

Ogólne warunki przewozu osób kolejami (GCC-CIV/PRR),
zwane dalej «GCC»

przyjęte przez Przewozy Regionalne sp. z o.o.
do stosowania przy przewozie osób w komunikacji międzynarodowej
z krajami Unii Europejskiej

Obowiązuje od dnia 3 grudnia 2009r.

W Ogólnych warunkach przewozu zastosowano następujące skróty:

GCC - 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).

Fragmety drukowane kursywą są komentarzem do przepisów GCC. Nie stanowią one integralnej części tych przepisów, mają jednak charakter obowiązujący przy stosowaniu ich postanowień przez punkty upoważnione przez PKP do sprzedaży biletów międzynarodowych i osoby uprawnione do kontroli dokumentów przewozu.

Preambuła

Celem Ogólnych Warunków Przewozu Osób Kolejami (GCC-CIV/PRR) jest stosowanie ujednoliconych warunków umowy przewozu w [...] międzynarodowym przewozie osób kolejami [...]. GCC zostały opracowane przez Międzynarodowy Komitet Transportu Kolejowego (CIT) i będą stosowane przez jego członków [...].

Tekst GCC 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 bezpłatny wgląd do GCC.

1. Warunki przewozu

1.1. GCC w sposób ogólny określają relacje pomiędzy podróżnymi a przewoźnikami, wynikające z zawartej umowy przewozu. Warunki, które nie są uregulowane w GCC (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 regulacje odmienne od GCC. Regulacje odmienne od określonych w ust. 9.1., 9.2., 9.3.1, 9.3.4, 9.4., 9.5., 10.1., 11., 12., 13., 14. GCC, 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 oraz szczególne warunki przewozu stają się integralną częścią tej umowy (patrz ust. 3.2.).

2. Podstawa prawna

Przewóz osób kolejami podlega:

- a) przepisom ujednoliconym 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 mają one zastosowanie [...].

3. Umowa przewozu

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

3.2. Umowę przewozu regulują:

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

W przypadku odmiennych regulacji przewidzianych w GCC i w szczególnych warunkach przewozu, pierwszeństwo mają te ostatnie.

Jeżeli między różnymi szczególnymi warunkami przewozu, którym dany przewóz podlega występują rozbieżności, zastosowanie mają warunki bardziej korzystne dla podróżnego.

3.3. Umowę przewozu potwierdza się biletem na przejazd wystawionym w 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. Z zastrzeżeniem, że jest to jednoznacznie wskazane w szczególnych warunkach przewozu, kilka biletów w formie papierowej potwierdza jedną umowę przewozu, jeżeli bilety te są wystawione w tym samym czasie i miejscu, na tę samą podróż oraz jeżeli:

- a) są umieszczone razem w przeznaczonych do tego okładce lub etui albo
- b) są trwale ze sobą spięte (zszyte) albo
- c) są powiązane ze sobą alfanumerycznie albo
- d) wskazują tylko jedną całkowitą opłatę albo
- e) są powiązane ze sobą w inny sposób, zgodnie ze szczególnymi warunkami przewozu.

Kilka e-biletów potwierdza jedną umowę przewozu, jeżeli są one ze sobą powiązane w sposób elektroniczny.

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

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

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.cif-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 żadnej 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 zwrot lub wymianę biletów albo zwrot należności za bilety, które są nieczytelne lub uszkodzone, mogą być odrzucone.

Zwrotu należności dokonuje się w takiej samej formie, w jakiej dokonano płatności 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 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 również stosować się do instrukcji przewoźnika, aby uzyskać pomoc, zgodnie z zasadami dostępu tego przewoźnika. Przewoźnicy mogą akceptować krótszy termin powiadomienia o potrzebie uzyskania pomocy.

5.2. W trakcie podróży

5.2.1 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, można go usunąć z pociągu.

5.2.2 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.

5.2.3 Personel kolejowy może zachować bilet w celach kontrolnych. W takim przypadku podróżnemu wydaje się bilet zastępczy lub pokwitowanie.

5.2.4 Podróżny nie może w dowolny sposób przerwać i wznowić swojej podróży, o ile szczególne warunki przewozu nie stanowią inaczej.

5.2.5 Podróżny jest uprawniony do przejazdu w klasie 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, w przeciwnym razie traci prawo do jego zajęcia.

Szczególne warunki przewozu regulują przypadki, gdy na części trasy przejazdu oferowane są tylko wagony niższej klasy.

5.2.6 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.

5.2.7 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.

5.2.8 Podróżny jest zobowiązany stosować się do przepisów wydawanych przez władze celne lub inne władze administracyjne.

5.2.9 Palenie tytoniu zabronione jest na obszarach dla niepalących, nawet jeśli zgodę na nie wyrażą współpodróżni.

5.2.10 Przewoźnik może ukarać podróżnego za nieuzasadnione użycie urządzeń alarmowych i ostrzegawczych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego.

5.2.11 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 musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID – stanowiącym Załącznik C do COTIF) oraz odnośnych publikacji CIT (www.cit-rail.org). Przewóz substancji i przedmiotów przeznaczonych do sprzedaży detalicznej, użytku osobistego, domowego lub celów rekreacyjnych i sportowych jest dozwolony.

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 lub jeśli przewoźnik, na podstawie doświadczenia, może obiektywnie przewidzieć, że pociąg przybędzie do wskazanego w umowie przewozu miejsca przeznaczenia z opóźnieniem powyżej 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 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 60 minut lub więcej, 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, z zastrzeżeniem przepisów ust. 9.5.

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

9.2.3 Podróżny powinien zgłosić wniosek o wypłatę odszkodowania*) w ciągu dwóch miesięcy od daty zakończenia podróży, przedkładając oryginał biletu jego wystawcy lub jednemu z przewoźników będących stronami umowy przewozu. Należy przedłożyć również zaświadczenie o opóźnieniu, jeżeli zostało ono przez przewoźnika wystawione.

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.

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 ważne są przez rok i 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 (ust. 9.2.3). 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. 9.5.2, 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.).

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

9.5. Wyłączenie odpowiedzialności w przypadku opóźnienia

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 itd. pomiędzy dwiema stacjami kolejowymi, na przykład w tej samej aglomeracji), wykonywanych drogą wodną (transport morski lub wodny śródlądowy).

9.5.2 Ponadto przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności za opóźnienie faktycznie doznane (ust. 9.2.), jak również za brak możliwości kontynuacji podróży tego samego dnia (ust. 9.4.), jeżeli podróżny został poinformowany o możliwym opóźnieniu przed zakupem biletu, jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy nie przekracza 60 minut albo jeżeli jest ono spowodowane 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 skutkom nie mógł zapobiec,
- b) wina podróżnego,
- c) zachowanie się osoby trzeciej, którego przewoźnik, mimo zastosowania nakazanej sytuacją staranności, nie mógł uniknąć i którego skutkom nie mógł zapobiec; zarządcy infrastruktury lub – w przypadku braku możliwości kontynuacji podróży tego samego dnia (ust. 9.4.) – 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 60 minut i więcej, 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 morskogo podlega mającemu zastosowanie prawu morskemu.

11.2. W przypadku śmierci lub zranienia podróżnego, zgodnie z art. 56 § 1 i art. 26 § 5 CIV, przewoźnik niezwłocznie wypłaca 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 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 nie ponosi 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 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 Inne reklamacje i skargi mogą być kierowane do wystawcy biletu lub do któregośkolwiek z przewoźników biorących udział w wykonaniu umowy przewozu.

13.2.2 Przewoźnik, do którego została złożona reklamacja lub skarga udziela podróżnemu umotywowanej odpowiedzi w ciągu miesiąca od otrzymania reklamacji lub skargi. O ile zachodzi taka konieczność, dany przewoźnik przekazuje reklamację lub skargę przewoźnikowi odpowiedzialnemu za szkodę, jednocześnie informując o tym podróżnego. Przewoźnik udziela podróżnemu umotywowanej i ostatecznej odpowiedzi w terminie najpóźniej 3 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 i, zasadniczo, 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 wynikające z 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. Właściwość sądów

Powództwo sądowe dotyczące umowy przewozu może być wytoczone jedynie przed sądami i trybunałami państw członkowskich Międzyrządowej 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.

14.3. 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.