

„Przewozy Regionalne”
spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

REGULAMIN
PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT
„Przewozy Regionalne”
(RPO-PR)

Obowiązuje od dnia 17 września 2007 r.

(Biuletyn B PKP S.A. Nr 9, poz. 43)

Uchwała Nr 266/2007
Zarządu „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o.
z dnia 17 lipca 2007 r.

w sprawie ustalenia Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt
„PKP Przewozy Regionalne”
(RPO-PR)

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.) oraz § 12 ust. 2 umowy Spółki „PKP Przewozy Regionalne” i § 9 pkt 21 Regulaminu Zarządu, Zarząd „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o. uchwała co następuje:

§ 1.

1. Od dnia 17 września 2007r. ustala *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt „PKP Przewozy Regionalne ” (RPO-PR)*, zwanym dalej Regulaminem, mający zastosowanie przy przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach uruchamianych przez „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o.
2. Regulamin stanowi załącznik do uchwały.

§ 2.

W związku z postanowieniami § 1, do przewozu osób, rzeczy i zwierząt w pociągach uruchamianych przez „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o., nie stosuje się przepisów:

- 1) Regulaminu przewozu osób i przesyłek bagażowych przez PKP S.A., stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 58 Zarządu PKP z dnia 7 czerwca 1999 r. w *sprawie ustalenia Regulaminu przewozu osób i przesyłek bagażowych przez przedsiębiorstwo Polskie Koleje Państwowe* (Biuletyn PKP A Nr 15, poz. 58; z późn. zm.);
- 2) Regulaminu przewozu przesyłek ekspresowych przez PKP S.A., stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 45 Zarządu PKP z dnia 27 kwietnia 1999 r. w *sprawie ustalenia Regulaminu przewozu przesyłek ekspresowych przez przedsiębiorstwo państwowe Polskie Koleje Państwowe* (Biuletyn PKP A Nr 11, poz. 45 z późn. zm.).

§ 3.

Regulamin, o którym mowa w § 1, stanowi odrębne wydawnictwo i jest do nabycia w wyznaczonych kasach biletowych przewoźnika.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PREZES ZARZĄDU
DYREKTOR GENERALNY
(-) podpis nieczytelny
Jan Tereszczuk

Z M I A N Y

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o., ogłoszonej w Biuletynie B PKP S.A.			Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Data	Nr	Poz.			
1	.29.09.2008 r.	10	60	21.04.2008 r.		
2	01.08.2008 r.	7	43	01.08.2008 r.		
3	29.09.2008 r.	10	61	29.09.2008 r.		
4				01.01.2010 r.		
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

UWAGA: Przy wprowadzaniu zmiany w tekście regulaminu należy wskazać numer porządkowy tej zmiany.

SPIS TREŚCI

	strona
ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	5
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu	5
§ 2. Objasnienia okreŝleń i skrótów	5
§ 3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu.....	7
§ 4. Przepisy porządkowe	7
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu	8
§ 6. Informacje na biletach	9
§ 7. Terminy ważności biletów	10
ROZDZIAŁ 2. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWÓZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT	12
§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	12
§ 9. Grupowy przewóz osób	13
§ 10. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu	14
§ 11. Zawarcie umowy przewozu	19
§ 12. Zmiana umowy przewozu	20
§ 13. Przejście podróżnego do wagonu lub pociągu innego przewoźnika	24
§ 14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe, bilety czasowe i legitymacje seniora	24
§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety okresowe i inne na przejazdy wielokrotne	27
§ 16. Kontrola dokumentów przewozu	28
§ 17. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu	29
§ 18. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu	31
ROZDZIAŁ 3. WARUNKI PRZEWÓZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH	33
§ 19. Przewóz rzeczy	33
§ 20. Przewóz zwierząt domowych	33
ROZDZIAŁ 4. PRZEWÓZ PRZESYŁEK	34
§ 21. <i>Skreślony</i>	
§ 22. <i>Skreślony</i>	
§ 23. <i>Skreślony</i>	
ROZDZIAŁ 5. INNE USŁUGI	37
§ 24. Przyjmowanie rzeczy do przechowalni	37
§ 25. Wydawanie rzeczy z przechowalni	37
ROZDZIAŁ 6. TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI ...	38
§ 26. Postanowienia ogólne	38
§ 27. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji	39
SPIS WZORÓW DRUKÓW	40
WZORY DRUKÓW	41-48

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Przewozy Regionalne” (RPO-PR), zwany dalej Regulaminem ma zastosowanie do przewozu osób, rzeczy i zwierząt w komunikacji krajowej, zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
 - 1) warunki obsługi podróży, odprawy oraz przewozu:
 - a) osób,
 - b) rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego,w pociągach uruchamianych przez „Przewozy Regionalne” spółka z o.o.;
 - 2) rodzaje dokumentów przewozu;
 - 3) terminy ważności biletów;
 - 4) zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu;
 - 5) zasady postępowania w przypadku:
 - a) zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu(ów),
 - b) kontroli dokumentów przewozu,
 - c) przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu i/lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu;
 - 6) warunki przechowywania i wydawania rzeczy z przechowalni;
 - 7) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji;
 - 8) wzory druków.
2. Regulamin stosuje się łącznie z taryfą przewozową (TPR).

§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) przewoźnik – „Przewozy Regionalne” sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Wileńskiej 14a, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000031521, NIP 526-25-57-278;
- 2) zakład – zakład przewozów regionalnych;
- 3) PBD – „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. Biuro Rozliczeń i Kontroli Dochodów, z siedzibą w Olsztynie przy ul. Lubelskiej 46;
- 4) PBB – „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. Biuro Windykacji Należności Przewozowych z siedzibą w Gnieźnie przy ul. Lecha 10;
- 5) TPR – Taryfa przewozowa (TPR);
- 6) ustawa Prawo przewozowe – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
- 7) rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005r. – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. *w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej* (Dz. U. Nr 14, poz. 117);
- 8) rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006r. – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. *w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz. U. Nr 38, poz. 266);
- 9) dokument przewozu - bilet na przejazd/przewóz, zlecenie-bilet, wezwanie;

- 10) bilet zasadniczy – bilet na przejazd lub przewóz;
- 11) bilet dodatkowy (dopłata) – bilet stanowiący uzupełnienie do biletu zasadniczego; wydawany w przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której przewoźnikowi przysługuje wyższa należność za przewóz; bilet ten jest ważny łącznie z biletem zasadniczym, do którego został wydany;
- 12) dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu – odpowiednie dokumenty, o których mowa w TPR (Dział II, Rozdział 4 – Przejazdy ulgowe);
- 13) kasa biletowa – miejsce, w którym przewoźnik lub upoważniony przez niego podmiot dokonuje m.in. sprzedaży biletów, legitymacji seniora, legalizacji dokumentów przewozu;
- 14) kierownik pociągu – kierownik pociągu lub konduktor – przedstawiciele przewoźnika, którzy upoważnieni są m.in. do: kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, sprzedaży i legalizacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń na biletach, czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;
- 15) osoba upoważniona do kontroli – osoba upoważniona przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, udzielania informacji;
- 16) bilet zastępczy – bilet wydany w zamian za posiadany przez podróżnego bilet na przejazd/przewóz i bilet dodatkowy (dopłatę);
- 17) opłata manipulacyjna – opłata wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. Wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w TPR (Dział I, Rozdział 7);
- 18) przedsprzedaż - sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności. Przy obliczaniu terminu przedsprzedaży nie wlicza się dnia ważności biletu;
- 19) wymiana biletu – jednoczesny zwrot ważnego biletu na przejazd pociągami przewoźnika (odpowiednio poświadczony) i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami przewoźnika;
- 20) zwierzęta domowe – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4, pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. *o ochronie zwierząt* – Dz. U. z 2003r. Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.);
- 21) stacja – miejsce, w którym pociągi mogą rozpoczynać, zatrzymywać się i kończyć jazdę, krzyżować się i wyprzedzać, zmieniać kierunek jazdy lub swój skład (liczbę i rodzaj wagonów);
- 22) przystanek osobowy – miejsce odpowiednio przystosowane do obsługi pasażerów, w którym zatrzymują się zgodnie z rozkładem jazdy wyznaczone pociągi; przystanek osobowy, na którym nie ma kasy biletowej, zwany jest dalej przystankiem nieobsadzonym;
- 23) punkty odprawy – miejsca, w których przewoźnik zapewnia obsługę klientów. Do punktów odprawy należą stacje, przystanki osobowe, dworce kolejowe, punkty agencyjne oraz stacyjne punkty odprawy przesyłek konduktorskich;
- 24) „TAM” – przejazd/przewóz w jedną stronę;
- 25) „T/P” – przejazd/przewóz „tam i z powrotem”, na podstawie biletu wydanego na jednym blankiecie, od stacji wyjazdu do stacji przeznaczenia i z powrotem tą samą drogą;
- 26) PWK – Poznański Węzeł Kolejowy, ograniczony stacjami: Poznań Junikowo, Kiekrz, Poznań Strzeszyn, Poznań Karolin, Kobylnica, Poznań Antoninek, Poznań Krzesiny, Luboń k/Poznań;
- 27) podanie do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty – , zamieszczenie informacji na stronie internetowej przewoźnika, na tablicy ogłoszeń dla podróżnych lub w innych miejscach do tego wyznaczonych, na terenie punktów odprawy;
- 28) bilet zbiorowy – bilet wydawany na przejazd/przewóz w oddzielnych wagonach lub pociągach nadzwyczajnych,

- 29) poświadczenie – zamieszczenie na odwrotnej stronie biletu przez upoważnionego pracownika stosownych zapisów, w zakresie zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
- 30) adnotacja – zamieszczenie na odwrotnej stronie biletu przez upoważnionego pracownika stosownych informacji, uwag, zapisków, w tym dotyczących m.in. zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu. Na podstawie zamieszczonej na bilecie adnotacji, podróżny może dochodzić zwrotu należności wyłącznie w drodze reklamacji;
- 31) strona internetowa przewoźnika - www.przewozyregionalne.pl .”

§ 3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu

- 1. Wprowadzenie Regulaminu oraz zmiany tego wydawnictwa ogłasza się z na stronie internetowej przewoźnika.
- 2. Regulamin można nabyć w wyznaczonych kasach biletowych przewoźnika.
- 3. Z postanowieniami Regulaminu można zapoznać się:
 - 1) w kasach biletowych lub w innych miejscach obsługi podróżnych;
 - 2) w siedzibach zakładów lub w siedzibie przewoźnika;
 - 3) na stronie internetowej przewoźnika.

§ 4. Przepisy porządkowe

- 1. Osoby korzystające z przejazdu pociągami/wagonami uruchamianymi przez przewoźnika są zobowiązane do przestrzegania przepisów rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz. U. Nr 264, poz. 2637), m.in. zabronione jest:
 - 1) zanieczyszczanie i zaśmiecanie;
 - 2) wchodzenie bez zgody przewoźnika do pociągów i wagonów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do wagonów na torach postojowych;
 - 3) wchodzenie osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamianie tych pojazdów;
 - 4) nieuzasadnione unieruchamianie lub zatrzymywanie pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego (bezpieczeństwa);
 - 5) wsiadanie i wysiadanie po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nie przeznaczonych;
 - 6) zajmowanie miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu lub wagonu na tor przy peronie odjazdowym;
 - 7) wyrzucanie przedmiotów na zewnątrz;
 - 8) dokonywanie zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
 - 9) umieszczanie na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 10) podczas jazdy:
 - a) wychylanie się z okien,
 - b) otwieranie zewnętrznych drzwi wagonu,
 - c) zatrzymywanie się na pomostach między wagonami,
 - d) przechodzenie z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są połączone ze sobą przejściami ochronnymi,
 - e) przebywanie na stopniach wagonu;
 - 11) korzystanie z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
 - 12) pozostawianie w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej.
- 2. Palenie tytoniu dozwolone jest tylko w miejscach oznaczonych za pomocą np. odpowiednich piktogramów, tabliczek informacyjnych.

3. Nie wyznacza się miejsc dla palących:
 - 1) na korytarzach, w przedsiódkach wagonów i węzłach sanitarnych;
 - 2) w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych;
 - 3) w wagonach bezprzedziałowych;
 - 4) w autobusach szynowych.
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 – kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r., a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia na tę okoliczność wezwanie do zapłaty.
5. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
 - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
6. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 5, w przypadku częściowego niewykorzystania biletu, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu 15% odstępnego, na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.

§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu

Przewoźnik stosuje następujące rodzaje dokumentów przewozu:

- 1) bilety na przejazdy osób,
- 2) bilety na przewóz:
 - a) roweru,
 - b) psa lub rzeczy,
- 3) zlecenie – bilet na kredytowany przejazd (wzór nr 52 TPR),
- 4) wezwania.

Dokumenty przewozu są wystawiane odpowiednio na drukach według wzorów nr 2 - 5 i 7 Regulaminu.”

§ 6. Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd jednorazowy powinien zawierać następujące informacje:
 - 1) nazwę sprzedawcy;
 - 2) oznaczenie przewoźnika (np. „Przew. Reg.” – „Przewozy Regionalne” spółka z o.o.);
 - 3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia);
 - 4) kategorię pociągu i klasę wagonu;
 - 5) rodzaj zastosowanej taryfy („N”- normalna, „U”- ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi);
 - 6) opłatę za przejazd (cena brutto);
 - 7) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
 - 8) datę wydania;
 - 9) datę wyjazdu;
 - 10) termin ważności;
 - 11) NIP;
 - 12) numer i serię biletu.
2. Oprócz danych wymienionych w ust.1, bilet może odpowiednio zawierać:
 - 1) oznaczenie rodzaju (nazwa handlowa oferty, np. „Przejazd rodzinny”);
 - 2) odległość taryfową przejazdu;
 - 3) odcinek lub obszar, na którym uprawnia do przejazdu;
 - 4) strefę czasową ważności;
 - 5) dodatkowe informacje o warunkach oferty;
 - 6) wyciąg z postanowień taryfowych;
 - 7) godzinę wydania biletu;
 - 8) liczbę osób;
 - 9) określenie drogi przejazdu;
 - 10) oznaczenie kasy wydania;
 - 11) numer identyfikacyjny kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli;
 - 12) inne informacje dotyczące przewozu.
3. Bilet na przejazdy wielokrotne (bilet okresowy) powinien zawierać co najmniej:
 - 1) informacje, o których mowa w ust. 1 pkt. 1 – 5, 7, 8, 10 – 12 oraz w ust. 2 pkt. 7 i 10;
 - 2) oznaczenie rodzaju biletu (nazwa handlowa oferty, np. bilet miesięczny imienny, turystyczny);
 - 3) odcinek lub obszar ważności;
 - 4) cenę (brutto);
 - 5) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, a także numer dokumentu poświadczającego tożsamość tej osoby (numer dokumentu wpisywany w sposób trwały przez podróżnego przed rozpoczęciem przejazdów);
 - 6) inne informacje dotyczące przewozu.
4. Bilet na przewóz powinien zawierać co najmniej:
 - 1) nazwę sprzedawcy;
 - 2) oznaczenie przewoźnika (np. „Przew. Reg.” – „Przewozy Regionalne” spółka z o.o.);
 - 3) oznaczenie rodzaju przewozu, tj: „Przewóz roweru”, „Przewóz rzeczy”, „Przewóz psa”;
 - 4) zakres ważności;
 - 5) opłatę za przewóz (cena brutto);
 - 6) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
 - 7) datę wydania;
 - 8) numer;
 - 9) NIP;
 - 10) oznaczenie kasy wydania;
 - 11) wypis w brzmieniu:
„Przewóz – pod opieką podróżnego. Ważny z biletem na przejazd nr”.
5. Oprócz informacji, o których mowa w ust. 4, bilet na przewóz może odpowiednio zawierać:
 - 1) relację przewozu lub informację o strefowym przewozie roweru;
 - 2) określenie drogi i odległość taryfową przewozu;
 - 3) godzinę wydania;
 - 4) termin ważności i zapis w brzmieniu: „Bilet sieciowy miesięczny na przewóz roweru”.

§ 7. Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletów na przejazd jednorazowy (w tym zleceń – biletów na kredytowany przejazd), z wyjątkiem biletów abonamentowych, wynosi – 1 dzień. Dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00.
2. Termin ważności biletów:
 - 1) strefowych czasowych – jest określony w TPR (Dział II, Rozdział 6 Przejazdy na podstawie biletów strefowych);
 - 2) wg ofert specjalnych – są określone w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawane do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty;
 - 3) na przejazdy wielokrotne: odcinkowych, sieciowych oraz turystycznych – nie zależy od odległości taryfowej przewozu, i jest podany oddzielnie dla każdego rodzaju biletu w odpowiednich postanowieniach TPR;
 - 4) abonamentowych – podane są w odpowiednich postanowieniach TPR; termin ważności każdego z zalegalizowanych przejazdów oblicza się na zasadach, o których mowa w ust. 1);
 - 5) na przewóz roweru – warunkuje rodzaj posiadanego biletu na przejazd; Bilet na przewóz roweru wydany odpowiednio do biletu:
 - a) jednorazowego, czasowego, turystycznego, sieciowego tygodniowego - jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
 - b) REGIOkarnetu, w okresie jego ważności - jest ważny wyłącznie w wybranym przez podróżnego dniu korzystania z przejazdów,
 - c) odcinkowego lub sieciowego imiennego (miesięcznego, półrocznego, rocznego), w okresie jego ważności – jest ważny wyłącznie w dniu wydania lub wskazanym przez nabywcę;
 - 6) na przewóz psa i rzeczy – jest uzależniony od rodzaju biletu na przejazd, do którego został wydany. Bilet na przewóz, wydany odpowiednio do biletu:
 - a) jednorazowego, czasowego lub turystycznego – jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
 - b) REGIOkarnetu, w okresie jego ważności - jest ważny wyłącznie w wybranym przez podróżnego dniu korzystania z przejazdów,
 - c) odcinkowego lub sieciowego imiennego, w okresie jego ważności – jest ważny wyłącznie w dniu wydania lub wskazanym przez nabywcę.
3. Termin ważności jest nadrukowany lub oznaczony poprzez odcisk datownika albo wpisany odręcznie przez upoważnionego pracownika i rozpoczyna się od daty lub od godziny wskazanej na bilecie.
4. Na biletach wydawanych/legalizowanych w godzinach 23:01 do 24:00, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:
 - 1) w kasie biletowej – datą dnia następnego,
 - 2) w pociągu – faktyczną datą wyjazdu.
5. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 dnia terminu ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej.

Jeżeli podróżny rozpoczął przejazd w dniu ważności biletu, może dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy. Przejazd musi odbywać się bez przerwy zarówno pociągiem bezpośrednim jak i najbliższym pociągiem jadącym w danym kierunku – w przypadku konieczności przesiadania wynikającego z rozkładu jazdy.
6. Terminy ważności biletów wydanych wg ofert taryfowych specjalnych z określonym terminem obowiązywania, są zawarte w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawane do wiadomości publicznej, w sposób zwyczajowo przyjęty.
7. Postanowienia ust. 1, ust. 3–5, stosuje się odpowiednio przy przejazdach na podstawie zleceń – biletów na kredytowany przejazd.”

ROZDZIAŁ 2.

OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT

§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia

1. W pociągach zestawionych z wagonów przewoźnika wyznacza się miejsca dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
 - 2) osób niepełnosprawnych.
2. W zależności od rodzajów wagonów znajdujących się w składzie pociągu, zasada wyznaczania miejsc jest następująca:
 - 1) dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży wyznacza się:
 - a) w pociągach zestawionych z wagonów przedziałowych:
 - w jednej relacji – dwa przedziały klasy 2 i jeden przedział klasy 1,
 - w więcej niż jednej relacji – po jednym przedziale klasy 2 i klasy 1 – w każdej relacji,
 - b) w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych:
 - w jednej relacji – osiem miejsc klasy 2 i cztery miejsca klasy 1,
 - w więcej niż jednej relacji – po cztery miejsca klasy 2 i klasy 1 w każdej relacji,
 - c) w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych – w każdej jednostce zestaw dwóch dwuosobowych ławek,
 - d) w autobusach szynowych – po dwa miejsca w pobliżu pierwszych drzwi wejściowych.

Wyznaczone przedziały lub miejsca oznacza się za pomocą piktogramów lub tabliczek z napisem „Przedział dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży” lub „Miejsca dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży”.

Przedziały i miejsca dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży wyznacza się w tych częściach wagonu, w których nie jest dozwolone palenie tytoniu;
 - 2) dla osób niepełnosprawnych wyznacza się:
 - a) w wagonach przedziałowych - w części dla niepalących po dwa miejsca przy oknie w każdym końcowym przedziale wagonu,
 - b) w wagonach bezprzedziałowych – po jednym miejscu przy oknach narożnikowych usytuowanych przy drzwiach wejściowych do wagonu,
 - c) w wagonach piętrowych – dwa miejsca w dolnej części wagonu w pobliżu każdych drzwi wejściowych do wagonu,
 - d) w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych - w każdej jednostce po jednym miejscu przy oknach narożnikowych usytuowanych przy drugich drzwiach wejściowych do jednostki.

Wyznaczone miejsca oznacza się w sposób trwały za pomocą piktogramów. Piktogramy mogą być umieszczone również na szybach drzwi do przedziałów z wyznaczonymi miejscami.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone.

Opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba.
Kobietę w ciąży kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli może w razie wątpliwości poprosić o okazanie zaświadczenia lekarskiego;
 - 2) osób niepełnosprawnych – mają przede wszystkim podróżni o widocznym kalectwie, utrudniającym podróżowanie w pozycji stojącej, bez względu na przyczyny niepełnosprawności.

Jeżeli miejsca te nie są zajęte, mogą je zajmować inne osoby niepełnosprawne za okazaniem stosownego dokumentu.
Na równi z osobami niepełnosprawnymi z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.
4. W pociągach zestawionych z wagonów przedziałowych, jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, kierownik pociągu w miarę wolnych miejsc może wskazać miejsca (przedziały) dla podróżnych z psami. Wyznaczone miejsca (przedziały) kierownik pociągu oznacza za pomocą napisu „Przedział dla podróżnych z psami” lub „Miejsca dla podróżnych z psami”.

5. W przypadku przepełnienia pociągu, wyznaczone miejsca, nie zajęte przez uprawnionych wymienionych w ust. 3, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu, gdy okaże się potrzeba zwolnienia tych miejsc uprawnionym osobom.
6. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić – na ogólnych zasadach – bilet wg taryfy normalnej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zajmując go wyraźnie, traci do niego prawo. Położenie czasopism, dzienników itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.

§ 9. Grupowy przewóz osób

1. *Skreślony.*
2. *Skreślony.*
3. *Skreślony.*
4. *Skreślony.*
5. Przejazdy grupowe odbywają się na podstawie Zgłoszenia przejazdu grupy (wzór nr 6 Regulaminu) wraz z odpowiednimi biletami wydanymi dla uczestników tego przejazdu.
6. Zmiana terminu wyjazdu na podstawie biletu wydanego dla uczestników przejazdu grupowego nie jest możliwa.
7. *Skreślony.*
8. W przypadku, gdy organizator przejazdu grupowego zamierza zmienić warunki zamówionego przejazdu (*z zachowaniem terminów określonych w odpowiednich postanowieniach TPR*), tj. termin przejazdu, klasę wagonu, kategorię pociągu, relację lub drogę przewozu, powinien uzyskać nowe zgłoszenie. Na podstawie nowego zgłoszenia przejazdu grupy lub zgłoszenia przejazdu na wypoczynek dzieci (*młodzieży*) nie ujętych w planie przewozów, kasa biletowa dokonuje wymiany biletu (*biletów*), bez potrącania odstępnego.
Na zwracanych bilecie upoważniony pracownik zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Bilet całkowicie niewykorzystany, wymiana biletu. Wydano bilet (*bilety*) nr”, potwierdzając datą, podpisem i stemplem.
9. Za odpowiednio poświadczony:
 - 1) całkowicie niewykorzystany bilet (*bilety*) dla uczestników przejazdu grupowego albo
 - 2) całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet zbiorowy,zwrotu należności – w drodze pisemnej reklamacji – dokonuje PBD, na warunkach określonych w §§ 26-27 Regulaminu, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w § 14 ust. 11 Regulaminu.
Na bilecie (biletach) upoważniony pracownik zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Bilet niewykorzystany przez osobę/y/osób od stacji.... do stacji”, potwierdzając datą, podpisem i odpowiednio stemplem lub pieczęcią identyfikacyjną.
10. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia. Brak wymaganego poświadczenia powoduje nieważność biletu.

§ 10. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu

1. Bilety sprzedaje się:
 - 1) w punktach odprawy osób;
 - 2) w pociągu – wyłącznie na wyjazd w dniu ich nabycia;
 - 3) z automatów biletowych – wyłącznie na wyjazd w dniu ich nabycia.
2. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, po której kursują pociągi danej kategorii, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w § 5 ust. 5 i 6 TPR.
3. Zakres czynności kas biletowych oraz godziny ich otwarcia oznacza się np. w formie wywieszek lub piktogramów.
Większą liczbę kas biletowych w punktach odprawy oznacza się cyframi.
4. Obsługa podróżnych w kasach biletowych dokonywana jest w kolejności ich zgłaszania się.
Poza kolejnością obsługiwane są kobiety w ciąży oraz osoby:
 - 1) o widocznej niepełnosprawności ruchowej;
 - 2) niezdolne do samodzielnej egzystencji;
 - 3) posiadające bilety, do których zostały wydane karnety, wymagające legalizacji;
 - 4) w wieku powyżej 70 lat;
 - 5) z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi;
 - 6) niewidome;
 - 7) chore na cukrzycę;
 - 8) konwojenci osób aresztowanych lub więźniów,za okazaniem stosownego dokumentu (lub biletu); obowiązek okazywania dokumentu nie dotyczy osób niepełnosprawnych o widocznym kalectwie i kobiet w widocznej ciąży.

4

3

5. Kasy biletowe o pełnym zakresie odprawy sprzedają:
 - 1) bilety na przejazd/przewóz:
 - a) od i do wskazanej przez podróżnego stacji lub przystanku, na którym zatrzymują się pociągi pasażerskie danej kategorii,
 - b) w obrębie danego odcinka lub obszaru,
 - 2) legitymacje seniora,
a także dokonują ich przedsprzedaży, na zasadach określonych w ust. 12.
6. Przy sprzedaży biletu abonamentowego wydaje się karnet do tego biletu. Numer biletu zamieszcza się na karnecie, a numer karnetu – na bilecie. Bilet jest ważny tylko z karnetem do niego wydanym. Każde zalegalizowane pole karnetu traktowane jest jak przejazd jednorazowy.
7. W niektórych kasach biletowych sprzedaż biletów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać m.in. na sprzedaży określonych rodzajów biletów.
8. W punktach odprawy podaje się do wiadomości publicznej przede wszystkim:
 - 1) rozkład jazdy pociągów;
 - 2) informacje o cenach biletów w najczęściej uczęszczanych relacjach;
 - 3) wybrane informacje z zakresu postanowień TPR i Regulaminu, a na przystankach nieobsadzonych – informacje o możliwości wglądu do tych przepisów;
 - 4) nazwę i adres jednostki rozpatrującej skargi, wnioski i reklamacje, tj.:
 - a) zakładu właściwego dla danego punktu odprawy,
 - b) PBB,
 - c) PBD.
9. W dniu wyjazdu wydaje się:
 - 1) bilety, o których mowa w § 5 ust.1 pkt 1 lit. a) – d),
 - 2) legitymację seniora;
10. *Skreślony.*
11. Terminy nabycia biletów zbiorowych na przejazd w oddzielnym wagonie lub pociągiem nadzwyczajnym są wskazane w odpowiednich postanowieniach TPR.
12. W przedsprzedaży, wg cen obowiązujących w dniu zakupu, można nabyć:
 - 1) do 7 dni naprzód:
 - a) *skreślony*,
 - b) strefowe bilety czasowe, o których mowa w §§ 16, 18 i 18a TPR;
 - 2) do 60 dni naprzód:
 - a) bilety jednorazowe na przejazd osób, w tym bilety abonamentowe,
 - b) bilety na przewóz rzeczy/wózka dziecięcego i psa,
 - c) bilety okresowe: odcinkowe i sieciowe imienne, w tym turystyczne,
 - d) bilety na jednorazowy lub wielokrotny przewóz roweru,
 - e) legitymacje seniora.
13. Legalizacja biletów abonamentowych może nastąpić na przejazd „TAM” na dowolnej stacji w miejscowości wyjazdu albo na dowolnej stacji w miejscowości przeznaczenia:
 - 1) w kasie biletowej do 60 dni naprzód — poprzez zamieszczenie na karnecie odcisku datownika i odpowiednio daty planowanego wyjazdu.
Na przejazd z powrotem oraz w przypadku legalizacji biletu w stacji przeznaczenia na przejazd od stacji wyjazdu, zamieszcza się odpowiedni stempel lub zapis odręczny „Na powrót”.
 - 2) w pociągu (na warunkach określonych w ust. 19) – poprzez wpisanie przez kierownika pociągu w odpowiednim polu karnetu daty przejazdu i numeru pociągu, potwierdzonych podpisem i pieczęcią identyfikacyjną.
Postanowienia ust. 26 stosuje się odpowiednio.

3

4

Zalegalizowany bilet abonamentowy jest ważny łącznie z wystawionym biletem blankietowym na dopłatę, na podstawie którego pobiera się (na zasadach określonych w Regulaminie) opłatę za legalizację, wskazaną w TPR (Dział I Rozdział 6 Inne należności). Numer wystawionego biletu blankietowego kierownik pociągu wpisuje w wolnym miejscu pola karnetu, w którym dokonał legalizacji przejazdu.

Jeżeli podróżny z niezalegalizowanym biletem abonamentowym nie dokona zgłoszenia, o którym mowa w ust. 19, pobiera się opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. i dokonuje się legalizacji biletu abonamentowego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 20 pkt 2.

Jeżeli podróżny odmawia uiszczenia należności w pociągu, postanowienia § 18 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

14. Legalizowanie zleceń-biletów w kasie biletowej, odbywa się na zasadach określonych w postanowieniach § 47 TPR.

W pociągu legalizacji dokonuje kierownik pociągu, z zachowaniem warunków określonych w ust. 19. W miejscu przeznaczonym na datownik zamieszcza się odręcznie zapis: „Odprawa w pociągu nr dnia”, potwierdzając podpisem oraz pieczęcią identyfikacyjną.

W miejscu „Ważny dni” wpisuje się słownie termin ważności i wystawia podróżnemu bilet blankietowy na dopłatę. Numer wystawionego biletu kierownik pociągu wpisuje na zleceniu-bilecie, w miejscu przeznaczonym na znaczek kontrolny.

Zalegalizowane zlecenie-bilet jest ważne łącznie z wystawionym biletem blankietowym na dopłatę, na podstawie którego pobiera się (na zasadach określonych w Regulaminie) opłatę za dokonanie legalizacji, wskazaną w TPR (Dział I Rozdział 6 Inne należności).

Jeżeli podróżny nie dokona zgłoszenia, o którym mowa w § 10 ust. 19 Regulaminu, pobiera się opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. i legalizuje się zlecenie-bilet, z zastrzeżeniem postanowień ust. 20 pkt 3.

Jeżeli podróżny odmawia uiszczenia należności w pociągu, postanowienia § 18 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

15. Terminy sprzedaży biletów na przejazd/przewóz wydanych wg ofert taryfowych specjalnych, są określone w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawane do wiadomości publicznej, w sposób zwyczajowo przyjęty.

16. Nie wydaje się biletów jednorazowych na przejazd „T/P”.

17. Należności za przejazd/przewóz, podróżny może uregulować gotówką albo kartą płatniczą – wyłącznie w kasach oznaczonych odpowiednim piktogramem.

18. W przypadku braku możliwości odprawy podróżnego, kasa biletowa wydaje podróżnemu „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd” (wzór nr 1 Regulaminu), na którym wpisuje stację i datę wyjazdu, zamieszczając odcisk datownika, oraz informuje o obowiązku zgłoszenia się do kierownika pociągu w celu zakupu biletu, na warunkach określonych w ust 19.

19. Podróżni, nie posiadający ważnych biletów na przejazd/przewóz lub posiadający bilety nie zalegalizowane w kasie biletowej, albo nie skasowane w kasowniku, obowiązani są zgłosić się do kierownika pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu (*do pierwszego wagonu klasy 2 z miejscami do siedzenia licząc od czoła pociągu*) w celu nabycia, zalegalizowania lub skasowania biletu.

Osobę, która nie dokona takiego zgłoszenia uważa się za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 20.

20. Kobieta w ciąży oraz osoba: o widocznej niepełnosprawności ruchowej, w wieku powyżej 70 lat, z dzieckiem/dziećmi do lat 4, niewidoma bez przewodnika lub podróżująca z psem przewodnikiem albo niewidoma niepełnoletnia z niepełnoletnim przewodnikiem, poruszająca się na wózku inwalidzkim odbywająca przejazd z lub bez osoby towarzyszącej, posiadająca bilet z niższym wymiarem ulgi niż wynika to z okazanego dokumentu i osoba przewożąca rower, która rozpoczyna przejazd z stacji/przystanku na której nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, nie jest traktowana jak podróżny bez ważnego dokumentu przewozu.

Kierownik pociągu dokonuje odprawy tych osób, pobierając odpowiednio opłaty wskazane w ust. 21 pkt 1 – 2.

Osobie z:

1) biletem z niższym wymiarem ulgi – dokonuje się wymiany biletu. Kierownik pociągu wydaje nowy bilet, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu.

Na niewykorzystanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „W poc. nr wymiana biletu na bilet nr na przejazd od stacji do stacji w dniu”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa na zasadach określonych w § 14 Regulaminu, bez potrącania odstępnego,

2) niezalegalizowanym biletem abonamentowym – legalizuje się bilet, pobierając opłatę wskazaną w TPR (Dział I Rozdział 6 Inne należności), na zasadach określonych w Regulaminie,

3) niezalegalizowanym zleceniem-biletem na kredytowany przejazd – legalizuje się zlecenie-bilet, pobierając opłatę wskazaną w TPR (Dział I Rozdział 6 Inne należności), na zasadach określonych w Regulaminie,

4) biletem na przejazd w terminie późniejszym – legalizuje się bilet na przejazd, zamieszczając odpowiednio odręcznie zapis: „Wyjazd w dniu”, „Wyjazd o godz.” lub „Wyjazd w dniu o godz.”, potwierdzając podpisem i pieczętką identyfikacyjną.

Za legalizację pobierana jest opłata wskazana w TPR (Dział I Rozdział 6 Inne należności), na zasadach określonych w Regulaminie,.

W przypadku nie uregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia § 18 ust. 11 Regulaminu.

21. Kierownik pociągu dokonuje za:

1) odprawy osób, pobierając opłaty za:

a) przejazd – wg indywidualnych uprawnień podróżnego lub z zastosowaniem ofert taryfowych, o ile postanowienia szczególne tych ofert nie stanowią inaczej,

b) przewóz rzeczy, roweru i psa zabieranych przez podróżnych,

c) wydanie biletu w pociągu. W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd (w tej samej relacji), korzystających z różnych wymiarów ulg, pobierana jest jedna opłata za wydanie biletów;

2) legalizacji/skasowania dokumentów przewozu, pobierając opłatę za ich legalizację lub skasowanie,

z zastrzeżeniem postanowień ust. 25 oraz ust. 27 i na warunkach określonych w ust. 19. Postanowienia § 5 ust. 10 TPR stosuje się odpowiednio. W przypadku nie dopełnienia przez podróżnego obowiązku, o którym mowa w ust. 19 oprócz opłat wskazanych w pkt. 1 lit. a) i b) naliczana jest odpowiednia opłata dodatkowa, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.”;

22. Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie w PLN, w formie gotówkowej. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych należności, kierownik pociągu wystawia wezwanie – protokół wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.

23. Jeżeli niezwłocznie po zgłoszeniu przez podróżnego braku biletu (legalizacji), kierownik pociągu nie może sprzedać (zalegalizować) biletu, wydaje „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd” (wzór nr 1 Regulaminu), wpisując stację, datę i nr pociągu. Podróżnemu temu kierownik pociągu obowiązany jest wystawić (zalegalizować) bilet w pierwszej kolejności.

1

3

24. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) „Dalej w pociągu PR” lub „Dalej”, zobowiązany jest zgłosić się odpowiednio do kasy biletowej lub do kierownika pociągu, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia.
25. Opłaty za wydanie biletu w pociągu, legalizację lub skasowanie biletu nie pobiera się od podróżnych:
- 1) rozpoczynających przejazd w czasie, kiedy kasa jest nieczynna lub nie ma kasy;
 - 2) posiadających:
 - c) wydane przez kasę „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu”,
 - d) bilet ze stemplem lub adnotacją „Dalej” albo „Dalej w poc. PR” (bilet wydany wg zasad określonych w postanowieniach § 5 ust. 8 TPR),
 - 3) będącymi osobami:
 - a) o widocznej niesprawności ruchowej,
 - b) niewidomymi, podróżującymi bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
 - c) poruszającymi się na wózku inwalidzkim, odbywającymi przejazd z lub bez osoby towarzyszącej.
26. *Skreślony.*
27. W pociągu bilety strefowe czasowe wydaje się wyłącznie w przypadku, gdy relacja przebiegu tego pociągu (choćby w części), obejmuje odpowiednio odcinek lub strefę(-y), na których stosowane są opłaty zryczałtowane (§§ 36, 38 i 39 TPR).
28. Dokumentów przewozu, legitymacji seniora i innych dokumentów wydanych przez przewoźnika lub innych przewoźników nie wolno foliować.
29. Dokumenty, o których mowa w ust. 28: przerobione, zafoliowane, nie należące do okaziciela, z nie poświadczonymi adnotacjami, zniszczone, w szczególności podarte i sklezione, na których nie można odczytać danych, albo nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.
30. Za dokumenty, o których mowa w ust. 28: zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.
31. Bilety jednorazowe wydane z kas elektronicznych na odległość nie mniejszą niż 50 km, zawierają dane, na podstawie których bilet uznaje się za fakturę VAT.
32. Z tytułu nabycia dokumentu przewozu podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT, w terminie nie później niż 7-go dnia od dnia wystawienia dokumentu przewozu lub wykonania usługi. Fakturę VAT wystawia wyłącznie kasa biletowa dokonująca sprzedaży dokumentu przewozu, a w przypadku nabycia biletu w pociągu – kasa biletowa stacji przeznaczenia. Jeżeli na stacji przeznaczenia nie ma kasy biletowej przewoźnika, fakturę VAT wystawia kasa biletowa przewoźnika, znajdująca się na najbliższej stacji lub PBD.
Kasa biletowa/PBD na bilecie zamieszcza adnotację o wydaniu faktury VAT.

3

1

§ 11. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez:
 - 1) nabycie biletu na przejazd/przewóz,
 - 2) zalegalizowanie biletu (np. abonamentowego, zlecenia–biletu na kredytowany przejazd):
 - a) w kasie biletowej, albo
 - b) w pociągu,
2. Po otrzymaniu biletu (legitymacji seniora), podróżny powinien sprawdzić, czy dane określone na bilecie (legitymacji seniora) są zgodne z jego życzeniem. Bilet należy zachować do kontroli.
3. Zlecenia–bilety na kredytowane przejazdy jednorazowe są drukowane i wydawane przez instytucje korzystające z kredytowanego opłacania należności.
4. *Skreślony.*
5. *Skreślony.*
6. W dokumencie przewozu określa się wysokość należności za przejazd/przewóz oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego.
7. Przy zakupie biletu podróżny powinien podać:
 - 1) rodzaj biletu (np. jednorazowy),
 - 2) datę lub datę i godzinę wyjazdu,
 - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji), strefę lub obszar,
 - 4) kategorię pociągu i klasę wagonu,
 - 5) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – wymiar ulgi),
 - 6) imię i nazwisko właściciela biletu – w przypadku biletów imiennych, ponadto, może wskazać nazwę oferty, z której zamierza skorzystać (np. przejazd rodzinny).
8. Warunki stosowania i zakres obowiązywania ofert taryfowych oraz opłaty za przejazd/przewóz określone są w TPR.
9. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia dokumentów przewozu.
10. Jeżeli podróżny podczas kontroli w pociągu okaże bilet wydany wg taryfy normalnej wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienia do ulgowych przejazdów, wówczas kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli zamieszcza na bilecie adnotację, z podaniem danych z okazanego przez podróżnego dokumentu, uzasadniająca zwrot nadpłaconych należności. Zwrotu nadpłaconych należności za odpowiednio poświadczony bilet, podróżny może dochodzić w drodze reklamacji wniesionej za pośrednictwem zakładu lub bezpośrednio do PBD, na warunkach określonych w §§ 26-27 Regulaminu.

3

4

§ 12. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) klasy wagonu,
 - 4) rodzaju pociągu,,
z zastrzeżeniem postanowień ust. 8 i 20.
2. Podróżny z biletem na przejazd, może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
Zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu można dokonać odpowiednio w kasie biletowej lub u kierownika pociągu, na zasadach określonych w § 10 ust. 19 Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 5.
3. Podróżnemu, który:
 - 1) rezygnuje z przejazdu na części lub na całej drodze przewozu pociągami przewoźnika i jednocześnie nie zakupi biletu na inny przejazd pociągami przewoźnika, albo nabędzie bilet na przejazd pociągami innego przewoźnika,
 - 2) korzysta z przejazdu w wagonie niższej klasy i/lub w pociągu niższej kategorii,
przysługuje zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet o częściowym lub całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności po potrąceniu odstępnego, dokonuje kasa biletowa, na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.
W przypadkach wymiany biletu na inny bilet ważny na przejazd pociągami przewoźnika, nie potrąca się odstępnego.
4. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza stacją przeznaczenia wskazaną na bilecie.
Wybranie innej stacji przeznaczenia i/lub innej drogi przejazdu, nawet od stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu – tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Posiadany przez podróżnego bilet podlega wymianie. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.
5. W przypadku:
 - 1) całkowitego odstąpienia od umowy przewozu – warunkiem zwrotu należności jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie;
 - 2) zmiany umowy przewozu, z tytułu której przysługuje:
 - a) przewoźnikowi wyższa należność za przewóz – wydaje się bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera należności, wg zasad określonych w odpowiednich postanowieniach TP-PR.
Jeżeli postanowienia szczególne dla danej ulgi lub oferty taryfowej nie pozwalają na dokonanie dopłaty, dokonuje się wymiany okazanego biletu, na zasadach określonych w ust. 13,
 - b) podróżnemu zwrot różnicy należności – dokonuje się wymiany pierwotnego biletu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny powinien uzyskać na bilecie odpowiednie poświadczenie w pociągu, w którym odbywał przejazd.
Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika na zasadach określonych w Regulaminie. Niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 8 pkt 1 i ust.13 Regulaminu.
6. Jeżeli przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu podróżny zgłosi zamiar przejazdu:
 - 1) w pociągu niższej kategorii,
 - 2) w niższej klasie wagonu,
 - 3) przez mniejszą liczbę osób,
na części lub na całej drodze przewozu, kierownik pociągu dokonuje poświadczenia o wykorzystaniu, w zakresie wskazanym przez podróżnego.
7. Bilet poświadczony jako częściowo wykorzystany jest biletem ważnym na przejazd tylko w zakresie wynikającym z tego poświadczenia.

3

4

8. *Skreślony.*
9. Podróżny z biletem jednorazowym, który zamierza wyjechać w terminie późniejszym powinien zgłosić się na stacji wyjazdu lub na dowolnej stacji w miejscowości nabycia biletu w celu dokonania zmiany.
10. W przypadku rozpoczęcia przejazdu przed wskazanym na posiadanym bilecie jednorazowym terminem ważności biletu, podróżny zobowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu (na zasadach określonych w § 10 ust. 19 Regulaminu), w celu dokonania legalizacji w zakresie zmiany terminu wyjazdu.
Kierownik pociągu zamieszcza odręcznie zapis w brzmieniu „Wyjazd w dniu”, potwierdzając podpisem i pieczęcią identyfikacyjną.
Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu, na zasadach określonych w § 7 ust. 1 i ust. 4 Regulaminu.”
Za legalizację pobiera się opłatę dodatkową (na zasadach określonych w Regulaminie), wskazaną w TPR (Dział I Rozdział 6 Inne należności).
Brak wymaganej legalizacji w zakresie zmiany terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.”
11. *Skreślony.*

12. Jeżeli bilet był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i nie został wcześniej poświadczony, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności:
- 1) przypadający za początkową część drogi przewozu, jeżeli przejazd rozpoczął od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu,
 - 2) za bilet niewykorzystany zwrócony w terminie ważności z zastrzeżeniem z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 13 Regulaminu.
13. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu:
- 1) w kasie biletowej – dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet (*bilet nie wymaga poświadczenia*), na zasadach określonych w postanowieniach § 14 Regulaminu, bez potrącania odstępnego, a następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego.
 - 2) w pociągu – na niewykorzystanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „W poc. nr wymiana biletu na bilet nr na przejazd od stacji do stacji w dniu”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną. Następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego.
Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, bez potrącania odstępnego.
14. – *skreślony*.
15. – *skreślony*.
16. Podróżny z niezalegalizowanym zleceniem-biletem, który zamierza rozpocząć przejazd ze stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, jest zobowiązany zalegalizować bilet w kasie biletowej na stacji, od której rozpoczyna przejazd lub w pociągu (na zasadach § 10 ust. 19 Regulaminu). Kierownik pociągu legalizuje bilet na zasadach określonych w § 10 ust. 21 pkt 2 Regulaminu i wydaje bilet blankietowy.
17. Podróżnemu, który posiada strefowy bilet czasowy i:
- 1) nie może rozpocząć przejazdów w dniu ważności biletu lub w oznaczonej na bilecie strefie czasowej, a zamierza rozpocząć przejazdy:
 - a) przed dniem ważności i/lub oznaczoną strefą czasową,
 - b) po rozpoczęciu oznaczonej strefy czasowej – tylko na stacji (przystanku) nabycia biletu, jednak nie później niż przed upływem pierwszej godziny strefy czasowej, z zastrzeżeniem ust. 18,
kasa biletowa dokonuje wymiany biletu;
 - 2) rozpoczął przejazd przed dniem ważności lub przed oznaczoną na bilecie strefą czasową, kierownik pociągu – pod warunkiem dokonania zgłoszenia, na zasadach określonych w § 10 ust. 19 Regulaminu – uznaje bilet za ważny, zamieszczając odpowiedni do sytuacji odrębny zapis „Wyjazd w dniu Bilet ważny od godz.” lub „Bilet ważny od godz.”, potwierdzony datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną.
18. Bilet czasowy na przejazdy:
- 1) w I strefie aglomeracji krakowskiej i województwa pomorskiego,
 - 2) w aglomeracji wrocławskiej,
 - 3) *skreślony*,
 - 4) na obszarze miasta Szczecina,
 - 5) na obszarze aglomeracji łódzkiej,
 - 6) na obszarze PWK,
- po rozpoczęciu oznaczonej na nim strefy czasowej, nie podlega wymianie, a także nie zwraca się zapłaconych należności.
19. Zmiana umowy przewozu w zakresie klasy wagonu i/lub kategorii pociągu nie powoduje przedłużenia terminu ważności biletu zasadniczego. Termin ważności zamieszczony na wydanym bilecie dodatkowym (dopłacie), nie może być dłuższy niż termin ważności biletu zasadniczego.

3

4

20. *Skreślony*

21. Za bilet jednorazowy wydany na przejazd kilku osób, który będzie wykorzystany przez mniejszą liczbę osób:

- 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa dokonuje zwrotu, po potrąceniu odstępnego i wydaje nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.
- 2) po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu (*pod warunkiem zgłoszenia zmiany na zasadach określonych w § 12 ust. 6 Regulaminu*) dokonuje poświadczenia biletu o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób, ale wyłącznie gdy na podstawie tego biletu przynajmniej jedna osoba będzie nadal odbywała przejazd.

Na bilecie kierownik pociągu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu „Bilet wykorzystany w poc. nr przez osobę/y/osób od stacji do stacji....”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną.

Zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie odbyły przejazdu, dokonuje po odbytym przejeździe kasa biletowa, po potrąceniu odstępnego. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.

Powyższych postanowień nie stosuje się w odniesieniu do uczestników przejazdu grupowego.

22. Podróżny, który niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosi całkowite niewykorzystanie biletu (biletów) przez osobę (-y), która (-e) zrezygnowała (-y) z przejazdu – może uzyskać jedynie potwierdzenie zgłoszenia tego faktu. W takim przypadku kierownik pociągu zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu: „*W dniu... o godz. w pociągu nr zgłoszono całkowitą rezygnację z przejazdu od stacji ... do stacji ...*”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną.

Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach §§ 26-27 Regulaminu.

23. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na jednorazowy przewóz roweru, rzeczy lub psa albo na wielokrotny przewóz roweru jest ważny w zakresie i terminie określonym na bilecie na przejazd i ewentualnie wydanym bilecie dodatkowym (dopłacie).

24. W pociągu, na odcinku krajowym, podróżnym z biletem komunikacji międzynarodowej, zamierzającemu odbyć przejazd:

- 1) poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – wydaje się nowy bilet od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia,
- 2) inną dłuższą drogą – poświadcza się posiadany bilet o niewykorzystaniu na określonym odcinku i wydaje nowy bilet, na faktyczny przejazd, pod warunkiem zgłoszenia zmiany, na zasadach określonych w § 10 ust. 19 Regulaminu;
- 3) krótszą lub równą drogą – uznaje się bilet za ważny i zamieszcza na nim odręcznie zapis w brzmieniu: „Bilet wykorzystany od stacji do stacji przez”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną.

25. Jeżeli podróżny, na zasadach określonych w § 10 ust. 19 Regulaminu, zgłosi zamiar zmiany umowy przewozu, z tytułu której przysługuje przewoźnikowi wyższa należność za przewóz, oprócz należności za przejazd, pobiera się opłatę za wydanie biletu w pociągu, z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 25 Regulaminu.

26. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów okresowych i innych biletów na przejazdy wielokrotne określone są w odpowiednich dla danej oferty postanowieniach TP-PR.

3

4

§ 13. Przejście podróżnego do wagonu lub pociągu innego przewoźnika

1. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet jednorazowy na przejazd pociągiem przewoźnika, do wagonu lub pociągu innego przewoźnika, określone są w postanowieniach § 11 TPR.
2. Warunki zwrotu należności za posiadany bilet jednorazowy na przejazd pociągiem przewoźnika, określone są w postanowieniach § 14 Regulaminu.

§ 14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe, bilety czasowe i legitymacje seniora

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu.

Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika:

- 1) w dowolnej stacji miejscowości wyjazdu lub w dowolnej stacji miejscowości nabycia biletu – przed upływem terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
Jeżeli podróżny zgłosi się na innej stacji niż stacja, o której mowa wyżej, wówczas na bilecie dokonuje się adnotacji w brzmieniu: „*Podróżny zgłosił rezygnację z przejazdu w dniu o godz. Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji*”, potwierdzając datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczętą kasy lub punktu, w którym dokonano zapisu;
- 1) w pociągu, w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie.
Na życzenie podróżnego zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „*Rezygnacja z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia w poc. nr dnia*”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętą identyfikacyjną.
Podróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej – położonej na drodze przewozu – zgłosi rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia i nie posiada na bilecie poświadczenia, o którym mowa wyżej, może jedynie uzyskać na bilecie adnotację w brzmieniu:
„*W dniu o godz. zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia.*”, potwierdzoną datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczętą kasy lub punktu, w którym dokonano adnotacji. W tym przypadku zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach §§ 26-27 Regulaminu.
3. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach §§ 26-27 Regulaminu.
4. Za bilet abonamentowy 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 w terminie jego ważności – zwraca się należność przypadającą za opłacone a niewykorzystane przejazdy;
 - 3) z zalegalizowanym polem karnetu i wykorzystanym przejazdem na części drogi, nie zwraca się należności.
5. Zasady dokonywania zwrotów za bilety czasowe, określone są w odpowiednich postanowieniach TPR.
6. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczone bilety na przewóz rzeczy, roweru i psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania.

Do zwrotu należności za bilety na przewóz rzeczy, roweru i psa, stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące zwrotów biletów jednorazowych na przejazd.

Warunkiem otrzymania zwrotu należności jest przedłożenie w kasie biletowej biletu na przewóz i okazanie biletu na przejazd. Jeżeli zwrot będzie dokonany w drodze reklamacji, wraz z biletem

- na przewóz należy przesłać kserokopię biletu na przejazd do którego był wydany bilet na przewóz, potwierdzoną za zgodność przez przewoźnika.
7. Nie wymagają poświadczenia bilety:
 - 1) całkowicie niewykorzystane – zwrócone najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ich ważności wskazanym na bilecie,
 - 2) abonamentowe częściowo niewykorzystane – zwrócone w terminie ich ważności, w dowolnej kasie prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju.
 8. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odpowiednio poświadczone wypłaca kasa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów – jeżeli podróżny zgłosi się do kasy biletowej w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny przejazd, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 pkt 2, ust. 10 - 12 i 15.
Po upływie wyżej wskazanego terminu, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji złożonej za pośrednictwem zakładu lub bezpośrednio do PBD, na warunkach określonych w §§ 26-27 Regulaminu.
 9. Od zwracanych należności potrąca się 15% tytułem odstepnego.
Potrącenia odstepnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie przewoźnika i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika;
 - 2) w przypadku zwrotu dokumentu przewozu w ramach wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami przewoźnika na inny – ważny na przejazd pociągami przewoźnika.
 10. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy:
 - 1) podróżnemu, który uzyskał na bilecie odpowiednie poświadczenie przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącania odstepnego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu (lub dowolnej stacji miejscowości wyjazdu), chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
Na przejazd od stacji przerwy w podróży do pierwotnej stacji wyjazdu, kasa biletowa wystawia bilet zastępczy. W pociągu na okazanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Przerwa w ruchu na odcinku od stacji ... do stacji... w dniu Bilet ważny na powrót od stacji do stacji wyjazdu.”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną;
 - 2) podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu kontynuować przerwany przejazd/przewóz, w pociągu wyższej kategorii i/lub drogą dłuższą albo inną, bez uiszczania dodatkowych opłat. Jeżeli ukończenie podróży nie może nastąpić w terminie ważności biletu, wówczas upoważniony przez przewoźnika pracownik zamieszcza na bilecie poświadczenie w brzmieniu: „Ważny do dnia z powodu” (utrata połączenia, odwołanie pociągu), potwierdzając datą, stemplem i podpisem.
 11. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia,
z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 i 12.
 12. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu (legitymacji seniora) z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w §§ 26-27 Regulaminu.
 13. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie kasa biletowa wyposażona 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.
 14. W razie nie przedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać
w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 26-27 Regulaminu.
 15. Zwrot należności za dokument przewozu, do którego wystawiono fakturę VAT może być dokonany wyłącznie w miesiącu nabycia biletu w kasie biletowej, która wydała bilet, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku kasa biletowa wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach – zwrotu należności można dochodzić w drodze

- reklamacji złożonej do PBD, na warunkach określonych w §§ 26-27 Regulaminu.
16. Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet zakupiony w automacie biletowym, odpowiednio poświadczony, dokonuje kasa biletowa stacji wyjazdu.
 17. Za legitymację seniora nabytą w kasie przewoźnika, zwróconą przed pierwszym dniem jej ważności, zwrotu należności, po potrąceniu 15% odstępnego, dokonuje kasa biletowa przewoźnika. Po rozpoczęciu terminu ważności legitymacji, nie zwraca się zapłaconych należności, z zastrzeżeniem postanowień ust. 12.
 18. Podróżny, który w przedsprzedaży nabył w kasie przewoźnika legitymację seniora i zamierza zmienić rozpoczęcie terminu jej ważności, może najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie tego terminu, dokonać jej wymiany w dowolnej kasie przewoźnika, bez potrącenia odstępnego.”,

§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety okresowe i inne na przejazdy wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne:
 - 1) okresowy, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, z zastrzeżeniem ust. 5 i 6.
 - 2) turystyczny, zwrócony nie później niż przed upływem drugiej godziny terminu jego ważności, z zastrzeżeniem ust. 6 pkt 3,
zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 15% odstępnego.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet:
 - 1) odcinkowy imienny:
 - a) tygodniowy – zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
 - b) miesięczny – zwrócony nie później niż 14-go dnia ważności,
 - c) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,
 - 2) strefowy imienny miesięczny – zwrócony nie później niż 14-go dnia ważności,
 - 3) sieciowy imienny:
 - a) tygodniowy – zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
 - b) miesięczny – zwrócony nie później niż 14-go dnia ważności,
 - c) półroczny i roczny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany;
3. Za częściowo niewykorzystany bilet:
 - 1) odcinkowy imienny tygodniowy, kwartalny, sieciowy – należności zwracane są po potrąceniu 15% odstępnego,
 - 2) odcinkowy i strefowy imienny miesięczny – należności zwracane są po potrąceniu 50% odstępnego,
z zastrzeżeniem ust. 5 i 6.
4. Za bilet sieciowy miesięczny na przewóz roweru:
 - 1) całkowicie niewykorzystany, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności – zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 15% odstępnego,
 - 2) częściowo niewykorzystany, zwrócony nie później niż 14-go dnia ważności – zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany. Należności zwracane są po potrąceniu 15% odstępnego;
z zastrzeżeniem ust. 6 pkt 1.
5. Potrącana kwota odstępnego nie może być wyższa niż 120,00 zł.
6. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie przewoźnika;
 - 2) w przypadku niewykorzystania biletu okresowego na przejazd, zwróconego z zachowaniem terminów, o których mowa w ust. 2 i jednoczesnego nabycia nowego biletu okresowego na przejazd z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu unieważnienia niewykorzystanego biletu okresowego, zwrotu należności dokonuje – w drodze reklamacji – PBD, na warunkach określonych w postanowieniach §§ 26-27 Regulaminu.
Unieważnienia niewykorzystanego biletu okresowego na przejazd dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju.
Nowy bilet może być wydany wyłącznie dla osoby, dla której był wydany unieważniony bilet.
 - 3) w przypadku zwrotu należności za bilet okresowy, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności (w przypadku biletów turystycznych – przed rozpoczęciem terminu ważności) i jednoczesnego zakupu nowego biletu na przejazdy wielokrotne.
7. Kasa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów na przejazdy wielokrotne, dokonuje zwrotu należności za:
 - 1) całkowicie niewykorzystany bilet:
 - a) sieciowy imienny tygodniowy,
 - b) odcinkowy imienny tygodniowy i miesięczny,
 - c) strefowy imienny miesięczny,zwrócony w terminie wskazanym w ust. 1 pkt 1,

- d) sieciowy miesięczny na przewóz roweru - zwrócony w terminie wskazanym w ust. 4 pkt 1
- e) turystyczny – zwrócony w terminie wskazanym w ust. 1 pkt 2;
- 2) częściowo niewykorzystany bilet:
 - a) sieciowy imienny tygodniowy – zwrócony w terminie wskazanym w ust. 2 pkt 3 lit. a),
 - b) odcinkowy imienny:
 - tygodniowy – zwrócony w terminie wskazanym w ust. 2 pkt 1 lit. a),
 - miesięczny – zwrócony w terminie wskazanym w ust. 2 pkt 1 lit. b),
 - c) strefowy imienny miesięczny – zwrócony w terminie wskazanym w ust. 2 pkt 2,
 - d) sieciowy miesięczny na przewóz roweru – zwrócony w terminie wskazanym w ust. 4 pkt 2.
- 8. PBD dokonuje – w drodze reklamacji – zwrotu należności za:
 - 1) całkowicie niewykorzystane bilety:
 - a) odcinkowe imienne kwartalne,
 - b) sieciowe imienne: miesięczne, półroczne i roczne, zwrócone przed pierwszym dniem ich ważności;
 - 2) częściowo niewykorzystane bilety:
 - a) odcinkowe imienne kwartalne – zwrócone w terminie wskazanym w ust. 2 pkt 1 lit. c),
 - b) sieciowe imienne:
 - miesięczne – zwrócone w terminie wskazanym w ust. 2 pkt 3 lit. b),
 - półroczne i roczne – zwrócone w terminie wskazanym w ust. 2 pkt 3 lit. c).

Termin niewykorzystania biletu na przejazdy wielokrotne liczy się od daty wysłania reklamacji wraz z oryginalnym biletem, potwierdzonej stemplem pocztowym, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6 pkt 2.
- 9. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet na przejazdy/przewozy wielokrotne, zwrócony po upływie terminów określonych w ust. 1–2 i 4, z zastrzeżeniem ust. 10, albo po upływie terminu ważności biletu.
- 10. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet, którego podróżny nie mógł zwrócić w odpowiednich – wyżej wskazanych terminach, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu), rozpatruje – w drodze reklamacji – PBD, na warunkach określonych w §§ 26-27 Regulaminu.

§ 16. Kontrola dokumentów przewozu

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu/wagonie przewoźnika dokonuje kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu, legitymując 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.
2. W pociągu/wagonie przewoźnika podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je kierownikowi pociągu lub osobie upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie. Podróżny obowiązany jest, bez dodatkowego wezwania, okazać i wręczyć odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgi lub okazać – w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych – dokument stwierdzający tożsamość. Osoba, która odmówi odpowiednio wręczenia lub okazania ww. dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu.
3. „Przewozy Regionalne” zastrzega sobie prawo do zatrzymania (do celów kontrolnych) biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym zamieszcza się dane z biletu zasadniczego.

§ 17. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który w trakcie kontroli:
 - 1) nie okazał:
 - a) biletu na przejazd lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych przejazdów,
 - b) „Poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”,
 - c) biletu na przewóz psa,
 - d) biletu na przewóz roweru lub rzeczy;
 - 2) okazał:
 - a) „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd” wydane przez kasę, bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w § 10 ust. 19 Regulaminu,
 - b) ulgowy bilet ale nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z tego biletu,
 - c) wraz z ulgowym biletem dokument, z którego wynika, że przysługuje mu niższy wymiar ulgi,
 - d) bilet, którego cena jest niższa od ceny biletu na przejazd w danym wagonie lub pociągu, z wyjątkiem biletów komunikacji międzynarodowej, które niezależnie od wysokości ceny są ważne na przejazd w każdym pociągu przewoźnika, w klasie na którą zostały wystawione,
 - e) bilet na przejazd drogą krótszą, a odbywa przejazd drogą dłuższą niż wskazana na posiadanym bilecie, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa,
 - f) niezalegalizowany bilet abonamentowy lub zlecenie–bilet na przejazd kredytowany, bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w § 10 ust. 19 Regulaminu,
 - g) zafoliowany dokument przewozu, legitymację seniora lub inny dokument wydany przez przewoźnika,
 - h) *skreślony*,
 - i) bilet na podstawie którego zmiana umowy przewozu w zakresie zmiany klasy, kategorii pociągu, stacji przeznaczenia lub drogi przewozu, jest niedozwolona,
 - j) ulgowy bilet, a żadna ulga mu nie przysługuje,
 - k) bilet na przejazd grupowy (bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w §10 ust.19 Regulaminu), a faktyczna liczba uczestników przejazdu jest mniejsza niż 10 osób,
 - 3) korzysta z biletu imiennego:
 - a) wystawionego dla innej osoby,
 - b) bez dopełnienia określonych na nim warunków, chyba że dopełni je w trakcie kontroli biletów,
 - c) bez okazania dokumentu, którego numer został wpisany na bilecie
 - 4) nie zgłosił kierownikowi pociągu zamiaru przejazdu:
 - a) poza stację przeznaczenia a należność za faktyczny przejazd jest wyższa niż cena okazanego biletu,
 - b) w innej relacji niż wynika to z okazanego biletu,
 - 5) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób że:
 - a) rozpoczął przejazd przed wskazanym na bilecie terminem ważności, bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w § 10 ust. 19,
 - b) rozpoczął przejazd po upływie terminu ważności biletu albo po upływie oznaczonej na nim strefy czasowej,
 - 6) naruszył przepisy o przewozie zwierząt, rzeczy lub roweru.

2. Postanowienia ust. 1 nie dotyczą:
 - 1) osób o których mowa w § 10 ust. 20 Regulaminu,
 - 2) *skreślony*,
 - 3) dzieci niepełnosprawnych (do ukończenia 16 roku życia) wraz z opiekunami, którzy okażą bilet z ulgą ustawową na przejazd w relacji, w której zastosowana ulga im nie przysługuje, z wyjątkiem przypadku okazania zafoliowanego dokumentu przewozu, legitymacji seniora lub innego dokumentu wydanego przez przewoźnika albo okazania dokumentu, o którym mowa w § 16 ust. 1 TPR.
3. Przy obliczaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, ustala się:
 - 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz;
 - 2) opłatę dodatkową za przejazd/przewóz, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
4. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt 1, pkt 2 lit. a), g) – i) oraz pkt. 3, 4 i 5 lit. b), nalicza się opłaty wskazane w ust. 3.
5. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt 2 lit. c, nalicza się opłaty wskazane w ust. 3. Okazany bilet poświadcza się o nie wykorzystaniu.
6. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt 2 lit. b), d) i e), przy naliczaniu opłat wskazanych w ust. 3 potrąca się opłaconą należność za przejazd.
7. W przypadku określonym w ust. 1 pkt 2 lit f) dotyczącym:
 - 1) niezalegalizowanego biletu abonamentowego – legalizuje się przejazd na karnecie wydanym do okazanego biletu abonamentowego. Przy wydaniu biletu blankietowego na dopłatę nalicza się opłatę dodatkową wskazaną w ust.3 pkt 2, z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 20 pkt 2 Regulaminu.
 - 2) niezalegalizowanego zlecenia – biletu na kredytowany przejazd – nalicza się opłatę wskazaną w ust. 3 pkt 2, z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 20 pkt 3 Regulaminu. Legalizuje się zlecenie – bilet.
8. W przypadku określonym w ust. 1 pkt 2 lit. j), jeżeli:
 - 1) postanowienia taryfowe zezwalają na dokonanie dopłaty, nalicza się opłaty wskazane w ust. 3 i potrąca opłaconą należność za przejazd,
 - 2) bilet jest wydany z ulgą ustawową – okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu i nalicza się opłaty wskazane w ust. 3.
9. W przypadku określonym w ust. 1 pkt 2 lit. k), nalicza się każdemu uczestnikowi przejazdu opłaty wskazane w ust. 3. Bilet na przejazd grupy poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu.
10. W przypadkach określonych w pkt. 5 lit. a), nalicza się opłatę wskazaną w ust. 3 pkt 2, z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 20 Regulaminu. Legalizuje się okazany bilet.
11. Postępowanie w przypadkach określonych w ust. 1 pkt 6, regulują odpowiednie postanowienia TPR (§§ 54 – 55).
12. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 18 Regulaminu.
13. Podróżnemu, który:
 - 1) oświadczy, że posiada bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu,
 - 2) okaże bilet imienny, ale nie okaże żadnego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - 3) oświadczy, że posiada uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, i uiszcza w pociągu opłaty określone w ust. 3 – wystawia się bilet blankietowy. Na odwrocie biletu wystawca zamieszcza, w zależności od sytuacji odpowiednią adnotację w brzmieniu:
 - „Podróżny (*imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości/ustnego oświadczenia – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.*) oświadczył, że posiada bilet imienny/okazał bilet imienny nr, ale nie okazał dokumentu potwierdzającego tożsamość.”;
 - „Podróżny (*imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości/ustnego oświadczenia – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.*) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał” (*rodzaj dokumentu – np. legitymacja szkolna, studencka, seniora, H-1096, książka inwalidy wojennego itp.*) lub

- „Podróżny (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny dokument” (rodzaj dokumentu), podając przyczynę nieważności (np. z powodu braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty).

Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli potwierdza adnotację pieczęcią identyfikacyjną i podpisem.

Opłaty taryfowe i opłata dodatkowa zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia (nie wliczając dnia wystawienia biletu blankietowego), podróżny złoży odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio do PBD lub za pośrednictwem zakładu, na zasadach określonych w §§ 26-27 Regulaminu.

§ 18. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu, o którym mowa w § 17 Regulaminu, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 7), zwane dalej wezwaniem.
Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
2. W razie braku dokumentu, o którym mowa w ust. 1, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli ma prawo zwrócić się do Policji, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego.
Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę, wyłącznie od stacji rozpoczęcia przejazdu do stacji wskazanej przez podróżnego.
Jeśli nie można ustalić miejsca rozpoczęcia podróży, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu pociągu/wagonu.
3. W przypadku przejazdu grupowego, wezwanie wystawia się na organizatora przejazdu, ze wskazaniem danych osobowych wraz z pełnym adresem zamieszkania – przewodnika grupy. W takim przypadku należności za przejazd oraz opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. oblicza się za każdą osobę będącą uczestnikiem przejazdu grupowego, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.
- 3a. Nie stosuje się odrębnych ofert taryfowych w przypadku odprawy osób, którym zostały wystawione wezwania z powodu odmowy uiszczenia należności w pociągu, z wyjątkiem osób, o których mowa w ust. 11 pkt. 1, 3-5.
4. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się:
 - 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
 - a) datę przejazdu,
 - b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
 - c) kategorię i numer pociągu,
 - d) klasę wagonu,
 - e) odległość taryfową przejazdu,
 - f) rodzaj zastosowanej taryfy,
 - g) wymiar posiadanej ulgi;
 - 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz rzeczy/psa,
 - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.;
 - 3) cenę okazanego biletu;
 - 4) kwotę należności do zapłaty;
 - 5) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo następną – najbliższą stację położoną na drodze przewozu);
 - 6) uwagi kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
 - 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji.
5. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania – w rubryce „Oświadczenie podróżnego”.
6. Wystawione wezwanie upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.

7. Odbiór wezwania, podróżny potwierdza na protokole podpisem w odpowiedniej rubryce. Odмова przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
8. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie, lub w dowolnej kasie biletowej przewoźnika. Kasa biletowa na wpłaconą należność wydaje bilet blankietowy na dopłatę.
9. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 8, przewoźnikowi przysługuje prawo:
 - 1) zamieszczenia danych osobowych dłużnika w rejestrach Biur Informacji Gospodarczych,
 - 2) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
10. W razie wystawienia wezwania dla podróżnego, o którym mowa w § 17 ust. 9 Regulaminu, w rubryce „Oświadczenie podróżnego” informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu powinien zamieścić podróżny, potwierdzając zapis własnoręcznym podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, wystawca wezwania zamieszcza odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi organu kontrolnego”.

Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia wezwania, podróżny złoży reklamację bezpośrednio do Biura Windykacji Należności Przewozowych w Gnieźnie wskazanego w wezwaniu lub za pośrednictwem zakładu.
11. W przypadku gdy podróżny:
 - 1) zgłosi – na zasadach określonych w § 10 ust. 19 Regulaminu – brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe gotówką, a kierownik pociągu nie może wydać reszty,
 - 2) o którym mowa w § 10 ust. 20 Regulaminu nie posiada gotówki na uregulowanie opłaty za przejazd/przewóz,
 - 3) okaże bilet z ulgą ustawową w ramach przejazdu rodzinnego, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie i chce uregulować należności gotówką, a kierownik pociągu nie może wydać reszty, albo podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie opłaty,
 - 4) z dzieckiem niepełnosprawnym (do ukończenia 16 roku życia) okaże bilety z ulgą ustawową na przejazd w relacji, w której zastosowana ulga nie przysługuje i chce uregulować należności gotówką, a kierownik pociągu nie może wydać reszty, albo podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie opłaty, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie.
 - 5) jest osobą:
 - a) o widocznej niepełnosprawności ruchowej,
 - b) niewidomą, podróżującą bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
 - c) poruszającą się na wózku inwalidzkim, odbywającą przejazd z lub bez osoby towarzyszącej.

Na podstawie otrzymanego wezwania – w terminie do 7 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania, podróżny powinien uiszczyć należności za przejazd/przewóz/legalizację, wynikające z wystawionego wezwania (z zachowaniem zasad wskazanych w § 10 ust. 25 Regulaminu). Po tym terminie podróżny jest zobowiązany do uiszczenia należności za przejazd wraz z opłatą dodatkową, wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.

ROZDZIAŁ 3.

WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH

§ 19. Przewóz rzeczy

1. Warunki przewozu rzeczy określone są w postanowieniach TPR.
2. Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
3. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadczą wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami musi opuścić pociąg. Bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu 15% odstepnego.
4. Podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i nie powodujące ryzyka szkód przeniesienie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
5. W przypadku zamiaru przewozu rzeczy przestrzennych, podróżny powinien uzyskać wcześniej u przewoźnika informację na temat odrębnych warunków dopuszczenia tych rzeczy do przewozu.
6. Podróżny jest zobowiązany do nadzorowania przewożonych ze sobą rzeczy.

§ 20. Przewóz zwierząt domowych

1. W pociągach/wagonach przewoźnika podróżny może pod swoją opieką przewozić zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Przewożone zwierzęta – oprócz psów, powinny być umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu, z zachowaniem postanowień § 55 TPR. Dla rozmieszczenia zwierząt przewożonych w odpowiednich opakowaniach, podróżny może rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje. Podróżny jest zobowiązany nadzorować zabrane w podróż zwierzęta.
2. Przewóz psa (nie więcej niż jednego, bez względu na wielkość) pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada ważny bilet na przewóz psa oraz aktualne świadectwo szczepienia psa;
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec.Podróżny odpowiada za stan sanitarny przedziału, w którym przewozi psa.
3. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia. Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w wagonie, a szczególnie ciszy nocnej; w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 4.
4. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, kierownik pociągu powinien wskazać podróżnemu inny przedział lub wagon.
5. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) zwierząt w wagonach pasażerskich bezprzedziałowych;
 - 2) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
 - 3) psów służbowych z opiekunami;
 - 4) psów przewożonych w wyznaczonych przedziałach dla podróżnych z psami.
6. Opłata za przewóz psa określona jest w TPR (Dział I Opłaty przewozowe).

**ROZDZIAŁ 4.
PRZEWÓZ PRZESYŁEK**

§ 21. Przewóz przesyłek konduktorskich

Skreślony

§ 22. Rzeczy wyłączone z przewozu jako przesyłka konduktorska

Skreślony

§ 23. Przewóz przesyłek z hasłem „na ratunek życia”

skreślony

3

4

ROZDZIAŁ 5. INNE USŁUGI

§ 24. Przyjmowanie rzeczy do przechowalni

1. Przewoźnik przyjmuje do przechowania na okres nie dłuższy niż 10 dni odpowiednio opakowane rzeczy.
2. Osoba oddająca rzeczy na przechowanie:
 - 1) zobowiązana jest określić ich rodzaj oraz
 - 2) może zadeklarować ich wartość. Deklarowana wartość rzeczy nie może przewyższać zwykłej wartości tych rzeczy.
3. Nie przyjmuje się do przechowania:
 - 1) rzeczy których przechowywanie zabronione jest odrębnymi przepisami;
 - 2) rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu;
 - 3) pieniędzy, środków płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności, rzeczy szczególnie cennych, przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną;
 - 4) dokumentów tożsamości;
 - 5) broni i amunicji;
 - 6) zwłok lub szczątków zwłok ludzkich;
 - 7) zwierząt.

Przyjmujący rzeczy może odmówić ich przyjęcia, jeżeli stan tych rzeczy jest wadliwy, albo nie są opakowane lub opakowane niedostatecznie.
4. Opłatę za przechowanie rzeczy, określoną w TPR (Dział I Opłaty przewozowe), pobiera się za każdą sztukę i za każdy dzień kalendarzowy przechowania.
5. Osoba oddająca rzeczy na przechowanie ponosi odpowiedzialność za skutki wynikłe z właściwości przechowywanej rzeczy, jeżeli nie powiadomił przyjmującego o znanych mu niebezpieczeństwach, których źródłem może być przechowywana rzecz lub o konieczności szczególnego obchodzenia się z nią.
6. Przyjmujący rzeczy ma prawo sprawdzić w obecności oddającego te rzeczy, czy zadeklarowana wartość nie przekracza zwykłej wartości tych rzeczy. W razie rozbieżności w ocenie wartości, przyjmujący rzeczy może odmówić ich przyjęcia na przechowanie.
7. Na przyjęte do przechowania rzeczy, wydaje się jeden dowód złożenia bagażu na przechowanie (wzór nr 8), zwany dalej dowodem złożenia.

Na życzenie osoby oddającej rzeczy, dowód złożenia wystawia się na każdą sztukę oddzielnie.
8. W razie przyjęcia na przechowanie rzeczy z zadeklarowaną wartością, w dowodzie złożenia zamieszcza się stosowną adnotację, potwierdzoną podpisem oddającego rzeczy na przechowanie.

§ 25. Wydanie rzeczy z przechowalni

1. Wydanie rzeczy następuje pod warunkiem zwrotu dowodu złożenia i po uiszczeniu należności za przechowanie i opłaty za ewentualną deklarację wartości.
2. W przypadku wystawienia jednego dowodu złożenia na przechowanie kilku sztuk rzeczy, wydanie pojedynczych sztuk nie jest dozwolone.
3. Jeżeli odbierający nie zwróci dowodu złożenia, rzeczy wydaje się tylko wówczas, gdy odbierający udowodni swoje prawo do nich, legitymując się ważnym dokumentem tożsamości, po uiszczeniu opłat, o których mowa w ust. 1 i jednoczesnym złożeniu pisemnego oświadczenia, w którym określi rodzaj rzeczy złożonych do przechowania.
4. W stosunku do rzeczy pozostawionych i nie odebranych w terminie określonym w § 24 ust. 1 Regulaminu, przewoźnik przeprowadza postępowanie zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego i przepisami wykonawczymi dotyczącymi rzeczy znalezionych.
5. Za utratę lub uszkodzenie rzeczy oddanych na przechowanie, odpowiedzialność ponosi przyjmujący, z zastrzeżeniem postanowień § 24 ust. 5 Regulaminu.

ROZDZIAŁ 6.

TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 26. Postanowienia ogólne

Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach ustawy Prawo przewozowe i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych, w szczególności na podstawie rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266).

1. Podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację:
 - 1) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
 - 4) gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające korzystanie z legitymacji seniora, po rozpoczęciu terminu jej ważności.
2. Reklamację składa się w formie pisemnej.
3. 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.
4. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 3, powinny zawierać serię i numer każdego wezwania do zapłaty.
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego pracownika zakładu, wystawcę, notariusza) innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, biletu okresowego, o którym mowa w § 15 ust. 6 pkt. 2 Regulaminu lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
6. Reklamacje:
 - 1) dotyczące odprawy i przewozu osób oraz przesyłek konduktorskich, przyjmują:
 - a) Podlaski Zakład Przewozów Regionalnych, 15-701 Białystok, ul. Kolejowa 9,
 - b) Kujawsko-Pomorski Zakład Przewozów Regionalnych, 85-082 Bydgoszcz, ul. Z. Augusta 7,
 - c) Pomorski Zakład Przewozów Regionalnych, 81-354 Gdynia Plac Konstytucji 1,
 - d) Śląski Zakład Przewozów Regionalnych, 40-012 Katowice, ul. Dworcowa 8,
 - e) Świętokrzyski Zakład Przewozów Regionalnych, 25-506 Kielce, Pl. Niepodległości,
 - f) Małopolski Zakład Przewozów Regionalnych, 31-154 Kraków Plac Jana Nowaka – Jeziorańskiego 3,
 - g) Lubelski Zakład Przewozów Regionalnych, 20-406 Lublin, ul. Gazowa 4,
 - h) Łódzki Zakład Przewozów Regionalnych, 90-002 Łódź, ul. Tuwima 28,
 - i) Warmińsko-Mazurski Zakład Przewozów Regionalnych, 10-589 Olsztyn, Pl. Konstytucji 3 maja 2a,
 - j) Opolski Zakład Przewozów Regionalnych, 45-075 Opole, ul. Krakowska 48,
 - k) Wielkopolski Zakład Przewozów Regionalnych, 61-801 Poznań, ul. Dworcowa 1,
 - l) Podkarpacki Zakład Przewozów Regionalnych, 35-201 Rzeszów, Pl. Dworcowy 1,
 - m) Zachodniopomorski Zakład Przewozów Regionalnych, 70-221 Szczecin, ul. Czarnieckiego 9,

- n) Dolnośląski Zakład Przewozów Regionalnych, 50-085 Wrocław, ul. Piłsudskiego 105,
 - o) Lubuski Zakład Przewozów Regionalnych, 65-033 Zielona Góra, ul. Ułańska 4,
 - p) „Przewozy Regionalne” spółka z o.o. Biuro Rozliczeń i Kontroli Dochodów, 10-410 Olsztyn, ul. Lubelska 46;
- 2) związane z wystawieniem w pociągu wezwania do zapłaty, rozpatruje „Przewozy Regionalne” spółka z o.o. Biuro Windykacji Należności Przewozowych, 62-210 Gniezno, ul. Lecha 10;
 - 3) są rozpatrywane przez jednostki, o których mowa w pkt. 1 i 2, w zakresie ich działalności.
Jeżeli reklamacja dotyczy zakresu działalności kilku jednostek, właściwą do jej rozpatrzenia jest jednostka do której reklamacja wpłynęła, z zastrzeżeniem pkt. 2.
- 7. Przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1–5 .
 - 8. W przypadku, gdy podróżny – z powodu utraty (kradzież/zagubienie) – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie umożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
 - 9. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.

§ 27. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji

- 1. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku.
- 2. Reklamacje z tytułu zawarcia umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę wpływu reklamacji do przewoźnika.
- 3. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 26 ust. 1–5 Regulaminu, przewoźnik zwraca reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
- 4. Reklamacje, o których mowa w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 2 i 3.
- 5. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.
- 6. Bieg przedawnienia zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty.
- 7. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, przewoźnik 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.
- 8. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, przewoźnikowi zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty. Wydany w tym postępowaniu nakaz sądowy przedawnia się z upływem 10 lat od dnia uprawomocnienia nakazu.
- 9. Reklamacje lub wezwanie do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji lub wezwania do zapłaty.

SPIS WZORÓW DRUKÓW

Wzór nr 1	wzór druku – Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd	41
Wzór nr 2	wzory druków stosowanych przy wystawianiu biletów na przejazd/przewóz	42
Wzór nr 3	wzory druków biletów blankietowych wystawianych manualnie	43
Wzór nr 4	wzór papieru z rolki, stosowany do wystawiania biletów oraz innych dokumentów	44
Wzór nr 5	wzór druku – Bilet zbiorowy	45
Wzór nr 6	wzór druku – Zgłoszenie przejazdu grupy	46
Wzór nr 7	wzór druku – WEZWANIE	47
Wzór nr 8	wzór druku – Dowód złożenia bagażu na przechowanie	48”.