

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/reklamacje-i-rekompensa/17807,Jak-wniesc-reklamacje.html>
09.04.2026, 15:34

Jak wnieść reklamację?

Reklamacje dotyczące niewłaściwego wykonania umowy przewozu oraz jakości usług w pierwszej kolejności skieruj do przewoźnika, z którego usług skorzystałeś. Dane przewoźnika wskazane są np. na bilecie.

Przewoźnik	Adres do korespondencji	Szczegółowe informacje
"PKP Intercity" S.A.	Al. Jerozolimskie 142a 02-305 Warszawa formularz reklamacyjny	www.intercity.pl
POLREGIO sp. z o.o.	ul. Kolejowa 1 01-217 Warszawa e-mail: info@p-r.com.pl	www.polregio.pl
"Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.	ul. Lubelska 26 03-802 Warszawa e-mail: skargi@mazowieckie.com.pl	www.mazowieckie.com.pl
Koleje Dolnośląskie S.A.	ul. Kolejowa 2 59-220 Legnica e-mail: reklamacje@kolejedolnoslaskie.eu	www.kolejedolnoslaskie.eu
"Koleje Małopolskie" sp. z o.o.	ul. Wodna 2 30-556 Kraków e-mail: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl	www.malopolskiekoleje.pl
Koleje Śląskie Sp. z o.o.	ul. Raciborska 58 40-074 Katowice e-mail: skargi@kolejeslaskie.com	www.kolejeslaskie.com
Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.	ul. Składowa 5 61-897 Poznań e-mail: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl	www.koleje-wielkopolskie.com.pl
Arriva RP Sp. z o.o.	ul. Dąbrowskiego 8/24 87-100 Toruń e-mail: info.kolej@arriva.pl	www.arriva.pl
Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.	ul. Morska 350a 81-002 Gdynia e-mail: reklamacje@skm.pkp.pl	www.skm.pkp.pl
Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.	ul. Batorego 23 05-825 Grodzisk Mazowiecki e-mail: wkd@wkd.com.pl	www.wkd.com.pl

Szybka Kolej Miejska w Warszawie sp. z o.o.	Przewoźnik: Szybka Kolej Miejska Sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 125/127 00-217 Warszawa e-mail: biuro@skm.warszawa.pl Organizator: Zarząd Transportu Miejskiego ul. Żelazna 61 00-848 Warszawa	www.skm.warszawa.pl www.wtp.waw.pl
"Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o.o	Al. Piłsudskiego 12 90-051 Łódź e-mail: reklamacje@lka.lodzkie.pl	lka.lodzkie.pl/

Zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji określa [Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego](#). Przewoźnik powinien odpowiedzieć na reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji. Podmiot rynku kolejowego, przekazując odpowiedź na reklamację, powinien również podać informację dotyczącą prawa odwołania do właściwego miejscowo sądu.

Jesteś niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji? Możesz wnieść do przewoźnika odwołanie. Na rozpatrzenie odwołania podmiot kolejowy ma 14 dni. W tym czasie może zmienić pierwotne rozstrzygnięcie sprawy.