



Wybrane informacje przewozowe i taryfowe dla podróżnych

Przy odprawie i przewozie osób w komunikacji krajowej pociągami REGIO, interREGIO i REGIOekspres uruchamianymi przez "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. tj. (zwana dalej PR) mają zastosowanie przepisy:

- 1) Taryfy przewozowej (TPR),
- 2) Regulaminu przewozu (RPR), które są zamieszczone na stronie internetowej www.przewozyregionalne.pl

Informacje z zakresu postanowień TPR i RPR udzielane są bezpośrednio w punktach odprawy, w pociągu i telefonicznie - informacja kolejowa nr (22)194-36.

SPRZEDAŻ I LEGALIZOWANIE BILETÓW NA PRZEJAZD

1. Bilety można zakupić
 - 1) w punktach odprawy osób (np. w kasach biletowych),
 - 2) w pociągu (wyłącznie na wyjazd w dniu zakupu),
 - 3) w automatach biletowych (wyłącznie na wyjazd w dniu zakupu),
 - 4) za pośrednictwem strony internetowej www.i-pr.plLegalizacji biletów dokonuje się w punktach odprawy i w pociągu - w dniu przejazdu.
2. Podróżni, którzy nie mają ważnego biletu lub posiadają bilety niezalegalizowane powinni przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosić się do obsługi w celu zakupu albo legalizacji biletu. Osoby, które nie dokonały zgłoszenia, uważane są za podróżnych bez ważnego biletu.

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego biletu. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych.
3. Za wydanie albo legalizację biletu w pociągu pobierana jest opłata odpowiednio w wysokości 5,00 zł i 3,00 zł. Opłat tych nie pobiera się od osób:
 - 1) niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - 2) które zgłaszają się do obsługi pociągu na warunkach wskazanych w ust. 3 i a) rozpoczynając przejazd od stacji w czasie, gdy kasa biletowa jest nieczynna, nie ma kasy lub nie sprzedaje się w kasie biletów danego rodzaju (nawet w przypadku czynnego automatu biletowego),
 - b) z ważnym biletem, które zgłaszają zamiar zmiany umowy przewozu, w zakresie:
 - zmiany terminu,
 - stacji przeznaczenia (najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu poprzedzającej stację przeznaczenia wskazaną na bilecie),
 - klasy wagonu i/lub rodzaju pociągu,
 - drogi przewozu (najpóźniej na stacji, od której ma nastąpić zmiana),
 - c) posiadających:
 - wydane przez kasę biletową poświadczenie o zgłoszeniu braku biletu,
 - bilet z adnotacją "Dalej w poci. PR",
 - bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją "Zmiana przewoźnika", wystawiony w pociągu (bez opłaty za jego wydanie) w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut,
 - bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga przysługująca,
 - d) z niezalegalizowanym REGIOkarnetem,
 - e) które poproszą o wydanie biletu z ulgą 100%.

4. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia biletu. Należności wynikające z umowy przewozu, są przyjmowane w walucie PLN.
5. Przy zakupie biletu podróżny powinien określić:
 - 1) datę wyjazdu (*pierwszy dzień ważności biletu*),
 - 2) rodzaj biletu lub oferty (*np. bilet jednorazowy*),
 - 3) relację przejazdu (od stacji ... do stacji...), strefę albo obszar,
 - 4) klasę wagonu i rodzaj pociągu (REGIO, interREGIO albo REGIOekspres),
 - 5) godzinę odjazdu pociągu, nazwę albo jego numer,
 - 6) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową - wymiar ulgi),
 - 7) imię i nazwisko pasażera - w przypadku biletów imiennych.
6. Bilety na przewóz (bagażu, roweru lub psa) są sprzedawane łącznie lub do już posiadanego biletu na przejazd.
7. Podróżni z biletem ulgowym, zobowiązani jest posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z takiego przejazdu. Bilet ulgowy bez okazania odpowiedniego dokumentu jest nieważny.
8. Na przejazdy osób pociągami PR wydaje się następujące rodzaje biletów:
 - 1) bilety jednorazowe - ważne na jednorazowy przejazd w określonej relacji,
 - 2) bilety czasowe - ważne na wielokrotne przejazdy w danej strefie/obszarze,
 - 3) bilety REGIOpiątka - ważne na przejazdy jednorazowe w określonej relacji,
 - 4) bilety REGIOkarnet - ważne na wielokrotne przejazdy w dowolnej relacji,
 - 5) bilety turystyczne - ważne na wielokrotne przejazdy w dowolnej relacji,
 - 6) bilety okresowe:
 - odcinkowe, ważne na wielokrotne przejazdy w określonej relacji,
 - strefowe, ważne na wielokrotne przejazdy w określonej strefie/obszarze,
 - sieciowe, ważne na wielokrotne przejazdy w dowolnej relacji.

Bilety przerobione, zafoliowane, nie należące do okaziciela (dot. biletów imiennych), z nie poświadczonymi, zniszczone - w szczególności podarte i sklejone, na których nie można odczytać danych, lub nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne. Za bilety zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.

9. Bilety jednorazowe (w tym REGIOpiątka) bilety odcinkowe i sieciowe (w tym REGIOkarnet i turystyczne) można zakupić w przedsięwzięciu do 30 dni naprzód, wg cen obowiązujących w dniu ich zakupu.
10. Za zakupiony bilet - na życzenie - wydaje się fakturę VAT. Fakturę wystawia dowolna kasa biletowa PR, nie później niż 7-go dnia, licząc od dnia zakupu biletu. Po tym terminie faktury VAT - na pisemny wniosek podróżnego - wystawia Biuro Rozliczeń Kontroli Dochodów, ul. Lubelska 46, 10 - 410 Olsztyn (zwane dalej PBD). Do wniosku należy dołączyć oryginał właściwego biletu.
11. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe, które zawierają następujące dane:
 - 1) nazwę i NIP sprzedawcy,
 - 2) numer i datę wystawienia biletu,
 - 3) odległość taryfową nie mniejszą niż 50 km,
 - 4) kwotę należności wraz z podatkiem,
 - 5) kwotę podatku.

TERMINY WAŻNOŚCI BILETÓW

1. Termin ważności biletu rozpoczyna się od daty albo daty i godziny na nim wskazanych.
2. Termin ważności biletu jednorazowego - wynosi jeden dzień. Dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 w dniu ważności Biletu. Podróżni z biletem jednorazowym ma prawo dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy bez względu na to czy przejazd odbywa się pociągiem bezpośrednim od stacji wskazanych na bilecie, czy też z przesiadaniem po drodze - pod warunkiem wznowienia podróży ze stacji pośredniej pociągami, który zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy odjeżdża z tej stacji przed północą dnia ważności biletu. Jeżeli ukończeniu podróży w czasie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może tym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności biletu.
3. Bilety okresowe wydaje się odpowiednio na okres:
 - 1) bilety tygodniowe - siedmiu kolejno po sobie następujących dni,
 - 2) bilety miesięczne - jednego miesiąca,
 - 3) bilety kwartalne - trzech kolejno następujących miesięcy,
 - 4) bilety półroczne - sześciu kolejno następujących miesięcy,
 - 5) bilety roczne - dwunastu kolejno następujących miesięcy.
4. Bilet REGIOpiątka uprawnia do 5 jednorazowych przejazdów w ciągu dwóch kolejno następujących miesięcy. Bilet należy zalegalizować przed każdym jednorazowym przejazdem.
5. Bilet REGIOkarnet uprawnia do wielokrotnych przejazdów w trzech dowolnie wybranych dniach w ciągu dwóch kolejnych miesiącach od daty wydania lub wskazanej przez nabywcę. Przed rozpoczęciem przejazdów w wybranym dniu REGIOkarnet należy zalegalizować.
6. Bilet turystyczny uprawnia do nieograniczonej liczby przejazdów od godz. 18.00 W dniu roboczym poprzedzającym bezpośrednio kolejno po sobie następujące dni wolne od pracy, do godz. 6.00 pierwszego dnia roboczego następującego po tych dniach.

ZMIANA UMOWY PRZEWOZU

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) klasy wagonu,
 - 4) rodzaju pociągu,
 - 5) drogi przewozu,
 - 6) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
2. W przypadku zmiany umowy przewozu z tytułu, której PR przysługują:
 - 1) niższa należność - podróżny powinien dokonać w punkcie odprawy wymiany biletu lub w pociągu uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu,
 - 2) wyższa należność - podróżny powinien:
 - a) dopłacić różnicę należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo
 - b) dokonać wymiany biletu w punkcie odprawy lub w pociągu - okazany bilet obsługa pociągu poświadcza o niewykorzystaniu.
3. Jeżeli zmiana umowy przewozu - powiązana bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu - wymaga dokonania wymiany biletu, punkt odprawy:
 - 1) dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet, bez potrącenia odstepnego,
 - 2) wydaje nowy bilet, zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza stempel albo adnotację "WYMIANA".Wymiany można dokonać tylko jeden raz. Każda następna wymiana jest traktowana jako zwrot (z potrąceniem odstepnego).
4. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na przewóz bagażu ręcznego, psa albo roweru wydany do tego biletu - jest ważny w zakresie wynikającym z tej zmiany.

ZWROT NALEŻNOŚCI ZA NIETYKORZYSTANE DOKUMENTY PRZEWOZU

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za niewykorzystany bilet jednorazowy jest uzyskanie odpowiedniego poświadczenia tego biletu.
3. Nie wymagają poświadczenia bilety:
 - 1) całkowicie niewykorzystane - zwrócone przed rozpoczęciem terminu ważności,
 - 2) zwrócone w terminie ważności - w ramach wymiany.
4. Poświadczenia biletów dokonują osoby upoważnione przez PR:
 - 1) w dowolnej stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu - przed upływem terminu ważności,
 - 2) w pociągu, w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie.

Podróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej - położonej na drodze przewozu - zgłosi w punkcie odprawy rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia może na podstawie odpowiedniej adnotacji dochodzić zwrotu należności wyłącznie w drodze reklamacji.
5. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż biletów danego rodzaju, w terminie trzech miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, z wyjątkiem biletów sieciowych półrocznych i rocznych. Zwrotów należności za te bilety w drodze pisemnej reklamacji dokonuje PBD.
6. Za bilety całkowicie niewykorzystane przysługuje zwrot należności w pełnej wysokości, a w przypadku częściowego niewykorzystania - różnica należności między zapłaconą a przypadającą za faktyczne świadczenie.
7. Od zwracanych należności potrąca się 15% tytułem odstepnego (*50% w przypadku biletów odcinkowych i strefowych miesięcznych oraz sieciowych tygodniowych i miesięcznych, przy czym odstepne nie może być wyższe niż 120 zł*).
8. Potrącenia odstepnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie PR,
 - 2) w przypadku wymiany biletu,
 - 3) jeżeli podróżny korzystał z przejazdu w wagonie niższej klasy i/lub w pociągu REGIO i uzyskał stosowne poświadczenie,
 - 4) w przypadku niewykorzystania biletu okresowego, zwróconego przed rozpoczęciem terminu jego ważności i jednoczesnego nabycia nowego biletu wg tej samej oferty z innym terminem ważności.
9. Zwrotu należności za 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 braku dowodu sprzedaży lub karty płatniczej zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji skierowanej do PBD.
10. Zwrotu należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT dokonuje w miesiącu nabycia biletu punkt odprawy, który wydał bilet, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W innych przypadkach zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji skierowanej do PBD.
11. Całkowicie niewykorzystany bilet zakupiony w automacie biletowym można zwrócić w punkcie odprawy stacji wyjazdu albo w drodze reklamacji skierowanej do PBD.
12. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet którego podróżny nie mógł zwrócić w odpowiednim terminie, z przyczyn od niego niezależnych (np. pobyt w szpitalu) - w drodze reklamacji - rozpatruje PBD.

KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU

1. Podróżny w pociągu obowiązany jest posiadać ważny bilet i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie. Osoba z biletem ulgowym albo imiennym obowiązująca jest, bez dodatkowego wezwania, wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub okazać - w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych - dokument stwierdzający tożsamość, (obowiązek nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji, jednakże osoby te zobowiązane są okazać legitymację służbową w sposób umożliwiający odczytanie danych).
2. Kontrola dokumentów przewozu w pociągu dokonują osoby upoważnione przez PR legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Identyfikator powinien zawierać, co najmniej następujące informacje:
 - 1) nazwę przewoźnika,
 - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu,
 - 3) zdjęcie kontrolującego,
 - 4) zakres upoważnienia,
 - 5) okres ważności,
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy.
3. Osoby dokonujące kontroli, legitymujące się identyfikatorem, o którym mowa wyżej nie są obowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.
4. PR może zatrzymywać w celach kontrolnych bilety jednorazowe i wydawać w zamian bilety zastępcze.

PODRÓŻNY BEZ WAŻNEGO DOKUMENTU PRZEWOZU

1. Jeżeli podczas kontroli w pociągu, podróżny:
 - 1) nie okaże ważnego biletu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu,
 - 4) okaże niezalegalizowany bilet,
 - 5) okaże bilet lub dokument, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrabiony albo przerobiony, nienależący do właściciela (dot. dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych albo zafoliowany,
 - 6) przekroczy zakres uprawnień określonych na bilecie,
 - 7) rozpocznie podróż przed lub po upływie terminu ważności,
 - 8) przewozi w pociągu bagaż, rower lub psa bez odpowiedniego biletu na przewóz, wówczas jest traktowany jak bez ważnego dokumentu przewozu.
2. Jeżeli podróżny odmawia uregulowania należności w pociągu wystawia się wezwanie.
3. W celu wystawienia wezwania, PR ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu tożsamości, a w razie jego braku albo odmowy okazania - zwrócić się do Policji lub innych organów porządkowych uprawnionych do ustalania tożsamości o podjęcie tych czynności. 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.
4. Podróżny, który:
 - 1) w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku ważnego biletu, odmawia zapłacenia należności albo okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości,
 - 2) opuści, przed przybyciem funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, miejsce przeprowadzania kontroli albo miejsce wskazane przez osobę dokonującą kontroli,podlega karze grzywny (patrz Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia).
5. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, ale nie okaże w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub posiada ważny bilet imienny, którego nie może okazać w pociągu, wówczas należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile podróżny udokumentuje swoje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego i w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia Wezwania złoży reklamację skierowaną do: "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. Biuro Windykacji Należności Przewozowych, ul. Lecha 10 62-210 Gniezno.

WYZNACZANIE, ZAJMOWANIE I KORZYSTANIE Z MIEJSC DO SIEDZENIA

1. W pociągach PR miejsca dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
 - 2) osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, są oznaczone trwale odpowiednimi piktogramami.
2. Wyznaczone miejsca, niezajęte przez osoby uprawnione, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.
3. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.
4. W pociągach objętych internetową rezerwacją miejsc do siedzenia prawo do zajmowania miejsc w pierwszej kolejności mają podróżni, którzy posiadają ważną Miejscówkę. Inni podróżni mogą zajmować dane miejsce tylko do czasu zgłoszenia się osoby posiadającej rezerwację tego miejsca.

WSPARCIE UDZIELANE OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

1. Informacje o warunkach dostępu i udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej w pociągach PR są udzielane w punktach obsługi podróżnych i pod numerami telefonów dostępnymi na stronie internetowej www.przewozyregionalne.pl
2. Podczas wsiadania i wsiadania do/z pociągu oraz w pociągu osobom takim jest zapewniana nieodpłatna pomoc, pod warunkiem powiadomienia PR o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin, przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji. Na stacjach, na których nie ma personelu są dostępne informacje dotyczące najbliższej stacji, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępną pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
3. Zgłoszenia o potrzebie udzielenia pomocy przyjmowane są przez Zakłady PR. Zgłoszenie powinno uwzględniać m.in. datę, godzinę i relację przejazdu; imię i nazwisko podróżnego oraz jego nr telefonu; rodzaj niepełnosprawności oraz ewentualnie typ sprzętu ortopedycznego ułatwiającego poruszanie się.

PRZERWA W RUCHU, UTRATA POŁĄCZENIA, ODWOŁANIE/OPÓŹNIENIE POCIĄGU

1. Przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania mogą zaistnieć okoliczności, nieleżące po stronie podróżnego, uniemożliwiające wykonanie tego przewozu zgodnie z treścią umowy, tj.:
 - 1) przerwa w ruchu,
 - 2) utrata połączenia,
 - 3) odwołanie pociągu,
 - 4) opóźnienie przekraczające 60 minut w stosunku do umowy przewozu.
2. Podróżny na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu, ma prawo do:
 - 1) kontynuowania przejazdu do stacji przeznaczenia w pociągu o taryfie wyższej, dłuższą/inną drogą, w wagonie wyższej klasy - w najbliższym dostępnym terminie, albo
 - 2) otrzymania zwrotu pełnej należności:
 - a) za część niezrealizowaną podróży oraz za część już zrealizowaną - **dotyczy przerywy w ruchu lub utraty połączenia,**
 - b) za całkowicie niewykorzystany bilet - **dotyczy odwołania pociągu,**
 - c) jeżeli podróżny zrezygnował:
 - z podróży na stacji wyjazdu - za całkowicie niewykorzystany bilet,
 - w trakcie podróży z dalszego przejazdu - za częściowo niewykorzystany bilet, lub
 - gdy podróż stała się bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży i podróżny wrócił do pierwotnej stacji wyjazdu - za cały przerywany przejazd, tj. za część niezrealizowaną podróży oraz za część już zrealizowaną, **dotyczy opóźnienia przekraczającego 60 minut.** Ponadto podróżny może bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu chyba, że PR nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
3. Jeśli **przewidywane opóźnienie** przyjazdu pociągu do stacji docelowej, wskazanej na bilecie **przekroczy 60 minut**, podróżny na podstawie poświadczonego biletu, ma prawo do kontynuowania przejazdu do stacji przeznaczenia w pociągu o taryfie wyższej, dłuższą/inną drogą, w wagonie wyższej klasy - w późniejszym dogodnym dla siebie terminie.
4. Zwrot należności za niewykorzystany bilet dokonuje - bez potrącenia odstepnego - dowolny punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów, w terminie trzech miesięcy licząc od dnia ważności biletu (po upływie terminu zwrot - w drodze reklamacji skierowanej do PR). W przypadku zamiaru skorzystania z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu, zwrot należności podróżny może uzyskać wyłącznie w punkcie odprawy na pierwotnej stacji wyjazdu.

PRZEWOZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ZWIERZĄT I ROWERU POD NADZOREM PODRÓŻNEGO

1. Podróżny, posiadający ważny bilet na przejazd może zabrać ze sobą do pociągu i przewieźć bezpłatnie maksymalnie 3 sztuki bagażu ręcznego, tj. łatwo przenośnych przedmiotów (np. walizka, plecak, torba podróżna, narty itp.). Do przewozu tych przedmiotów służą półki zamieszczone nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami albo specjalne pomieszczenia lub urządzenia na przedmioty o większych rozmiarach, jak oddzielne przedziały lub inne miejsca, które są oznaczone odpowiednimi piktogramami.
2. Opłacie za przewóz nie podlegają ponadto:
 - 1) wózki inwalidzkie i inne, z których korzysta osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej (w przeciwnym wypadku przewożone są w ramach bagażu ręcznego),
 - 2) wózki dziecięce przewożone przez osobę jadącą razem z dzieckiem (w przeciwnym wypadku przewożone są w ramach bagażu ręcznego),
 - 3) instrumenty muzyczne oraz sztalugi i duże teckizy rysunkowe, które nie utrudniają przejazdu i nie przeszkadzają innym podróżnym.
3. Podróżni zobowiązani jest do sprawowania nadzoru nad przedmiotami, które przewozi ze sobą i ponosi odpowiedzialność za szkody jakie mogą być wyrządzone przy tej okazji innym podróżnym, w tym także przewoźnikowi.
4. Jeżeli podróżny nie znalazł miejsca dla rozmieszczenia swojego bagażu ręcznego, powinien stosować się do zaleceń obsługi pociągu.
5. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami *Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID)*.
6. Wyłączone z przewozu są:
 - 1) przedmioty, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
 - 2) przedmioty, które mogą wyrządzić szkodę innym podróżnym ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. żrące, toksyczne substancje, materiały wybuchowe, cuchnące),
 - 3) pojazdy z silnikami spalinyowymi.W przypadku naruszenia przez podróżnego przepisów o przewozie, obsługa pociągu może żądać opuszczenia pociągu przez podróżnego wraz z przewożonymi rzeczami (na najbliższej stacji zatrzymania) a ponadto pobiera od podróżnego opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. a w razie odmowy zapłacenia należności - wystawia wezwanie.
7. Przewóz małych żywych zwierząt, w tym psów, (nie przekraczających wielkości średniego kota domowego) niegroźnych, przewożonych w pojemnikach może odbywać się nieodpłatnie w ramach bagażu ręcznego.
8. Przewóz psów, które nie są lub nie mogą być umieszczone w pojemnikach (z wyjątkiem psa przewodnika osoby niewidomej), pod warunkiem, że są trzymane na smyczy i w kagańcu a podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa przeciw wściekliznie - odbywa się odpłatnie.
9. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w przedziale, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu a jeżeli jest to niemożliwe - podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Niewykorzystany bilet na przejazd, podlega pełnemu zwrotowi. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana jeśli pies jest przewoźnikiem osoby niewidomej, asystentem osoby niepełnosprawnej albo psem służbowym.
10. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć go odpłatnie. Rower może być przewożony:
 - 1) w wagonie lub innym miejscu przystosowanym do przewozu rowerów,
 - 2) w pierwszym przedsiönku pierwszego wagonu lub ostatnim przedsiönku ostatniego wagonu w składzie pociągu;
 - 3) w przedziale lub w wyznaczonym miejscu, oznaczonym odpowiednim piktogramem,o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np... wysoka Frekwencja podróżnych).
11. Złożony rower w pokrowcu albo rowerek dziecięcy, może być przewożony nieodpłatnie w ramach bagażu ręcznego.

TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia reklamacji;
 - 2) nazwę i adres przewoźnika;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - 6) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę wpływu reklamacji do przewoźnika.
2. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu oraz potwierdzone kopie (np. przez wystawcę) innych dokumentów (np. legitymacja szkolna).
3. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w ciągu 30 dni od dnia jej wpływu, w uzasadnionych przypadkach najpóźniej w ciągu trzech miesięcy.
4. Skargi i reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu można przesyłać na adres: "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., Biuro Kontroli Terenowej, ul. Wileńska 14 a, 03-414 Warszawa, fax.: 22 47 44 039 email: Info@p-r.com.pl.

PRZEPISY PORZĄDKOWE

1. Przy korzystaniu z przejazdów pociągami przewoźnika podróżni są zobowiązani do przestrzegania przepisów *rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz. U. Nr 264, poz. 2637)*.
2. W pociągach obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu.
3. W przypadku naruszenia przepisów porządkowych właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywnien w drodze mandatów karnych.
4. Osoby zagrożające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być nie dopuszczone do przewozu lub usunięte ze środka transportowego.
5. Osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.

Organ sprawujący nadzór nad przestrzeganiem przepisów Rozporządzenia WE 1371/2007 - Urząd Transportu Kolejowego, ul. Chałubińskiego 4, 00-928 Warszawa, fax.: 22 630 18 90, email: utk@utk.gov.pl.