

Zasady i warunki korzystania z dokumentów przewozu zakupionych za pośrednictwem Internetowego Systemu Sprzedaży (ISS)

(obowiązuje od 05 sierpnia 2010 r.)

1. Za pośrednictwem Internetowego Systemu Sprzedaży (ISS), zwanego dalej ISS, można nabyć:
 - 1) na 60 dni naprzód bilety jednorazowe na przejazdy w klasie 1 lub 2 pociągami interREGIO lub REGIOekspres;
 - 2) na 7 dni naprzód bilety jednorazowe na przejazdy w klasie 1 lub 2 pociągami REGIOekspres wraz z fakultatywną rezerwacją miejsca do siedzenia. Opłata za dokonanie rezerwacji miejsca do siedzenia wynosi 3,00 zł (brutto). W kasie biletowej i w pociągu nie dokonuje się rezerwacji miejsca do siedzenia.
2. Dokumenty przewozu wydawane za pośrednictwem ISS są imienne i ważne z dokumentem ze zdjęciem, którego rodzaj i numer są na nich wskazane. Dane te podlegają weryfikacji w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych i muszą być zgodne z danymi zakodowanymi na wydrukowanym dokumencie przewozowym.
3. Dokumenty przewozu wydawane za pośrednictwem ISS są wydawane na przejazd wyłącznie w bezpośredniej relacji danego pociągu interREGIO lub REGIOekspres na całej lub części drogi przebiegu pociągu.
4. Bilety są wydawane według taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 50%, 37%, 49%, 78%, 95% i 100%.
5. Nabycie dokumentów przewozu za pośrednictwem ISS nie jest równoznaczne z zawarciem umowy przewozu. Zawarcie umowy przewozu następuje z chwilą wejścia podróżnego do pociągu.
6. Dokumenty przewozu o których mowa:
 - 1) w ust. 1 pkt 1, uprawniają właściciela do jednorazowego przejazdu w terminie i zakresie wskazanym na dokumencie,
 - 2) w ust. 1 pkt 2, uprawniają właściciela do jednorazowego przejazdu w terminie i zakresie wskazanym na dokumencie oraz zajęcia zarezerwowanego miejsca do siedzenia. Numer miejsca jest wskazany na dokumencie przewozu.
7. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z takiego przejazdu.
8. Podróżny, który:
 - 1) zmienia warunki przejazdu określone na dokumencie przewozu w taki sposób, że zamierza rozpocząć przejazd w innym terminie niż wskazany na posiadanym dokumencie przewozu,
 - 2) całkowicie rezygnuje z podróży,powinien najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ważności danego dokumentu przewozu, dokonać jego zwrotu za pośrednictwem ISS, z zastrzeżeniem ust. 12. Po rozpoczęciu terminu ważności dokumentu przewozu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany dokument można dochodzić – w drodze pisemnej reklamacji – wniesionej do "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. Biuro Rozliczeń i Kontroli Dochodów w Olsztynie 10-410, ul. Lubelska 46.
9. Po rozpoczęciu przejazdu zmiana umowy przewozu możliwa jest w zakresie zmiany:
 - 1) stacji przeznaczenia;
 - 2) klasy wagonu.W celu dokonania zmiany podróżny powinien zgłosić się do kierownika pociągu (konduktora) przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Podróżny, który zamierza odbyć przejazd poza stację przeznaczenia, powinien zgłosić się do kierownika pociągu (konduktora) najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu poprzedzającej stację przeznaczenia wskazaną na bilecie. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza stację przeznaczenia wskazaną w dokumencie przewozu.
10. Jeżeli podróżny odbywa przejazd na podstawie dokumentu przewozu o którym mowa w ust. 1 pkt 2, w przypadku zamiaru przejazdu poza stację przeznaczenia lub zmiany klasy wagonu, zobowiązany jest zwolnić zajmowane miejsce w razie zgłoszenia się podróżnego z dokumentem przewozu wraz ze wskazaniem tego miejsca do siedzenia.

11. W przypadku zmiany umowy przewozu z tytułu, której przewoźnikowi przysługuje:
 - 1) niższa należność – podróżny powinien uzyskać na dokumencie przewozu odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu różnicy należności. Zwrotu nadpłaconych należności dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji;
 - 2) wyższa należność – podróżny powinien dokonać dopłaty różnicy należności, jeżeli postanowienia taryfowe nie stanowią inaczej. Oprócz opłat taryfowych pobierana jest również opłata za wydanie biletu w pociągu.
12. Podróżny, który rozpoczął przejazd przed wskazanym na posiadanym dokumencie przewozu terminem ważności, powinien niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosić się do kierownika pociągu (konduktora) w celu nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Posiadany dokument przewozu poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony dokument przewozu można dochodzić – w drodze pisemnej reklamacji – wniesionej do "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. Biuro Rozliczeń i Kontroli Dochodów w Olsztynie 10-410, ul. Lubelska 46.
13. W razie całkowitego niewykorzystania dokumentu przewozu, z którego podróżny nie mógł zrezygnować w terminie i w sposób określony w ust. 8 z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobyt w szpitalu), zwrotu należności z tego tytułu można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji wniesionej bezpośrednio do Biura Rozliczeń i Kontroli Dochodów w Olsztynie.
14. Po rozpoczęciu przejazdu zwrotu należności za dokonaną rezerwację miejsca do siedzenia podróżny może dochodzić wyłącznie w przypadku nie korzystania z zarezerwowanego miejsca na całej drodze przewozu. Warunkiem zwrotu należności jest uzyskanie odpowiedniego poświadczenia w pociągu.
15. W razie przerwy w ruchu:
 - 1) podróżnemu przysługuje bezpłatny przejazd najbliższym pociągiem przewoźnika do miejsca wyjazdu oraz zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącania odstępnego.
Na okazanych dokumentach przewozu osoba uprawniona przez przewoźnika 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, stemplem i podpisem,
 - 2) jeżeli podróżny rezygnuje z bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu, należność za cały przerwany przejazd podlega zwrotowi, bez potrącania odstępnego. Na posiadanym bilecie podróżny powinien uzyskać odpowiednie poświadczenie o rezygnacji z dalszej podróży.
Zwrotu należności za niewykorzystany dokument przewozu dokonuje się – w drodze pisemnej reklamacji – wniesionej do "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. Biuro Rozliczeń i Kontroli Dochodów w Olsztynie 10-410, ul. Lubelska 46.
16. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę jej wpływu. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd) oraz inne dokumenty związane z rodzajem i wysokością roszczenia. Ponadto w reklamacji należy podać nr faktury VAT (jeżeli została wystawiona), nr konta bankowego z którego dokonano zapłaty za dokument przewozu oraz nr konta bankowego na które należy dokonać zwrotu należności.
17. Od zwracanych należności potrąca się 15% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 18.
18. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie dokumentu przewozu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie przewoźnika i fakt ten został odpowiednio poświadczony,
 - 2) gdy dokument przewozu został zwrócony w ramach jego wymiany.
19. Podróżny zobowiązany jest w pociągu wręczyć osobom dokonującym kontroli:
 - 1) ważny, czytelnie wydrukowany dokument przewozu,
 - 2) dokument ze zdjęciem, którego numer jest wskazany na okazanym dokumencie przewozu,
 - 3) ważny dokument poświadczający uprawnienie, gdy korzysta z ulgowego przejazdu.Osobę, która nie spełni powyższych warunków traktuje się jak podróżnego bez ważnego biletu na przejazd.
20. Podróżny z ważnym dokumentem przewozu zakupionym za pośrednictwem systemu ISS, który w pociągu zgłosi na zasadach określonych w Regulaminie przewozu rzeczy i zwierząt "Przewozy Regionalne" (RPO-PR) zamiar przewozu rzeczy, roweru lub psa – może nabyć bilet na przewóz, bez uiszczania opłaty dodatkowej za wydanie biletu w pociągu.

21. Wzory dokumentów przewozowych wydawanych za pośrednictwem ISS stanowią załączniki do niniejszych zasad.
22. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi zasadami stosuje się odpowiednio przepisy Taryfy przewozowej (TPR) i Regulaminu na przewóz osób, rzeczy i zwierząt "Przewozy Regionalne" (RPO-PR).