



URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO

Masz prawo do:

- pomocy w podróży,
- bezproblemowego zakupu biletu,
- bezpiecznej podróży,
- złożenia skargi,
- rzetelnej informacji,
- odszkodowania.





POMOC W PODRÓŻY

Jesteś osobą z niepełnosprawnością, o ograniczonej możliwości poruszania się (fizycznej lub intelektualnej, trwałej bądź przejściowej) lub w podeszłym wieku?

Masz prawo do bezpłatnej pomocy przy:

- poruszaniu się w obrębie dworca,
- wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego,
- wniesieniu i wyniesieniu bagażu.

Pomoc to także rzetelna informacja dotycząca dostępności taboru kolejowego przystosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami w interesującej Cię relacji.

W każdym pociągu jest przynajmniej kilka miejsc dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się (są one oznaczone specjalnymi piktogramami)

– masz pierwszeństwo w zajęciu takiego miejsca.

Możesz też kupić bilet na pokładzie pociągu bez dodatkowych opłat.

Pamiętaj!

Jeśli potrzebujesz pomocy, **powiadom przewoźnika kolejowego lub zarządcę stacji co najmniej na 48 godzin przed podróżą** – ułatwi to właściwą organizację pomocy. Dane teleadresowe tych podmiotów podane są na ich stronach internetowych oraz w gablotach na stacjach kolejowych.



BEZPROBLEMOWY ZAKUP BILETU

Bilet na pociąg możesz kupić:

- w kasie biletowej,
- w automacie biletowym,
- przez internet lub aplikacje mobilne,
- u konduktora w pociągu.

Zapytaj przewoźnika (telefonicznie, mailowo lub w kasie biletowej) o najtańszy bilet w danej relacji i dowiedz się, gdzie możesz go kupić.

Jeżeli na stacji nie ma kasy biletowej ani automatu, masz prawo kupić bilet u konduktora bez żadnych dodatkowych opłat (wyjątek to Express InterCity Premium, czyli Pendolino). Uwaga! Większość przewoźników wymaga, by pasażer, który chce kupić bilet na pokładzie, wsiadł do pociągu pierwszymi drzwiami od czoła składu i tam zgłosił się do obsługi lub na nią oczekiwał.

Pamiętaj!

Zachowaj bilet, ponieważ jest on podstawą do złożenia skargi lub reklamacji, a także potwierdzeniem Twojego ubezpieczenia w trakcie podróży koleją. Do biletu możesz uzyskać poświadczenie dotyczące opóźnienia pociągu, odwołania połączenia, zmiany umowy przewozu lub innych okoliczności.



BEZPIECZNA PODRÓŻ

Jeśli jesteś świadkiem niebezpiecznej/ niepokojącej sytuacji w pociągu, która zagraża bezpieczeństwu Twojemu lub współpasażerów – zawiadom obsługę. Możesz w tym celu użyć przycisku alarmowego SOS lub interkomu znajdującego się na pokładzie wybranych pociągów.

Pamiętaj, że o każdej takiej sytuacji, która ma miejsce w pociągu lub na terenie kolejowym (dworzec, perony), możesz zawiadomić Straż Ochrony Kolei (SOK):

tel. alarmowy: 22 474 00 00

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA BAGAŻ

Niektórzy przewoźnicy udostępniają w pociągach specjalne miejsca na bagaż (np. półki bagażowe w przedsiönku). Jeśli zostawisz tam bagaż, poza zasięgiem Twojego wzroku, i zostanie on ukradziony, to przewoźnik będzie musiał pokryć jego wartość. Możesz jednak liczyć się z potrzebą udokumentowania strat, np. przedłożenia rachunków potwierdzających zakup rzeczy. W przeciwnym razie otrzymasz zryczałtowaną kwotę odszkodowania.

Pamiętaj! Sam odpowiadasz za rzeczy pozostawione w zasięgu wzroku lub w miejscu umożliwiającym ich osobisty nadzór. Odpowiedzialność przewoźnika ogranicza się wówczas tylko do przypadków, gdy szkoda powstała z jego winy.



SKARGI, UWAGI, WNIOSKI

Masz prawo do zgłoszenia swoich uwag, skargi czy wniosków dotyczących:

- warunków podróży pociągiem, zachowania drużyny konduktorskiej – napisz do danej spółki przewozowej,
- stanu dworca kolejowego – napisz do jego właściciela np. Polskich Kolei Państwowych S.A. (kontakt@pkp.pl),
- utrzymania infrastruktury kolejowej (tory, perony) – skontaktuj się z właściwym zarządcą np. PKP PLK S.A. (www.plk-sa.pl).

Każda spółka ma 1 miesiąc na przygotowanie odpowiedzi na skargę. Jeśli odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca lub wcale jej nie otrzymasz, napisz do Urzędu Transportu Kolejowego na adres pasazer@utk.gov.pl lub skorzystaj z formularza kontaktowego znajdującego się na stronie www.utk.gov.pl.

Możesz nie uzyskać odpowiedzi od spółki kolejowej, jeśli zgłoszenie będzie anonimowe.

Pamiętaj! Gdy złożysz skargę, podmiot kolejowy musi wyjaśnić nieprawidłowości, a nie wypłacić rekompensatę. Jeżeli masz roszczenie pieniężne, określ je jednoznacznie. Wtedy rozpocznie się proces reklamacji.

TERMINY SKŁADANIA REKLAMACJI



Do 7 dni od daty zdarzenia, gdy



Do 3 miesięcy od daty zdarzenia, gdy



Do 1 roku od daty zdarzenia, gdy:



Złożenie reklamacji

Odpowiedź przewoźnika

Wniesienie

Sprawdź szczegóły u przewoźnika,



chcesz udokumentować prawo do ulgi lub posiadanie biletu imiennego, jeśli nie miałeś podczas przejazdu legitymacji lub takiego biletu.



otrzymałeś od kontrolera wezwanie do zapłaty i nie zgadzasz się z nim (odwołanie).



pociąg był opóźniony lub odwołany, nie było miejsca lub wagonu;



nie wykorzystałeś biletu.



RP Rzecznik Praw
PK Pasażera Kolei



odwołania

Odpowiedź przewoźnika

Wniosek do RPPK

z którego usług skorzystałeś.



KOMPLIKACJE W PODRÓŻY

Twój pociąg ma co najmniej 60-minutowe opóźnienie?
Masz prawo do:

- bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu najbliższym dostępnym połączeniem, jeżeli Twoja podróż stała się bezcelowa w kontekście jej pierwotnego celu, a następnie zwrotu (na wniosek) pełnego kosztu biletu albo;
- bezpłatnej zmiany ważności biletu, przy porównywalnych warunkach przewozu, na inny dogodny dla Ciebie termin lub pociąg.

Jeśli opóźnienie wynosi ponad 60 min, pasażerowie pociągów dalekobieżnych mają prawo otrzymać posiłki i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania (jeżeli są one dostępne w pociągu/na stacji lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone), a jeżeli jest to konieczne – zakwaterowanie w hotelu. W przypadku braku takich działań – skontaktuj się w tej sprawie z kierownikiem pociągu lub infolinią przewoźnika.

Pamiętaj!

O swoim wyborze musisz powiadomić przewoźnika i uzyskać do biletu stosowne poświadczenie – odpowiednio w kasie na stacji wyjazdu lub przerwania podróży bądź w pociągu od konduktora.



ODSZKODOWANIA ZA OPÓŹNIENIE

Jeżeli Twój pociąg opóźnił się 60-119 min, masz prawo do zwrotu 25% ceny biletu jednorazowego od przewoźnika, z którego usług korzystałeś. Jeżeli Twój pociąg opóźnił się 120 min lub więcej, masz prawo do zwrotu 50% ceny biletu jednorazowego.

Rekompensaty te są niezależne od przyczyny opóźnienia pociągu, ale obecnie przysługują jedynie pasażerom pociągów dalekobieżnych i komercyjnych. Przewoźnicy mają prawo do ustalenia minimalnego progu ich wypłaty do 4 euro (np. w PKP Intercity 16,00 zł za osobę).

NAPRAWA SZKODY

Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósłeś z powodu odwołania lub opóźnionego przyjazdu pociągu. Musisz jednak udowodnić poniesioną stratę, np. załączając do reklamacji odpowiednie rachunki związane ze zdarzeniem.

Pamiętaj!

Przewoźnik może uwolnić się od odpowiedzialności, jeżeli odwołanie/opóźnienie pociągu wynikało z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. utrudnienia po nawałnicy, potrącenie osoby postronnej czy zderzenie z samochodem na przejeździe kolejowo-drogowym). Odpowiada jednak za samoczynne awarie taboru czy infrastruktury.



WEZWANIE DO ZAPŁATY

Wezwanie do zapłaty to nie mandat. Jego przyjęcie (lub uregulowanie opłaty dodatkowej u konduktora) nie stanowi przyznania się do winy – masz prawo do złożenia reklamacji.

W sytuacjach spornych pamiętaj o wpisaniu w odpowiednim polu wezwania do zapłaty swoich uwag. Jeżeli nie zgadzasz się z wystawionym Ci wezwaniem, reklamację (odwołanie) złóż lub wyślij do przewoźnika w ciągu 3 miesięcy od daty jego otrzymania, a w przypadku konieczności udowodnienia posiadania biletu imiennego (np. miesięcznego pozostawionego w domu) lub dokumentu uprawniającego do ulgi – w ciągu 7 dni od przejazdu. Więcej informacji na temat procedur odwoławczych znajdziesz na stronach internetowych przewoźników lub w ich regulaminach.

Pamiętaj!

Jeśli odmówisz przyjęcia wezwania do zapłaty w pociągu, wezwanie nie straci ważności. Roszczenie o zapłatę wskazanej na wezwaniu należności będzie nadal wymagane. Jeśli nie zapłacisz należności w wyznaczonym terminie, żądana kwota może wzrosnąć, może też zostać uruchomiona procedura windykacyjna.



RZECZNIK PRAW PASAŻERA KOLEI

Przedsiębiorca kolejowy nie uznał Twojej reklamacji, a Ty nie zgadzasz się z jego decyzją? Masz prawo zwrócić się o pomoc do Rzecznika Praw Pasażera Kolei (RPPK), który działa przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego. Rzecznik prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu.

Na stronie www.pasazer.gov.pl znajdziesz interaktywny formularz umożliwiający złożenie wniosku oraz ważne informacje dotyczące przebiegu postępowań polubownych. Udział w nich jest dobrowolny dla obu stron.

Rzecznik pomaga rozstrzygać spory dotyczące roszczeń finansowych (wartość przedmiotu sporu nie może być niższa niż 10 zł lub wyższa niż 20 000 zł). W postępowaniu Rzecznik uwzględnia argumenty obu stron i stara się znaleźć rozwiązanie które doprowadzi do zakończenia sporu, a jednocześnie będzie akceptowalne dla Ciebie i spółki.

Skargi dotyczące funkcjonowania systemu kolejowego lub zgodności postępowania podmiotów rynku kolejowego z przepisami prawa należy składać do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.



Informacja o prawach pasażerów:
tel. 22 460 40 80

Urząd Transportu Kolejowego

Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa
www.utk.gov.pl
pasazer@utk.gov.pl