisko oraz nazwę i adres pracodawcy pracownika, który wydał rzecz odbiorcy i wystawił pokwitowanie;
 - 3) datę i miejsce wydania rzeczy;
 - 4) nazwę wydawanej rzeczy wraz z opisem lub wykazem zawartości oraz z uwagami co do jej stanu lub sumę uzyskaną ze sprzedaży rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, pomniejszonej o koszty sprzedaży (albo informację o przelaniu tej kwoty na wskazany rachunek);
 - 5) informację, że znalazca zastrzegł żądanie znaleźnego i zostanie powiadomiony o personaliach/nazwie odbiorcy i jego adresie/siedzibie;
 - 6) podpis odbiorcy oraz wydawcy rzeczy.
7. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od POLREGIO odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji. 6
8. Wykaz punktów przechowywania rzeczy znalezionych, terminy i godziny ich otwarcia oraz numery telefonów wskazane są na stronie internetowej POLREGIO. 6
9. Postanowienia ust. 1 – 8 stosują się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

§ 30 Przejazdy na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach

1. POLREGIO na wniosek osoby fizycznej lub prawnej może uruchomić pociąg dla potrzeb zamawiającego, albo przydzielić oddzielny wagon do wyłącznej dyspozycji zamawiającego. 6
2. Przejazdy w oddzielnych wagonach dotyczą pociągów POLREGIO ujętych w rozkładzie jazdy. 6
3. Wniosek o uruchomienie pociągu albo przydzielenie wagonu zamawiający składa na piśmie w zakładzie POLREGIO właściwym dla stacji wyjazdu lub w centrali POLREGIO, najpóźniej na 21 dni roboczych przed dniem wyjazdu pociągu/wagonu ze stacji początkowej. 3
4. POLREGIO uwzględnia złożone wnioski w miarę możliwości eksploatacyjnych. 6
5. Terminy, warunki realizacji oraz koszty uruchomienia pociągu albo przydzielenia wagonu są ustalane indywidualnie z zamawiającym na podstawie odrębnej umowy.

6. Warunkiem uruchomienia pociągu/przydzielenia oddzielnego wagonu jest dokonanie przez zamawiającego opłaty za zamówioną usługę na podane konto POLREGIO najpóźniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem pociągu/wagonu ze stacji początkowej. 6
7. Przejazdy na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach odbywają się na warunkach i zasadach określonych w umowie, o której mowa w ust. 5.

§ 31 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych jest Spółka POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie (01-217), ul. Kolejowa 1. 3 6
2. Administrator przetwarza dane osobowe zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej: ogólne Rozporządzenie o ochronie danych, oraz innych aktów prawnych podejmując wszelkie działania i dokładając wszelkich starań celem wprowadzenia odpowiednich procedur, instrukcji i podjęcia wszelkich działań organizacyjnych w celu zapewnienia zgodności z ogólnym Rozporządzeniem o ochronie danych, w tym bezpieczeństwa danych.
3. Dane będą przetwarzane w celu:
 - 1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu;
 - 2) realizacji obowiązków i uprawnień podróżnego związanych z zawartą umową przewozu;
 - 3) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
 - 4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty;
 - 5) rozpatrywania złożonych reklamacji;
 - 6) udzielania odpowiedzi na skargi, wnioski i inne pisma;
 - 7) prowadzenia windykacji, spraw sądowych;
 - 8) sprzedaży REGIOkart;
 - 9) realizacji operacji księgowych i rozliczeniowych;
 - 10) prowadzenia czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;
 - 11) zapewnienia bezpieczeństwa podróżnym, pracownikom i innym osobom oraz mieniu podróżnych, pracowników i innych osób;
 - 12) przechowywania i archiwizowania dokumentów zgodnie z przepisami, w tym ustaw o państwowym zasobie archiwalnym.
4. Osoba korzystająca z usług POLREGIO przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji zawarcia i wykonania umowy, w przypadku:
 - 1) zakupu biletów okresowych – w zakresie imienia i nazwiska;
 - 2) konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach – w zakresie informacji o stanie zdrowia;
 - 3) zakupu biletu za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży – w zakresie imienia i nazwiska oraz adresu poczty elektronicznej;
 - 4) zakupu REGIOkarty – w zakresie danych: imię, nazwisko, adres e-mail;
 - 5) świadczenia usługi przewozu – w zakresie wizerunku w ramach monitoringu w pociągach (na zewnątrz i wewnątrz), o ile jest stosowany, z uwagi na bezpieczeństwo podróżnych, pracowników i innych osób, a także mienia podróżnych, pracowników i innych osób;
 - 6) składanych skarg, wniosków, reklamacji i innych pism – w zakresie danych identyfikacyjnych, takich jak: imię i nazwisko oraz danych umożliwiających udzielenie odpowiedzi (adres korespondencyjny, adres e-mail).6
5. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne (na podstawie art. 6 ust 1 pkt. a, b, c, e, f ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych) do wykonania umowy, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze, na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona, a także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń, do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi.
6. Osoba, której dane dotyczą, a są przetwarzane, przechowywane bądź archiwizowane ma prawo:
 - 1) dostępu do treści swoich danych;
 - 2) sprostowania/uzupełnienia danych;
 - 3) żądania usunięcia danych;
 - 4) żądania ograniczenia przetwarzania danych;
 - 5) do przenoszenia danych;
 - 6) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych;
 - 7) do cofnięcia zgody w dowolnym momencie.
7. Osoba, której dane dotyczą, a są przetwarzane, przechowywane bądź archiwizowane ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych. 5 8

8. Zgoda dziecka, które nie ukończyło 16 roku życia, w przypadku korzystania z usług sprzedaży biletów za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży wymaga potwierdzenia przez osobę posiadającą władzę rodzicielską bądź opiekuna prawnego.
9. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie internetowej, pod adresem: 9
<https://polregio.pl/pl/o-firmie/polityka-prywatnosci/>