

**Ogólne
warunki przewozu osób kolejami
(GCC-CIV/PRR)**

W Ogólnych warunkach przewozu zastosowano następujące skróty:

GCC-CIV/PRR – dla oznaczenia „Ogólnych warunków przewozu osób kolejami” pochodzący od angielskojęzycznej nazwy tych przepisów („General Conditions of Carriage for Rail Passengers”)

PRR – dla oznaczenia „Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym”, pochodzący od angielskojęzycznej nazwy Rozporządzenia (Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers’ rights and obligations).

	Spis treści	Str.
	Preambuła	3
1	Warunki przewozu	3
2	Podstawa prawna	3
3	Umowa przewozu	4
4	Bilety i rezerwacje	4
4.1	Zasady ogólne	4
4.2	Zakup biletu	5
5	Obowiązki podróżnego	5
5.1	Przed podróżą	5
5.2	W trakcie podróży	6
6	Bagaż podręczny	7
7	Zwierzęta	7
8	Przesyłki bagażowe i pojazdy	8
9	Opóźnienia pociągów	8
9.1	Odwołanie pociągów i przewidywane opóźnienia	8
9.2	Doznane opóźnienia	8
9.3	Rozpatrywanie wniosków o zwrot należności i wypłatę odszkodowań ¹	8
9.4	Brak możliwości kontynuacji podróży tego samego dnia	9
9.5	Wyłączenie odpowiedzialności w przypadku opóźnienia [pociągu]	9
10	Pomoc w przypadku opóźnienia pociągu	10
11	Uszkodzenia ciała	10
12	Uszkodzenie lub utrata rzeczy	10
13	Reklamacje i skargi	11
13.1	Reklamacje dotyczące odpowiedzialności przewoźnika za uszkodzenia ciała	11
13.2	Inne reklamacje i skargi	11
14	Spory	11
14.1	Przedsiębiorstwa, przeciwko którym mogą być wytoczone powództwa sądowe	11
14.2	Wygaśnięcie i przedawnienie roszczeń	12
14.3	Właściwość sądów	12
14.4	Obowiązujące prawo	12

¹ W GCC-CIV/PRR termin „odszkodowanie” używany jest w rozumieniu art. 17 PRR

Preambuła

Celem Ogólnych Warunków Przewozu Osób Kolejami (GCC-CIV/PRR) jest stosowanie ujednoczonych warunków umowy przewozu w [...] międzynarodowym przewozie osób kolejami [...].

GCC-CIV/PRR zostały opracowane przez Międzynarodowy Komitet Transportu Kolejowego (CIT) i będą stosowane przez jego członków [...].

Tekst GCC-CIV/PRR oraz wykaz przewoźników, którzy je stosują, są dostępne na stronach internetowych:

- CIT (www.cit-rail.org),
- UIC/CIT/CER (www.railpassenger.info),
- poszczególnych przewoźników.

Punkty sprzedaży biletów międzynarodowych zapewniają podróżnym nieodpłatny wgląd do GCC-CIV/PRR.

1. Warunki przewozu

1.1. GCC-CIV/PRR w sposób ogólny określają relacje pomiędzy podróżnymi a przewoźnikami, wynikające z zawartej umowy przewozu. Warunki, które nie są uregulowane w GCC-CIV/PRR (patrz także ust. 1.2.) lub mające zastosowanie tylko w odniesieniu do określonych połączeń, kategorii pociągów lub ofert, są określone w tzw. «szczególnych warunkach przewozu».

1.2. Szczególne warunki przewozu mogą zawierać odstępstwa od GCC-CIV/PRR. Jeżeli Szczególne warunki przewozu zawierają takie odstępstwa, powinny one w sposób jednoznaczny wskazywać ustępy i punkty GCC-CIV/PRR, od których odstępstwa te są zastosowane. Regulacje odmienne od określonych w ust. 9.1., 9.2., 9.3.1, 9.3.4, 9.4., 9.5., 10., 11., 12., 13., 14. GCC-CIV/PRR, mogą być tylko bardziej od nich korzystne dla podróżnego, chyba że nie mają zastosowania przepisy PRR (tj. w krajach nie należących do UE lub w odniesieniu do usług kolejowych świadczonych na terytorium UE, które zostały zwolnione ze stosowania przepisów PRR).

1.3. W momencie zawarcia umowy przewozu GCC-CIV/PRR oraz szczególne warunki przewozu stają się integralną częścią tej umowy (patrz ust. 3.2.).

2. Podstawa prawna

2.1. Przewóz osób kolejami podlega:

- a) przepisom ujednoczonym o umowie międzynarodowego przewozu osób kolejami CIV (PU-CIV), stanowiącym załącznik A do Konwencji COTIF i/albo
- b) przepisom Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, zwanego dalej PRR i/albo
- c) przepisom prawa krajowego

- w zakresie, w jakim ww. przepisy mają zastosowanie albo zostały przyjęte do stosowania na zasadach umownych.

2.2. Z zastrzeżeniem art. 1 i 31 CIV, jeżeli przewóz podróżnych będący przedmiotem jednej umowy obejmuje - w uzupełnieniu przewozu kolejaj - przewóz lotniczy, drogowy, morski albo środkami żeglugi śródlądowej, w odniesieniu do przejazdu każdym z ww. środków transportu zastosowanie

mają przepisy odnoszące się do tych środków transportu, w zakresie, w jakim mają zastosowanie albo zostały przyjęte do stosowania na zasadach umownych.

3. Umowa przewozu

3.1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik (przewoźnicy) uczestniczący w jej wykonaniu zobowiązuje/-ją się do przewiezienia podróżnego z miejsca wyjazdu do miejsca przeznaczenia.

3.2. Umowę przewozu regulują:

- a) GCC-CIV/PRR,
- b) szczególne warunki przewozu przewoźnika lub przewoźników,
- c) wskazania na bilecie (patrz ust.4.1.3).

W przypadku sprzeczności pomiędzy GCC-CIV/PRR i w szczególnymi warunkami przewozu, pierwszeństwo mają te ostatnie.

Jeżeli między różnymi postanowieniami szczególnych warunków przewozu, którym podlega dany przewóz, występują rozbieżności, zastosowanie mają warunki bardziej korzystne dla podróżnego.

3.3. Umowę przewozu potwierdza się biletem na przejazd wystawionym w tradycyjnej formie papierowej lub elektronicznej (e-bilet). Z zastrzeżeniem dowodu przeciwnego, bilet jest dowodem zawarcia umowy przewozu.

3.4. Jeden bilet potwierdza jedną umowę przewozu, z wyjątkiem przypadków określonych w ust. 3.5. i 3.6.

3.5. Kilka biletów w formie papierowej potwierdza kilka umów przewozu.

Bilety takie stanowią jedną umowę przewozu tylko wówczas, gdy stanowią tak szczególne warunki przewozu.

Kilka e-biletów potwierdza kilka umów przewozu, natomiast potwierdzają one jedną umowę przewozu, tylko wówczas, gdy są ze sobą powiązane w sposób elektroniczny i gdy stanowią o tym szczególne warunki przewozu.

3.6. Jeden bilet może potwierdzać kilka umów przewozu, o ile jest to jednoznacznie wskazane w szczególnych warunkach przewozu.

3.7. Transfer podróżnego pomiędzy dwiema stacjami kolejowymi w obrębie tej samej aglomeracji, przy wykorzystaniu środków transportu innych niż kolej (autobus, tramwaj, metro, taxi, rower) lub przejście na piechotę, nie stanowi umowy przewozu kolejną w rozumieniu niniejszych przepisów i odbywa się zgodnie z przepisami mającymi zastosowanie dla danego środka transportu.

3.8. Przewóz innym środkiem transportu poprzedzający, następujący po lub mający miejsce pomiędzy etapami przewozu kolejną wchodzi w skład jednej umowy przewozu tylko w przypadku, jeżeli na całą podróż został wystawiony jeden bilet, z zastrzeżeniem ust. 3.6 albo jeśli jest to przewidziane w szczególnych warunkach przewozu danego przewoźnika/przewoźników.

4. Bilety i rezerwacje

4.1. Zasady ogólne

4.1.1. Przewoźnicy lub reprezentujące ich stowarzyszenia określają formę i treść biletów, a także języki i czcionki, jakie należy zastosować przy ich druku i wypełnianiu.

4.1.2. E-bilety podlegają przewidzianym dla nich szczególnym warunkom przewozu. Dane zawarte w e-bilecie mogą być przekształcane w czytelną formę pisemną.

4.1.3. Zasadniczo bilety powinny zawierać dane dotyczące przewoźnika (przewoźników) uczestniczącego w wykonaniu umowy przewozu, wystawcy biletu, trasy przewozu, ceny i terminu ważności biletu, warunków przewozu mających zastosowanie do danej umowy przewozu, a także – gdzie jest to właściwe – nazwisko podróżnego, datę przejazdu, numer pociągu i numer zarezerwowanego miejsca. Wystawcy biletów i przewoźnicy na ogół są oznaczeni przy pomocy kodów, których wykaz dostępny jest na stronach internetowych www.cit-rail.org oraz www.railpassenger.info, a także na stronach internetowych przewoźników, którzy realizują postanowienia GCC w Polsce.

4.1.4. Zasady dobrowolnej lub obowiązkowej rezerwacji miejsc są określone w szczególnych warunkach przewozu.

4.1.5. Zasady przyznawania ulg (np. dla dzieci, grup, itd.) są określone w szczególnych warunkach przewozu.

4.2. Zakup biletu

4.2.1. Bilety sprzedawane są albo bezpośrednio w punktach sprzedaży przewoźnika albo za pośrednictwem innych uprawnionych punktów sprzedaży.

Jeżeli bilet sprzedaje przewoźnik, który nie bierze udziału w wykonaniu umowy przewozu lub osoba trzecia (np. biuro podróży), występują oni jedynie w charakterze agenta i nie ponoszą odpowiedzialności wynikającej z umowy przewozu.

4.2.2. Bilet może być odstąpiony, gdy nie jest imienny i podróż nie została jeszcze rozpoczęta. Handel zakupionymi biletami przez podróżnych w celu uzyskania korzyści jest zabroniony.

4.2.3. Jeżeli opłata za bilet może być uiszczona w walucie innej, niż waluta narodowa danego przewoźnika lub inna waluta przez niego stosowana, szczegółowe informacje o stosowanej walucie oraz kursie wymiany muszą być opublikowane, zgodnie z przepisami tego przewoźnika.

4.2.4. Warunki przyjęcia z powrotem i wymiany biletów oraz zwrotu należności za bilet – z wyjątkiem przypadków odwołań i opóźnień pociągów, o których mowa w ust. 9.1.1 – a także ewentualnie pobierane w takich sytuacjach opłaty - są określone w szczególnych warunkach przewozu danego przewoźnika. Zasadniczo wymianę biletu uważa się za rozwiązanie pierwotnej umowy przewozu i zawarcie nowej umowy.

Wnioski o przyjęcie biletu z powrotem, jego lub wymianę albo zwrot należności za bilet nieczytelny lub uszkodzony, mogą być odrzucone.

Zwrotu należności dokonuje się w takiej samej formie, w jakiej dokonano płatności za bilet albo w postaci bonu.

4.2.5. Z zastrzeżeniem mających zastosowanie przepisów prawa krajowego, podróżni nadużywający systemów sprzedaży e-biletów, mogą być pozbawieni dalszej możliwości korzystania z tych systemów oraz możliwości drukowania e-biletów w domu.

4.2.6. Bilety zagubione lub skradzione nie są zastępowane nowymi, nie dokonuje się także zwrotu należności za nie.

5. **Obowiązki podróżnego**

5.1. Przed podróżą

5.1.1. Podróżny jest zobowiązany dokonać opłaty za przejazd przed rozpoczęciem podróży oraz upewnić się, czy bilet został wystawiony zgodnie z jego wskazówkami.

5.1.2. O ile szczególne warunki przewozu nie stanowią inaczej, podróżny traci uprawnienie do uzyskania ulgi po dokonaniu zakupu biletu.

- 5.1.3. Szczególne warunki przewozu określają, czy podróżny zobowiązany jest skasować bilet, zanim wsiądzie do pociągu.
- 5.1.4. Bilet jest nieważny, jeżeli podróżny nie dokonał jego walidacji (jeżeli brakuje na nim adnotacji, których powinien dokonać podróżny, jeżeli nie został przez podróżnego skasowany) lub jeżeli był przerabiany po dokonaniu zakupu, bądź został sfalszowany.
Szczególne warunki przewozu określają procedury mające zastosowanie w powyższych przypadkach.
- 5.1.5. Jeżeli dane elektroniczne lub certyfikat bezpieczeństwa na e-bilecie są nieczytelne, podróżny zobowiązany jest zakupić nowy bilet. Podróżny może odesłać taki e-bilet do wystawcy, w celu uzyskania decyzji lub zwrotu należności.
- 5.1.6. Szczególne warunki przewozu określają, czy i na jakich warunkach, dzieci mogą podróżować samodzielnie.
- 5.1.7. Osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zobowiązane do powiadomienia o potrzebie uzyskania pomocy z co najmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem. Powinny one również stosować się do instrukcji przewoźnika, aby uzyskać pomoc, zgodnie z zasadami dostępu stosowanymi przez tego przewoźnika. Przewoźnicy mogą ewentualnie akceptować krótszy termin powiadomienia o potrzebie uzyskania pomocy.

5.2. W trakcie podróży

- 5.2.1. Podróżny musi wsiąść do pociągu przed czasem odjazdu podanym w opublikowanym rozkładzie jazdy, tak aby zapewniony był punktualny odjazd pociągu. Jeżeli podróżny nie wsiądzie do pociągu przed czasem jego odjazdu lub w czasie przed jego odjazdem określonym przez przewoźnika i podanym w jego szczególnych warunkach przewozu, przejazd podróżnego tym pociągiem nie będzie mógł być zapewniony.
- 5.2.2. Podróżny ma obowiązek posiadania ważnego biletu na przejazd przez cały czas trwania podróży. Podróżny musi okazać bilet podczas kontroli na żądanie załogi pociągu i zachować go aż do chwili opuszczenia stacji przeznaczenia.

Podróżny bez ważnego biletu może być zobowiązany do uiszczenia dopłaty, oprócz opłaty za przejazd, a w przypadku odmowy, może on zostać wykluczony z przewozu.
- 5.2.3. Podróżny posiadający bilety specjalne (np. imienne, ulgowe, e-bilety lub bilety, za które opłaty dokonano w szczególny sposób), musi, zgodnie ze szczególnymi warunkami przewozu, być w stanie w każdej chwili udokumentować swoją tożsamość oraz uprawnienia.
- 5.2.4. Personel kolejowy może zachować bilet w celach kontrolnych. W takim przypadku podróżnemu wydaje się bilet zastępczy lub pokwitowanie.
- 5.2.5. Podróżny nie może w dowolny sposób przerwać i wznowić swojej podróży, o ile szczególne warunki przewozu nie stanowią inaczej.
- 5.2.6. Podróżny jest uprawniony do przejazdu w klasie wagonu wskazanej na bilecie oraz do zajęcia zarezerwowanego miejsca – o ile rezerwacja została dokonana. Podróżny musi zająć zarezerwowane miejsce w ciągu 15 minut od odjazdu pociągu ze stacji, od której dokonana została rezerwacja, w przeciwnym razie traci prawo do jego zajęcia.

Szczególne warunki przewozu regulują przypadki, gdy na części trasy przejazdu oferowane są tylko wagony niższej klasy.
- 5.2.7. Podróżny może zająć tylko jedno miejsce. Miejsca zarezerwowane dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej oraz dla rodzin z dziećmi muszą być pozostawione do ich dyspozycji.

- 5.2.8. Podróżny musi przestrzegać wskazówek personelu przewoźnika, zarządcy stacji, zarządcy infrastruktury.
Podróżny musi stosować się do przepisów dotyczących korzystania z kolejowych urządzeń i wyposażenia, a w szczególności warunków wstępu na stację i dostępu do pociągu.
- 5.2.9. Podróżny jest zobowiązany stosować się do przepisów władz celnych lub innych władz administracyjnych.
- 5.2.10. Palenie tytoniu zabronione jest na obszarach dla niepalących, nawet jeśli zgodę na nie wyrażą współpodróżni.
- 5.2.11. Przewoźnik może ukarać podróżnego za nieuzasadnione użycie urządzeń alarmowych i ostrzegawczych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego.
- 5.2.12. Podróżny, który stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu lub dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych lub który w sposób niedopuszczalny jest uciążliwy dla innych pasażerów, może być wyłączony z przewozu i nie ma prawa żądać zwrotu należności za bilet.

6. Bagaż podręczny

- 6.1. Podróżny ma prawo do zabrania ze sobą łatwych do przenoszenia rzeczy o przeznaczeniu mającym związek z celem podróży oraz możliwych do umieszczenia w miejscach przeznaczonych do przewożenia bagażu.

Podróżny ma obowiązek sprawowania nadzoru nad bagażem i – o ile wymagają tego przepisy – oznaczenia go.

Bagaż nie może przeszkadzać innym podróżnym, zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu, ani powodować szkody, np. wobec współpodróżnych, bagażu podręcznego współpodróżnych lub sprzętu kolejowego.

Szczególne warunki przewozu określają sankcje stosowane w takich przypadkach.

- 6.2. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych podlega postanowieniom Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID – stanowiącym Załącznik C do COTIF), a w szczególności postanowieniom rozdziału 7.7. załącznika do RID (dostępnego: w wersji polskojęzycznej na stronie internetowej: www.pkp-cargo.pl, a w wersjach obcojęzycznych, na stronie internetowej www.cit-rail.org). Zgodnie z ogólną zasadą, dozwolony jest wyłącznie przewóz substancji i przedmiotów przeznaczonych do sprzedaży detalicznej, dla użytku osobistego, domowego lub celów rekreacyjnych i sportowych.
- 6.3. Przewóz w pociągu broni i amunicji jest zabroniony.
Szczególne warunki przewozu określają wyjątki od tej zasady i stosowane w ich przypadku procedury.
- 6.4. O każdym znalezionym bagażu należy bezzwłocznie poinformować personel pociągu. Przewoźnik ma prawo otworzyć bagaż pozostawiony bez opieki i sprawdzić jego zawartość, a także usunąć taki bagaż z pociągu i zniszczyć, jeżeli on sam lub władze administracyjne uznają to za niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa przewozu lub podróżnych.
- 6.5. Przewóz rowerów podlega szczególnym warunkom przewozu.

7. Zwierzęta

- 7.1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu zwierzęta, o ile zezwala na to dany przewoźnik. W takim przypadku przewóz zwierząt podlega szczególnym warunkom przewozu.

7.2. Z zastrzeżeniem mających zastosowanie przepisów prawa krajowego, nie stosuje się żadnych ograniczeń w przewozie psów, będących przewodnikami osób niewidomych i niepełnosprawnych.

8. Przesyłki bagażowe i pojazdy

Jeżeli przewoźnik oferuje przewóz przesyłek bagażowych i pojazdów, zastosowanie mają szczególne warunki przewozu.

9. Opóźnienia pociągów

9.1. Odwołania pociągów i przewidywane opóźnienia

9.1.1. Jeżeli pociąg jest odwołany albo opóźniony i jeśli przewoźnik, na podstawie doświadczenia, może obiektywnie przewidzieć, że pociąg przybędzie do wskazanego w umowie przewozu miejsca przeznaczenia z opóźnieniem przekraczającym 60 minut, podróżny ma prawo, zgodnie z ust. 9.1.3:

- a) zażądać zwrotu należności za niezrealizowaną podróż lub tę część podróży, która nie została zrealizowana i/lub została zrealizowana, lecz stała się bezcelowa, wraz z bezpłatnym powrotem do miejsca rozpoczęcia podróży, albo
- b) kontynuować podróż - w razie potrzeby korzystając z innej drogi przewozu - w najbliższym dostępnym terminie, ale nie później niż w ciągu 48 godzin.

9.1.2. Jeżeli bilet jest ważny także na przejazd powrotny i jeżeli podróżny realizuje ten przejazd zgodnie z planem, dokonuje się zwrotu należności tylko za część podróży w kierunku „tam”.

9.1.3. Bezpłatny powrót do miejsca wyjazdu lub kontynuacja podróży są możliwe tylko w przypadku korzystania z usług przewoźników, będących stronami pierwotnej umowy przewozu, przy porównywalnych warunkach przewozu.

9.2. Doznane opóźnienia

9.2.1. Z zastrzeżeniem przepisów ust. 9.5.1. i 9.5.2, jeżeli podróżny nie występuje z żadnym z roszczeń wymienionych w ust. 9.1.1, lit. a), a przybędzie do wskazanego w umowie przewozu miejsca przeznaczenia z opóźnieniem wynoszącym od 60 do 119 minut, przewoźnik wypłaca mu odszkodowanie*) w wysokości 25% opłaty za przejazd, obliczonej zgodnie z ust. 9.3.1. Jeżeli opóźnienie wynosi 120 minut lub więcej, odszkodowanie*) wynosi 50% opłaty za przejazd, obliczonej zgodnie z ust. 9.3.1.

9.2.2. Na żądanie podróżnego, personel opóźnionego pociągu lub inny upoważniony personel wydaje zaświadczenie o opóźnieniu.

9.3. Rozpatrywanie wniosków o zwrot należności i wypłatę odszkodowań*)

9.3.1. Podstawę obliczenia kwoty odszkodowania stanowi opłata, jaką podróżny zapłacił za przejazd pociągiem, który uległ opóźnieniu. Jeżeli opłata ta nie jest jasno wskazana na bilecie, podstawą obliczenia kwoty odszkodowania jest opłata, jaką podróżny zapłaciłby za przejazd zrealizowany tym pociągiem.

Warunki przyznania odszkodowania w przypadku biletów z ulgą lub z cenami promocyjnymi, biletów zawierających (obowiązkową) rezerwację lub biletów na przejazdy wielokrotne (np. bilety okresowe, bilety abonamentowe), określone są w szczególnych warunkach przewozu.

*) termin odszkodowanie używany jest w rozumieniu art. 17 PRR

- 9.3.2. Opłata, od której naliczana jest kwota zwrotu należności lub kwota odszkodowania, zawiera koszty dodatkowe (rezerwacje, dopłaty, itd.), nie zawiera natomiast ewentualnych kosztów obsługi.
- 9.3.3. Przewoźnik może dokonać zwrotu należności lub przyznać odszkodowanie w postaci bonów/voucherów. Zasadniczo bony mogą być zrealizowane u przewoźnika, który je wydał i/lub na wskazane usługi. Na żądanie podróżnego, przewoźnik dokonuje zwrotu należności lub wypłaca odszkodowanie w formie pieniężnej, w sposób przez siebie wybrany, tj. przelewem, w formie noty kredytowej lub w gotówce.
- 9.3.4. Zwrot należności lub wypłata odszkodowania następuje w ciągu miesiąca od złożenia przez podróżnego wniosku we właściwej komórce (patrz ust. 13.2.1). Zasadniczo, kwoty poniżej 4 EUR nie będą wypłacane. Koszty transakcji finansowych ponosi przewoźnik.

9.4. Brak możliwości kontynuacji podróży tego samego dnia

Z zastrzeżeniem ust. 9.5.3, jeżeli podróżny nie może kontynuować podróży zgodnie z umową przewozu w ciągu tego samego dnia z powodu odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty połączenia lub jeżeli w zaistniałych okolicznościach nie można wymagać od podróżnego kontynuacji podróży tego samego dnia, przewoźnik zwraca rozsądne koszty, związane z powiadomieniem osób oczekujących na podróżnego, a także:

- a) zapewnia rozsądne zakwaterowanie wraz z transportem do miejsca zakwaterowania albo
- b) zwraca rozsądne koszty zakwaterowania, włącznie z kosztami koniecznego transportu.

Przewoźnik może zaoferować podróżnemu alternatywne środki transportu (autobus, metro, taksówkę itd.).

9.5. Wyłączenie odpowiedzialności w przypadku opóźnienia [pociągu]

- 9.5.1. Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności za opóźnienie faktycznie doznane (ust.9.2), o ile dotyczy ono usług przewozowych:
- a) wykonywanych w całości poza terytorium państw członkowskich Unii Europejskiej, Szwajcarii i Norwegii,
 - b) wykonywanych częściowo poza terytorium państw członkowskich Unii Europejskiej, Szwajcarii i Norwegii, pod warunkiem, że opóźnienie miało miejsce poza tymi państwami,
 - c) zwolnionych ze stosowania przepisów PRR,
 - d) które nie stanowią integralnej części umowy przewozu (przejazd metrem, autobusem, tramwajem, taxi, rowerem pomiędzy dwiema stacjami kolejowymi tej samej aglomeracji),
 - e) które zostały wykonane innym środkiem transportu (przewóz lotniczy, drogowy, morski lub środkami żeglugi śródlądowej); w takim przypadku zastosowanie mają postanowienia o odpowiedzialności za doznane opóźnienia obowiązujące dla danego środka transportu.
- 9.5.2. Ponadto przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności za opóźnienie faktycznie doznane (ust. 9.2.), jeżeli podróżny został poinformowany o możliwym opóźnieniu przed zakupem biletu, albo jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy – w chwili przybycia do miejsca przeznaczenia określonego w umowie przewozu jest krótsze niż 60 minut.
- 9.5.3. Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności za brak możliwości kontynuacji podróży tego samego dnia (ust. 9.4.), jeżeli zdarzenie spowodowane jest jedną z następujących przyczyn:

- a) okoliczności zewnętrzne w stosunku do ruchu kolei, których przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w powstałej sytuacji staranności nie mógł uniknąć, ani których skutkiem nie mógł zapobiec,
- b) wina podróżnego,
- c) zachowanie się osoby trzeciej, którego przewoźnik, mimo zastosowania nakazanej sytuacją staranności, nie mógł uniknąć i którego skutkiem nie mógł zapobiec; zarządcy infrastruktury lub innego przedsiębiorstwa kolejowego, eksploatującego tę samą linię kolejową nie uważa się za stronę trzecią,
- d) ograniczenia przewozowe, będące wynikiem strajku, o których podróżny został odpowiednio poinformowany.

10. Pomoc w przypadku opóźnienia pociągu

W przypadku opóźnienia pociągu, wynoszącego ponad 60 minut, przewoźnik podejmuje wszelkie racjonalne i odpowiednie środki w celu udzielenia pomocy podróżnym. W miarę możliwości oraz proporcjonalnie do czasu oczekiwania, podróżnym oferuje się: posiłki i napoje oraz, zgodnie z ust. 9.4., zakwaterowanie i alternatywne środki transportu. Szczególną uwagę zwraca się na potrzeby osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej.

11. Uszkodzenia ciała

- 11.1. Odpowiedzialność przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego podlega postanowieniom PU CIV, bez uszczerbku dla przepisów prawa krajowego, zapewniających podróżnym bardziej korzystne warunki przyznania odszkodowania za poniesioną szkodę.

Odpowiedzialność w przypadku przewozów krajowych, wykonywanych na terenie państw, nie będących członkami Unii Europejskiej, podlega przepisom mającego zastosowanie prawa krajowego.

Bez uszczerbku dla art. 31 CIV, odpowiedzialność przewoźnika morskiego podlega mającemu zastosowanie prawu morskemu.

- 11.2. W przypadku śmierci lub zranienia podróżnego przewoźnik odpowiedzialny w rozumieniu art. 56 § 1 i art. 26 § 5 CIV, niezwłocznie wypłaca podróżnemu lub osobie uprawnionej zaliczkę w wysokości niezbędnej do zaspokojenia bieżących potrzeb finansowych, jeżeli do zdarzenia doszło w kraju członkowskim Unii Europejskiej i jeśli dana usługa nie została zwolniona ze stosowania przepisów PRR. W przypadku śmierci będzie wypłacana zaliczka w wysokości 21 000 EUR na jednego podróżnego. W przypadku zranienia, kwota zaliczki odpowiada rozsądnym i udokumentowanym kosztom, nie przekraczającym 21 000 EUR na jednego podróżnego.
- 11.3. Zaliczka nie stanowi uznania odpowiedzialności za zdarzenie skutkujące powstaniem szkody i może być potrącona z kwot wypłacanych później z tytułu odszkodowania. Przewoźnik może zażądać zwrotu zaliczki, jeżeli strata lub szkoda powstała na skutek zaniedbania ze strony podróżnego lub z jego winy albo gdy osoba, która otrzymała zaliczkę, nie jest uprawniona do odszkodowania.
- 11.4. Przewoźnik, który podnosi brak swej odpowiedzialności, powinien udzielić podróżnemu, na jego wniosek, wsparcia w dochodzeniu odszkodowania od osób trzecich (przekazywanie dokumentów, wgląd do raportów z dochodzeń, wydawanie odpowiednich dokumentów, itd.), o ile nie jest to sprzeczne z ochroną jego własnych interesów.

12. Uszkodzenie lub utrata rzeczy

Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż podręczny i zwierzęta przewożone pod opieką podróżnego podlega postanowieniom PU CIV, bez uszczerbku dla przepisów prawa krajowego, zapewniających podróżnym bardziej korzystne warunki przyznania odszkodowania za poniesioną

szkodę. Odpowiedzialność w przypadku przewozów krajowych, wykonywanych na terenie państw nie będących członkami Unii Europejskiej, podlega przepisom mającego zastosowanie prawa krajowego. Na terenie państw członkowskich Unii Europejskiej, Szwajcarii i Norwegii, ograniczenia finansowe przewidziane w art. 34 CIV nie mają zastosowania w odniesieniu do sprzętu używanego przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.

13. Reklamacje i skargi

13.1. Reklamacje dotyczące odpowiedzialności przewoźnika za uszkodzenia ciała

13.1.1. Osoba uprawniona wnosi reklamacje dotyczące odpowiedzialności przewoźnika za śmierć lub zranienie podróżnego na piśmie – do przewoźnika wykonującego usługę w momencie wypadku, w ciągu 12 miesięcy od chwili powzięcia wiadomości o stracie lub szkodzie. Jeżeli daną część przewozu wykonywał nie przewoźnik, lecz przewoźnik podwykonawca, osoba uprawniona może wnieść reklamację bezpośrednio do przewoźnika podwykonawcy.

13.1.2. Jeżeli przejazd stanowi przedmiot jednej umowy przewozu i wykonywany jest przez kilku kolejnych przewoźników, reklamacja może być również wniesiona do pierwszego lub ostatniego przewoźnika oraz przewoźnika mającego siedzibę swojej firmy lub jej filię, która zawarła umowę przewozu w kraju stałego zamieszkania lub stałego pobytu podróżnego.

13.2. Inne reklamacje i skargi

13.2.1. Osoba uprawniona powinna kierować inne reklamacje i skargi w formie pisemnej do przedsiębiorstwa wydania biletu albo do któregośkolwiek z przewoźników biorących udział w wykonaniu umowy przewozu, w ciągu trzech miesięcy od zakończenia przejazdu. Musi ona dołączyć oryginalny bilet, a także wszelkie przydatne w danym przypadku dokumenty (np. wydane przez przewoźnika poświadczenie o opóźnieniu).

13.2.2. Przewoźnik, do którego została złożona reklamacja lub skarga, udziela podróżnemu umotywowanej odpowiedzi w ciągu jednego miesiąca od jej otrzymania. W szczególnych przypadkach przekazuje on reklamację lub skargę do przedsiębiorstwa wydania biletu, informując o tym podróżnego. Przewoźnik, do którego reklamacja lub skarga została złożona albo przedsiębiorstwo wydania biletu udziela podróżnemu umotywowanej i ostatecznej odpowiedzi w terminie najpóźniej trzech miesięcy od otrzymania reklamacji lub skargi.

13.2.3. Informacje o komórkach rozpatrujących reklamacje i skargi, ich adresach i językach roboczych są dostępne na stronach internetowych www.cit-rail.org oraz www.railpassenger.info. Powyższe informacje można również uzyskać na stronach internetowych przedsiębiorstw stosujących GCC-CIV/PRR i zwykle również w ich punktach sprzedaży, w których udzielana jest informacja.

14. Spory

14.1. Przedsiębiorstwa, przeciwko którym mogą być wytoczone powództwa sądowe

14.1.1. Powództwo sądowe wynikające z odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego może być wytoczone jedynie przeciw przewoźnikowi, który wykonywał tę część przewozu, w czasie której miało miejsce zdarzenie. Jeżeli przewoźnik zlecił wykonanie tej części przewozu przewoźnikowi podwykonawcy, osoba uprawniona może wytoczyć powództwo bezpośrednio przeciwko przewoźnikowi podwykonawcy.

14.1.2. Powództwo sądowe o zwrot należności zapłaconej na podstawie umowy przewozu może być wytoczone przeciwko przewoźnikowi, który pobrał tę kwotę lub przeciwko przewoźnikowi, na rzecz którego została ona pobrana.

14.1.3. Powództwo sądowe o zwrot należności za bilet lub wypłatę odszkodowania z powodu opóźnienia pociągu oraz inne powództwa, wynikające z umowy przewozu mogą być wytoczone wyłącznie przeciwko pierwszemu lub ostatniemu przewoźnikowi lub przeciwko przewoźnikowi,

który wykonywał tę część przewozu, w czasie której miało miejsce zdarzenie będące przyczyną wytoczenia powództwa.

14.1.4. Powództwo sądowe oparte na odpowiedzialności przewoźnika za przesyłki bagażowe i pojazdy może być wytoczone, zgodnie z art.56 ust.3 CIV.

14.1.5. Jeżeli powód ma wybór pomiędzy kilkoma przewoźnikami, jego prawo wyboru wygasa z chwilą wytoczenia powództwa przeciwko jednemu z tych przewoźników.

14.2. Wygaśnięcie i przedawnienie roszczeń

Terminy wygaśnięcia i przedawnienia roszczeń przewidziane w art. 58-60 PU CIV mają zastosowanie do wszelkich roszczeń wynikających z umowy przewozu (trzy lata dla roszczeń o odszkodowanie wynikające z odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego; rok w przypadku innych roszczeń wynikających z umowy przewozu).

14.3. Właściwość sądów

Powództwo sądowe dotyczące umowy przewozu może być wytoczone jedynie przed sądami i trybunałami państw członkowskich Międzypaństwowej Organizacji Międzynarodowych Przewozów Kolejowych (OTIF) lub Unii Europejskiej, na których terytorium pozwany ma miejsce stałego zamieszkania, lub stałego pobytu, główną siedzibę, filię lub agencję, która zawarła umowę przewozu. Powództwa nie można wytoczyć przed innymi sądami.

14.4. Obowiązujące prawo

Jeżeli zastosowanie ma prawo krajowe kilku państw członkowskich, stosowane jest wyłącznie prawo krajowe - włącznie z normami kolizyjnymi – państwa, w którym osoba uprawniona dochodzi swoich praw.