

Koleje Dolnośląskie



REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT KOLEI DOLNOŚLĄSKICH S.A. (RP- KD)

Obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2014 roku.

Tekst jednolity

Z M I A N Y

Nr porz.	Zmiana wyniku z uchwały zarządu		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Podpis wnoszące go zmianę
	Data	Nr			
1	29.08.2014 r.	01/0829/14	15.09.2014 r.	30.08.2014 r.	HS2
2	09.09.2014 r.	01/0909/14	09.09.2014 r.	09.09.2014 r.	HS2
3	17.02.2015 r.	01/0217/15	17.02.2015 r.	17.02.2015 r.	HS3
4	20.04.2015 r.	02/0420/15	20.04.2015 r.	20.04.2015 r.	HS3
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Spis treści

ROZDZIAŁ 1	4
POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu	4
§ 2. Objasnienia określeń i skrótów	4
§ 3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu	6
§ 4. Przepisy porządkowe	6
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych druków	7
§ 6. Informacje na biletach	8
§ 7. Terminy ważności biletów	9
ROZDZIAŁ 2	9
OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT	9
§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	9
§ 9. Wsparcie udzielane osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej	10
§ 10. Przejazdy grup zorganizowanych	11
§ 11. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu	12
§ 12. Zawarcie umowy przewozu	15
§ 13. Zmiana umowy przewozu	16
§ 14. Przejście podróżnego do wagonu lub pociągu innego przewoźnika	17
§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe	17
§ 16. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety odcinkowe imienne i wielokrotne	20
§ 17. Kontrola dokumentów przewozu	20
§ 18. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu	21
§ 19. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu	22
ROZDZIAŁ 3	24
WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH	24
§ 20. Przewóz rzeczy	24
§ 21. Przewóz zwierząt domowych	24
§ 22. Przewóz rowerów	25
§ 23. Rzeczy znalezione	25
ROZDZIAŁ 4	26
TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI SKARG I WNIOSKÓW	26
§ 24. Reklamacje, postanowienia ogólne	26
§ 25. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji	27
§ 26. Skargi i wnioski, postanowienia ogólne	28
§ 27. Termin składania i rozpatrywania skargi wniosków	29
ROZDZIAŁ 5	30
WZORY DRUKÓW	30

ROZDZIAŁ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich S.A. (RP-KD), zwany dalej Regulaminem, ma zastosowanie do przewozów krajowych w pociągach uruchamianych przez Koleje Dolnośląskie S.A. i został wydany na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012r., poz. 1173).
2. Regulamin zawiera przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z pociągów Spółki oraz określa:
 - 1) warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu:
 - a) osób,
 - b) osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - c) rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego, w pociągach osobowych uruchamianych przez Koleje Dolnośląskie S.A.,
 - 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,
 - b) kontroli dokumentów przewozu,
 - c) przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu i/ lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu,
 - d) zasady postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągu,
 - 6) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji, skarg;
 - 7) wzory druków.
3. Regulamin stosuje się w szczególności z:
 - 1) rozporządzeniem 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);
 - 2) rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266);
 - 3) rozporządzeniem 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);
 - 4) ustawą z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012r. poz. 1173);
 - 5) rozporządzeniem (WE) 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L Nr 315, str. 14);
 - 6) Taryfą Przewozową Kolei Dolnośląskich S.A.

§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

1. Przewoźnik – Koleje Dolnośląskie S.A. zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000298575, NIP 691-240-25-76, REGON 020674645.
2. KD – Koleje Dolnośląskie S.A.
3. TP-KD – Taryfa przewozowa Kolei Dolnośląskich S.A.
4. Cennik - wykaz opłat za przewóz osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich S.A.
5. Dokument przewozu:
 - 1) bilet na przejazd/przewóz,
 - 2) wezwanie do zapłaty,
6. Bilet zasadniczy – bilet na przejazd lub przewóz.

7. 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.
8. Dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu – odpowiedni dokument, o którym mowa w TP-KD.
9. Kasa biletowa – miejsce, w którym przewoźnik lub upoważniony przez niego podmiot dokonuje m.in. sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu.
10. Automat biletowy – urządzenie do sprzedaży biletów.
11. Obsługa pociągu – przedstawiciele przewoźnika: kierownik pociągu, konduktor, kontroler, rewizor lub inna osoba upoważniona przez przewoźnika 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 na przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu.
12. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dn. 23.10.2007 r. każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z usług KD na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej) upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby.
13. Bilet zastępczy – bilet wydany w zamian za posiadany przez podróżnego bilet na przejazd/przewóz i bilet dodatkowy.
14. Opłata dodatkowa – opłata pobierana w przypadku stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu lub spowodowanie zatrzymania środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, opłata wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. Wysokość opłaty dodatkowej określona jest w Cenniku KD.
15. Przedsprzedaż - sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności. Przy obliczaniu terminu przedsprzedaży nie wlicza się pierwszego dnia ważności biletu.
16. Wymiana biletu – jednoczesny zwrot ważnego biletu na przejazd pociągami przewoźnika (odpowiednio poświadczonego) i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami przewoźnika.
17. Wezwanie do zapłaty – dokument przewozu wystawiony podróżnemu bez ważnego biletu, który odmawia lub nie może uregulować należności w pociągu.
18. Poświadczenie – stosowny zapis zmieniający zakres uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:
 - 1) w kasie biletowej – datownikiem i podpisem pracownika, oraz godziną dokonania zapisu,
 - 2) w pociągu – podpisem pracownika obsługi pociągu, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej, wraz z zamieszczeniem daty jego dokonania.Poświadczenie może być wydane w formie wydruku elektronicznego. W tym przypadku nie jest wymagane potwierdzenie, o którym mowa wyżej.
19. 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.).
20. Pies asystujący – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia takiej osobie uczestnictwo w życiu społecznym. W rozumieniu art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – Dz. U. z 2008 r. Nr 14, poz. 92 z późn. zm..

21. Punkt odprawy – miejsce, w którym przewoźnik zapewnia obsługę klientów, w szczególności sprzedaż biletów inne niż pociąg. Do punktów odprawy należą stacje, przystanki osobowe, dworce kolejowe, punkty agencyjne, kasy biletowe;
22. „TAM” – przejazd/przewóz w jedną stronę.
23. „TAM/POWRÓT” - przejazd w relacji określonej na bilecie w dwie strony.
24. Stacja/przystanek – miejsce zatrzymania pociągu w którym rozkład jazdy przewiduje jego postój handlowy, to jest przeznaczony do wsiadania i wysiadania podróżnych.
25. Stacja/przystanek nieobsadzony – stacja/przystanek, na którym nie ma lub jest nieczynna kasa biletowa.
26. Pociąg KD - uruchamiany przez Koleje Dolnośląskie S.A., pociąg osobowy, ujęty w rozkładzie jazdy pociągów wraz z oznaczeniem przewoźnika, Koleje Dolnośląskie S.A. Za pociąg w niniejszym regulaminie uznaje się również każdy środek transportu zastępczego uruchamianego w zastępstwie za pociąg.
27. Ustawa Prawo przewozowe – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012r. poz. 1173).
28. Rozporządzenie (WE) 1371/2007 – Rozporządzenie (WE) 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym – Dz. Urz. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.).
29. 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, (Dz. U. Nr 14, poz. 117).
30. Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006r. – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r w. sprawie ustalenia stanu przesylek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266).
31. Rozporządzenie MI z dnia 23.11.2004 r.-rozporządzenie 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).
32. Strona internetowa KD – www.kolejedolnoslaskie.eu
33. IKD – internetowy system sprzedaży biletów. Dostępny na stronie internetowej <https://bilet.kolejedolnoslaskie.eu/> umożliwiający zakup przez Internet biletu na przejazd/przewóz pociągiem KD na zasadach określonych w Regulaminie IKD.

§ 3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu

- 1.Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich S.A. (RP – KD) oraz jego zmiany, zamieszcza się na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.eu .
- 2.Bezpłatny wgląd do Regulaminu dostępny jest w siedzibie spółki oraz w kasach biletowych Kolei Dolnośląskich S.A. – w dniach i godzinach ich urzędowania.
- 3.Informacji oraz wyjaśnień z zakresu Regulaminu (RP – KD), udzielają pracownicy kas biletowych, obsługa pociągu prowadząca sprzedaż biletów na przejazd pociągami KD. Informacji i wyjaśnień udziela się również w siedzibie KD.

§ 4. Przepisy porządkowe

- 1.Osoby korzystające z przejazdu pociągami uruchamianymi przez Koleje Dolnośląskie S.A. 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). W pociągach zabronione jest:
 - 1) niszczenie, zanieczyszczanie i zaśmiecanie;
 - 2) wchodzenie bez zgody przewoźnika do pociągów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do taboru znajdującego się 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;

- 6) zajmowanie miejsc w pociągach przed podstawieniem ich na tor przy peronie odjazdowym;
 - 7) wyrzucanie przedmiotów z pociągów na zewnątrz;
 - 8) dokonywanie zmian oznaczeń pojazdów i oznaczeń umieszczonych w pojazdach;
 - 9) zamalowywanie pociągów (m.in. graffiti);
 - 10) umieszczanie i usuwanie napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody Kolei Dolnośląskich S.A.;
 - 11) dokonywanie czynności grożących wywołaniem pożaru;
 - 12) wnoszenie i przewożenie rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów;
 - 13) pozostawianie zwierząt bez dozoru oraz wprowadzanie psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
 - 14) umieszczanie na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 15) palenie tytoniu w pojazdach szynowych eksploatowanych przez przewoźnika;
 - 16) wnoszenie i zażywanie środków odurzających;
 - 17) sprzedawanie, podawanie i spożywanie napojów alkoholowych;
 - 18) żebranie;
 - 19) zakłócanie krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług przewoźnika;
 - 20) podczas jazdy:
 - a) wychylanie się z okien,
 - b) otwieranie zewnętrznych drzwi pociągu,
 - c) przebywanie na stopniach wagonu,
 - 21) korzystanie z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie,
 - 22) pozostawanie w pojazdach po przybyciu pociągu do stacji końcowej.
2. W przypadku:
- 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organy uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – obsługa pociągu 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.
3. Osoby:
- 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z pociągu;
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.
4. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 3, w przypadku częściowego niewykorzystania biletu, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu 10% odstępnego, na zasadach określonych w § 15 niniejszego Regulaminu.

§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych druków

1. Koleje Dolnośląskie S.A. wydają następujące rodzaje dokumentów przewozu:

- 1) Bilety na przejazd osób:
 - a) jednorazowe w określonej relacji ważne:
 - na przejazd w jedną stronę,
 - jeden bilet na przejazd tam i z powrotem jeśli przejazd w obie strony odbywa się tą samą drogą przewozu i w tej samej relacji,
 - dwa oddzielne bilety wydaje się jeżeli przejazd powrotny odbywa się inną drogą lub do innej stacji,
 - b) odcinkowe imienne:
 - tygodniowe,
 - miesięczne,
 - c) wielokrotne imienne.
- 2) Bilety na przewóz roweru, bagażu lub psa:

- a) bilet z ceną zryczałtowaną bez wskazania relacji przewozu – łącznie lub do posiadanego biletu na przejazd „tam”, wydawany na warunkach określonych w TP-KD,
 - b) bilet z ceną zryczałtowaną ze wskazaniem relacji przewozu – łącznie lub do posiadanego biletu na przejazd. Wydawane wyłącznie w wybranych ofertach określonych w TP-KD lub ofertach specjalnych. Bilety ze wskazaniem relacji przewozu stosuje się również do biletu odrębnie dla każdego kierunku przewozu,
 - c) na odpłatny przewóz bagażu ręcznego i psa wydaje się ten sam rodzaj biletu z ceną zryczałtowaną; do biletu „tam i z powrotem” wydaje się dwa bilety na przewóz odrębnie dla każdego kierunku, ze wskazaniem relacji przewozu. Bilety wydawane są łącznie lub do posiadanego już biletu na przejazd.
- 3) Wezwania do zapłaty, wraz z formularzem przekazu na wpłatę, zawierającym pouczenie o zasadach składania reklamacji – wzór nr 6
 - 4) Poświadczenia o braku możliwości zakupu biletu w kasie - wzór nr 7
 - 5) Poświadczenie zatrzymania dokumentów
 - 6) Karty rzeczy znalezionych w pociągu - wzór nr 10
 - 7) Wniosek przejazd grupy - wzór nr 8
 - 8) KD prowadzą również sprzedaż biletów według wybranych ofert na zasadach określonych w przepisach innych przewoźników.

§ 6. Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd jednorazowy musi zawierać następujące informacje:

- 1) nazwę sprzedawcy;
- 2) oznaczenie przewoźnika - Koleje Dolnośląskie S.A. - (KD);
- 3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia);
- 4) kategorię pociągu (osobowy) i klasę wagonu (drugą);
- 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 wystawcy;
- 12) numer i serię biletu;
- 13) termin ważności biletu i /albo datę przejazdu (dot. biletów jednorazowych i biletów na przejazdy wielokrotne);
- 14) wypis dotyczący treści umowy (np. przejazd TAM, miesięczny imienny T/P, itp.);
- 15) formę płatności (gotówką, kartą płatniczą).

2. Oprócz danych wymienionych w ust. 1, bilet może odpowiednio zawierać:

- 1) oznaczenie rodzaju (nazwa lub kod oferty);
- 2) odległość taryfową przejazdu;
- 3) odcinek lub obszar, na którym uprawnia do przejazdu;
- 4) dodatkowe informacje o warunkach oferty;
- 5) wyciąg z postanowień taryfowych;
- 6) godzinę wydania biletu;
- 7) liczbę osób;
- 8) określenie drogi przejazdu;
- 9) oznaczenie kasy wydania;
- 10) numer identyfikacyjny wystawcy biletu;
- 11) kod umożliwiający wprowadzenie do systemu elektronicznego przy pomocy urządzeń skanujących, np. kod kreskowy, kod 2D lub OCR;
- 12) inne informacje dotyczące przewozu.

3. Bilet imienny odcinkowy okresowy powinien zawierać co najmniej:

- 1) informacje, o których mowa w ust. 1 pkt. 1 – 8, 10 – 12 oraz w ust. 2 pkt. 2, 3 i 9;
- 2) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, a także numer dokumentu poświadczającego tożsamość tej osoby wpisywany w sposób trwały przed rozpoczęciem przejazdu;

- 3) inne informacje dotyczące przewozu.
4. Oprócz informacji, o których mowa w ust. 1-3, bilet na przewóz roweru, bagażu / psa przewożonych pod opieką podróżnego, musi zawierać zapis w brzmieniu: „ważny z biletem nr....”;
- Treść na biletach wydawanych z kas stacjonarnych, mobilnych oraz manualnie zamieszczona jest w języku polskim. KD przy drukowaniu biletów stosuje czcionki:
- w kasach elektronicznych- LetterGothic.
 - w terminalach mobilnych - LetterGothic.

§ 7. Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletów:

- 1) jednorazowych na przejazd w jedną stronę do 100 km – wynosi 6 godzin licząc od daty i godziny wydania lub wskazanej przez podróżnego,
 - 2) jednorazowych na przejazd w jedną stronę na odległość 101 km albo więcej wynosi -1 dzień;
 - 3) na przejazd w dwie strony („tam/powrót”) wynosi -1 dzień;
Dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00;
 - 4) wg ofert specjalnych – określony jest w postanowieniach szczególnych tych ofert podawanych do wiadomości na stronie internetowej KD,
 - 5) na przejazdy wielokrotne - ważny jest na czas zawarcia umowy;
 - 6) na przewóz roweru, psa lub bagażu pod opieką podróżnego, zależy od rodzaju biletu na przejazd do którego został wydany:
 - a) jednorazowego oraz wielokrotnego (bez wskazanej relacji) - jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
 - b) jednorazowego „tam/powrót” - jest ważny na przewóz w jedną stronę (na przewóz w dwie strony wydaje się dwa bilety, w określonej relacji, w ramach ważności biletu na przejazd),
 - c) okresowego odcinkowego - uprawnia do przewozu w dniu wskazanym przez podróżnego (w terminie ważności biletu na przejazd) i jest na nim określony.
2. Termin ważności/wyjazdu jest nadrukowany lub oznaczony na bilecie. Na biletach wydanych manualnie naniesiony jest za pomocą odręcznego zapisu.
3. Na biletach rozpoczęcie terminu ważności oznacza się faktyczną datą wyjazdu lub datą i godziną.
4. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 w dniu ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej.
5. Podróżny z biletem jednorazowym w jedną stronę lub w czasie przejazdu powrotnego na podstawie biletu „tam i z powrotem”, który rozpoczął przejazd lub wznowił go po przerwie ze stacji pośredniej w terminie ważności biletu, może dojechać do stacji docelowej, po północy bez względu na to czy przejazd odbywa się pociągiem bezpośrednim jak i najbliższym pociągiem KD jadącym w danym kierunku – w przypadku konieczności przesiadania się wynikającego z rozkładu jazdy pociągów.
6. Podróżny z biletem wielokrotnym (bez wskazanej relacji przejazdu), może dojechać pociągiem, którym odbywa przejazd najdalej do stacji, na której ten pociąg zatrzymuje się według obowiązującego rozkładu jazdy po raz ostatni przed upływem terminu ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej.

ROZDZIAŁ 2.

OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT

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

1. W pociągach uruchamianych przez Koleje Dolnośląskie S.A. wyznacza się miejsca dla:
- 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży,
 - 2) osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,

- 3) przewozu rowerów (w wybranych pociągach wyposażonych w miejsca do przewozu rowerów).
2. Wyznaczone miejsca oznaczone są piktogramami.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych, o których mowa w ust. 1, mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone.
4. Wyznaczone miejsca, niezajęte przez uprawnionych wymienionych w ust. 1, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu zgłoszenia się osób uprawnionych.
5. 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 bilet – na ogólnych zasadach – wg taryfy normalnej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zając go wyraźnie, traci do niego prawo. Pozostawienie gazet, czasopism, itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.
6. Koleje Dolnośląskie S.A. nie prowadzą rezerwacji miejsc do siedzenia. W razie zrealizowania przejazdu przy braku w pociągu miejsc do siedzenia, podróżnemu nie przysługuje z tego tytułu zwrot należności ani rekompensata.

§ 9. Wsparcie udzielane osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w miarę możliwości KD zapewnia nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania.
2. KD podejmuje wszelkie racjonalne starania w celu zaoferowania pomocy, aby umożliwić osobom wymienionym w ust. 1 dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z tych usług.
3. Osoba niepełnosprawna, osoba o ograniczonej sprawności ruchowej lub osoba występująca w jej imieniu zobowiązana jest zgłosić przejazd w/w osoby (grupy osób) najpóźniej na 48 godzin przed planowanym odjazdem pociągu.
4. Zgłoszenia można dokonać:
 - 1) telefonicznie pod numerem telefonu 76 753 51 22
 - 2) poprzez stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.eu
 - 3) osobiście- na adres podany na stronie KD;
5. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy w/w osobom powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) dane kontaktowe osoby niepełnosprawnej,
 - 2) czy osoba niepełnosprawna odbywa podróż sama,
 - 3) którym pociągiem i w jakim dniu zamierza odbyć podróż,
 - 4) czy jest to podróż z przesiadką, jeśli tak to na której stacji i do jakiego pociągu,
 - 5) czy porusza się na wózku inwalidzkim, a jeżeli tak – to na jakim (z napędem silnikowym, ręcznym, składanym, itp.) i o jakich gabarytach.
7. W sytuacji, kiedy zaistnieje brak możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, udzielamy odpowiedzi odmownej z podaniem przyczyny i informacją o alternatywnych możliwościach realizacji przewozu (inny pociąg, pociąg innego przewoźnika, inny termin).
8. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej zobowiązana jest zgłosić się w wyznaczonym miejscu w terminie określonym przez przewoźnika (nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut, przed planową godziną odjazdu pociągu);
9. Od osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej nie pobiera się odpłaty za wydanie biletu w pociągu.

§ 10. Przejazdy grup zorganizowanych

1. Szczegółowe warunki i zasady korzystania z przejazdów przez zorganizowane grupy określone są w odpowiednich postanowieniach Taryfy Przewozowej (TP – KD).
2. Przejazd zorganizowanej grupy można zamówić:
 - 1) drogą elektroniczną na adres e – mailowy:
przejazdy.grupowe@kolejedolnoslaskie.eu
 - 2) pisemnie, wysyłając na adres siedziby Spółki, lub przesyłając faxem pod nr tel.: 76 850 77 64,
 - 3) osobiście, składając wniosek w Dziale Sprzedaży KD.
3. Wniosek na przejazd grupy powinien wpłynąć do Kolei Dolnośląskich S. A. na 3 dni robocze, (od poniedziałku do piątku oprócz świąt) jednak nie wcześniej niż 7 dni przed planowanym dniem wyjazdu grupy.
4. Formularz wniosku na przejazd grupy dostępny jest na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.eu
5. Wniosek na przejazd grupy należy właściwie wypełnić podając:
 - 1) nazwę i adres organizatora,
 - 2) liczbę uczestników,
 - 3) datę i godzinę wyjazdu,
 - 4) relację przejazdu,
 - 5) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za grupę,
 - 6) kontakt telefoniczny lub e-mail.
6. Jeżeli przejazd grupy ma nastąpić w jednej relacji tam i z powrotem lecz w różnych terminach (np. wyjazd dnia 31 maja / powrót 01 czerwca) należy złożyć dwa oddzielne wnioski.
7. Organizator zobowiązany jest wniosek ostatecznie podpisać i ostatecznie podpisać.
8. O uwzględnieniu zamówienia przejazdu grupowego, KD zawiadamia organizatora przejazdu przesyłając potwierdzony wniosek na podany adres e-mailem lub fax.
9. KD również zawiadamia organizatora w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówionego przejazdu.
10. Bilety po okazaniu potwierdzonego wniosku można zakupić w kasach biletowych KD lub w pociągu KD, według rzeczywistej liczby uczestników przejazdu.
11. Osoba odpowiedzialna za grupę zobowiązana jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przejazdu grupowego obowiązujących przepisów porządkowych.
12. W czasie prowadzonej w pociągu kontroli, osoba odpowiedzialna za grupę zobowiązana jest okazać bilety oraz kopię lub skan potwierdzonego wniosku na przejazd grupy. W przypadku braku potwierdzonego przez KD wniosku, bilety na przejazd grupy są nieważne, a uczestnicy przejazdu traktowani będą jak podróżni bez ważnego biletu.
13. Jeżeli organizator przejazdu grupowego zamierza zmienić termin przejazdu, relację, drogę przewozu albo liczbę uczestników, zobowiązany jest złożyć nowy wniosek na przejazd grupy. Wymiany zakupionych biletów można dokonać wyłącznie w kasie biletowej bez potrącania odstępnego.
14. Jeżeli z biletu/biletów na przejazd grupowy korzystała będzie mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:
 - 1) liczba uczestników spełnia warunki przejazdu grupowego i z przejazdu korzysta minimum 10 osób – obsługa pociągu (na zasadach określonych w § 15 ust. 4) poświadczając bilet o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób, zamieszczając poświadczenie w brzmieniu:
Bilet wykorzystany przez osobę/y/osób od stacji do stacji....”,
potwierdzając w sposób określony w § 2 ust.18 pkt 2 Regulaminu.
Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji złożonej na warunkach określonych w § 24-25 niniejszego Regulaminu;
 - 2) liczba uczestników nie spełnia warunków przejazdu grupowego jeżeli z przejazdu korzysta mniej niż 10 osób:

- a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa dokonuje zwrotu biletu na przejazd grupy z potrąceniem 10% odstępnego wydając bilet na przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnych,
- b) po rozpoczęciu przejazdu, pod warunkiem zgłoszenia się na zasadach określonych w § 11 ust. 2 – obsługa pociągu zamieszcza poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu biletu na przejazd grupowy w brzmieniu:
„Bilet całkowicie niewykorzystany od stacji ... do stacji ... Wydano bilet/ty nr”
potwierdzając w sposób określony w § 2 ust. 18 pkt 2 Regulaminu. Osoby odbywające przejazd odprawia się zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.
15. Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji złożonej na warunkach określonych w § 24-25 niniejszego Regulaminu.
16. Zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu na przejazd grupy, przed rozpoczęciem terminu jego ważności – jest możliwy w kasie biletowej Kolei Dolnośląskich S.A., pod warunkiem jednoczesnego zwrotu „Wniosku na przejazd grupy”, po potrąceniu 10% odstępnego.
17. Za odpowiednio poświadczony całkowicie albo częściowo niewykorzystany bilet na przejazd grupy zwrócony po rozpoczęciu terminu ważności, zwrotu należności można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 24-25 niniejszego Regulaminu.
Na bilecie upoważniony pracownik zamieszcza poświadczenie odpowiednio w brzmieniu:
„Bilet niewykorzystany przez osobę/y/osób od stacji.... do stacji Wydano bilet nr....”, potwierdzając w sposób określony w § 2 ust. 18 Regulaminu.
18. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

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

1. Bilety na przejazd można nabyć:
- 1) w kasach biletowych własnych oraz agencyjnych Kolei Dolnośląskich S.A. (wzór biletów nr 1,2,3) oraz w wybranych kasach innych przewoźników;
 - 2) w pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. (wzór nr 4 i 5) – z terminem ważności od dnia ich nabycia. W pociągach KD nie prowadzi się przedsprzedaży biletów;
 - 3) w automatach biletowych, zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie, podaną na stronie internetowej KD;
 - 4) za pośrednictwem systemu IKD na przejazd lub przewóz od i do wskazanej stacji, na której zatrzymują się pociągi KD.
2. Podróżny bez ważnego dokumentu przejazdu/przewozu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu przed lub bezpośrednio po wejściu do pociągu. Podróżni, którzy nie dopełnią obowiązku zgłoszenia się do obsługi pociągu, traktowani będą jak osoby bez ważnego dokumentu przewozu na zasadach określonych w § 18. Powyższy przepis nie dotyczy osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
3. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, po której kursują pociągi danej kategorii uruchamiane przez przewoźnika.
4. W przypadku braku możliwości odprawy pasażerowi wydaje się poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu.
Na poświadczeniu wydanych:
- 1) w kasie biletowej – zamieszcza się odcisk datownika oraz informuje pasażera o obowiązku zgłoszenia, na warunkach określonych w pkt 2, obsłudze pociągu brak ważnego biletu,
 - 2) w pociągu – zamieszcza się stację, datę wyjazdu i nr pociągu a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.
5. Zakres czynności oraz godziny otwarcia kas biletowych oznacza się w formie wywieszek lub piktogramów.
6. Obsługa podróżnych w kasach biletowych dokonywana jest w kolejności 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.
7. Kasy biletowe oraz obsługa pociągu KD sprzedają bilety na przejazd/przewóz ważne w pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. oraz innych przewoźników, na podstawie odrębnych umów:
- 1) od i do wskazanej przez podróżnego stacji lub przystanku, na którym zatrzymują się pociągi przewoźnika;
 - 2) w obrębie danego odcinka lub linii obsługiwanej przez przewoźnika.
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 TP-KD i Regulaminu, a na przystankach nieobsadzonych tj. w punktach gdzie nie ma kas biletowych – informacje o możliwości wglądu do tych przepisów;
 - 4) nazwę i adres jednostki rozpatrującej skargi, wnioski i reklamacje.
9. W kasach biletowych oraz automatach biletowych na zasadach przedsprzedaży tj. do 30 dni naprzód można nabyć bilety wg cen obowiązujących w dniu zakupu.
10. Warunki taryfowe dotyczące biletów na przejazd/przewóz wydanych wg ofert taryfowych specjalnych, są określone w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawane do wiadomości publicznej, na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.eu
11. Należności za przejazd/przewóz, oraz inne należności wynikające z umowy przewozu przyjmowane są wyłącznie w PLN gotówką lub kartą płatniczą (zgodnie z oznaczeniami):
- 1) w kasie biletowej;
 - 2) w pociągu;
 - 3) w automacie biletowym.
12. Osobę, która w pociągu:
- 1) nie zgłosi braku biletu na zasadach określonych w § 11 ust. 2;
 - 2) nie uiści opłaty z powodu braku gotówki;
 - 3) odmawia uiszczenia opłaty;
 - 4) nie może opłacić należności za przejazd kartą płatniczą (np. brak środków, odrzucenie transakcji itp.);
 - 5) nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi;
 - 6) okazała bilet, którego KD nie honoruje;
- uważa się za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 13.
13. Osobie okazującej w czasie kontroli dokumentów przewozu:
- 1) bilet z niższym wymiarem ulgi – dokonuje się wymiany biletu. Obsługa pociągu wydaje nowy bilet (bez pobrania opłaty, o której mowa w ust. 14, pkt. 2), zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego.
Na niewykorzystanym bilecie obsługa pociągu zamieszcza adnotację w brzmieniu: „*Bilet niewykorzystany od stacji do stacji Wydano bilet nr.....*”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną.
Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa na zasadach określonych w § 15 niniejszego Regulaminu, bez potrącania odstępnego.
W przypadku nie uregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia §19 niniejszego Regulaminu;
 - 2) bilet na przejazd w terminie późniejszym – legalizuje się (bez pobrania opłaty, o której mowa w ust. 14, pkt. 2), i dodatkowo pod warunkiem zgłoszenia przejazdu na zasadach określonych w ust 2, zamieszcza odrębnie zapis:

- „Wyjazd w dniu”, potwierdzając podpisem i pieczętą identyfikacyjną;
- 3) bilet na przejazd dłuższą drogą - może odbyć przejazd bez dodatkowych opłat.
14. Obsługa pociągu dokonuje odprawy osób:
- 1) pobierając opłaty:
 - a) za zakup biletu jednorazowego w relacji od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez nabywcę – wg indywidualnych uprawnień podróżnego lub z zastosowaniem odrębnych ofert taryfowych, o ile postanowienia szczególne nie stanowią inaczej;
 - na przejazd w jedną stronę,
 - na przejazd w dwie strony;
 - b) za zakup biletu na przejazdy wielokrotne w relacji od stacji wsiadania lub od dowolnej stacji na drodze przebiegu pociągu,
 - c) za przewóz bagażu, roweru i psa zabieranych do przewozu, zgodnie z postanowieniami TP-KD;
 - d) wydanie biletu.
 - 2) Opłaty za wydanie nie pobiera się od osób:
 - a) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej (wymienionych w § 2, ust 12);
 - b) rozpoczynających podróż na stacji/przystanku nieobsadzonym (nie ma kasy lub kasa jest nieczynna),
 - c) posiadających bilet z innym wymiarem ulgi,
 - d) posiadających ważny bilet na przejazd:
 - w terminie późniejszym, (wymienione w ust. 13 pkt 2);
 - w relacji zgodnej z trasą przejazdu pociągu KD, który nie jest przyjęty do honorowania przez Koleje Dolnośląskie S.A.;
 - chcących dokonać zmiany stacji przeznaczenia (najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu poprzedzającej stację przeznaczenia wskazaną na bilecie);
 - chcących dokonać zmiany drogi przewozu (najpóźniej na ostatniej stacji od której ma nastąpić zmiana).
 - e) posiadających poświadczenie o braku możliwości nabycia biletu w kasie biletowej,
 - f) posiadających bilet z adnotacją „DALEJ” o którym mowa w ust. 16,
 - g) posiadających bilet z adnotacją „ZMIANA PRZEWOŹNIKA”, wystawiony w pociągu gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut,
 - h) chcących skorzystać z ofert dostępnych wyłącznie w pociągu KD,
 - i) nabywających bilet z ulgą 100%,
 - j) posiadających niezalegalizowany bilet wg oferty Przewozów Regionalnych sp. z o. o. – REGIOkarnet.
 - 3) Osoby wymienione w punktach od b) do j) mają bezwzględny obowiązek zgłoszenia się do obsługi pociągu przed lub bezpośrednio po wejściu do pociągu, celem zakupu bądź legalizacji biletu.
15. Obsługa pociągu przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie w PLN, gotówką lub kartą płatniczą. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie należności, wystawia się wezwanie do zapłaty – wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
16. Podróżny posiadający bilet (z adnotacją) „Dalej” zobowiązany jest zgłosić się odpowiednio do kasy biletowej lub do obsługi pociągu, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia.
17. Dokumentów przewozu, wydanych przez Koleje Dolnośląskie S.A. lub innych przewoźników nie wolno foliować.
18. Dokumenty związane z przewozem: przerobione, zafoliowane, nienależące do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczone, w szczególności podarte i sklejone, na których nie można odczytać danych, albo nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.
19. Za dokumenty przewozu zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.
20. Bilety jednorazowe wystawiane przez Koleje Dolnośląskie S.A. są fakturą, o ile dotyczą przejazdu na odległość powyżej 50 km.

21. Bilety jednorazowe stanowiące fakturę, zawierają następujące dane:
- a.nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP);
 - b.numer i datę wystawienia biletu;
 - c.rodzaj usługi;
 - d.odległość taryfową nie mniejszą niż 50 km;
 - e.kwotę należności wraz z podatkiem;
 - f. kwotę podatku.
22. Do biletów jednorazowych uznanych za fakturę VAT, faktur się nie wystawia.
23. Podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT za wyjątkiem faktur do biletów o których mowa w ust. 20.
24. Fakturę można otrzymać:
- 1) w kasie KD - za bilety zakupione w kasie biletowej lub w pociągu;
 - 2) w siedzibie spółki - w przypadku biletów zakupionych w automacie biletowym (wyłącznie na pociągi uruchamiane przez KD).
25. Kasa biletowa KD, na żądanie podróżnego ma obowiązek wystawienia faktury VAT w terminie 7 dni od zgłoszenia żądania, jeżeli żądanie jej wystawienia zostanie zgłoszone w terminie 3 miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym zakupiono bilet. Podstawę wystawienia faktury VAT stanowi przedłożony w punkcie odprawy oryginał biletu i paragonu fiskalnego.
26. Na żądanie zgłoszone w terminie 3 miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę, fakturę VAT podróżny może otrzymać wyłącznie na pisemny wniosek przesłany na adres Kolei Dolnośląskich S.A. pod warunkiem dołączenia do wniosku oryginału biletu i paragonu fiskalnego.
27. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT,
28. Paragon fiskalny zatrzymuje wystawca faktury.

§ 12. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd/przewóz, na zasadach określonych w §11 niniejszego Regulaminu;
2. Po otrzymaniu biletu, podróżny zobowiązany jest sprawdzić, czy dane określone na bilecie są zgodne z jego życzeniem. Bilet należy zachować do kontroli.
3. Bilet na przewóz: rzeczy i roweru można nabyć łącznie z biletem na przejazd lub do okazanego biletu na przejazd.
4. W dokumencie przewozu określa się wysokość należności za przejazd/przewóz oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego.
5. Przy zakupie biletu podróżny powinien podać:
 - 1) rodzaj biletu lub oferty (np. jednorazowy);
 - 2) datę lub datę i godzinę wyjazdu;
 - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji);
 - 4) kategorię pociągu - osobowy i klasę wagonu – druga;
 - 5) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – wymiar ulgi);
 - 6) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową – wymiar ulgi).
6. Warunki stosowania i zakres obowiązywania ofert:
 - 1) taryfowych – określone są w TP-KD, a opłaty za przejazd/przewóz – w Cenniku (wykazie opłat);
 - 2) specjalnych – określone są w zasadach korzystania, podanych do publicznej wiadomości na stronie internetowej KD.
7. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia dokumentów przewozu.
8. Jeżeli podróżny podczas kontroli w pociągu okaże bilet wydany wg taryfy normalnej wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienia do ulgowych przejazdów, wówczas obsługa pociągu zamieszcza na bilecie adnotację z podaniem danych z okazanego przez podróżnego dokumentu, uzasadniającą zwrot nadpłaconych należności. Zwrotu nadpłaconych należności za odpowiednio poświadczony bilet, dokonuje kasa biletowa, która prowadzi sprzedaż danego rodzaju biletów – jeżeli podróżny zgłosi się w terminie do 3 miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności biletu.

§ 13. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1)terminu wyjazdu,
 - 2)stacji przeznaczenia,
 - 3)drogi przewozu,
 - 4)zmiany liczby osób,
 - 5)zakresu uprawnień do ulgi.
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 w pociągu.
3. Podróżnemu, który rezygnuje z przejazdu na całej drodze przewozu i jednocześnie nie zakupi biletu na inny przejazd, przysługuje zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet o całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności po potrąceniu odstępnego, dokonuje kasa biletowa.
4. Podróżnemu w przypadku wymiany biletu na inny bilet ważny na przejazd pociągami Kolei Dolnośląskich S.A. nie potrąca się odstępnego.
5. 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 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 § 15 Regulaminu.
6. 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) KD wyższa należność za przewóz – wydaje się bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera należność, wg zasad określonych w odpowiednich postanowieniach TP-KD. Jeżeli postanowienia szczególne dla danej ulgi lub oferty taryfowej nie pozwalają na dokonanie dopłaty, dokonuje się wymiany okazanego biletu, na zasadach określonych w ust. 12,
 - 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 dokonuje obsługa pociągu na zasadach określonych w Regulaminie. Niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia nie podlega zwrotowi.
7. Jeżeli podróżny zgłosi zamiar przejazdu przez mniejszą liczbę osób, na części lub na całej drodze przewozu, obsługa pociągu dokonuje poświadczenia o wykorzystaniu biletów w zakresie faktycznej liczby osób.
8. Bilet poświadczony jako częściowo wykorzystany jest biletem ważnym na przejazd tylko w zakresie wynikającym z tego poświadczenia.
9. Podróżny z biletem jednorazowym, który zamierza wyjechać w terminie późniejszym powinien zgłosić się na stacji wyjazdu lub na stacji nabycia biletu w celu dokonania wymiany biletu.
10. W przypadku rozpoczęcia przejazdu przed wskazanym na posiadanym bilecie jednorazowym terminem ważności biletu, podróżny zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu uzyskania legalizacji okazanego biletu. Obsługa pociągu zamieszcza odrębnie zapis odpowiednio w brzmieniu:
Wyjazd w dniu, potwierdzając podpisem i pieczętką identyfikacyjną.
Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu, na zasadach określonych w § 7 ust. 1 Regulaminu. Brak wymaganej legalizacji w zakresie zmiany terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.
11. 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 odpowiednio po upływie terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień §15 ust. 10 Regulaminu.
12. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu (w ramach przewoźnika):
- 1) w kasie biletowej – dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet (*bilet nie wymaga poświadczenia*), na zasadach określonych w postanowieniach § 15 Regulaminu, bez potrącania odstępnego, a następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego. Na zwróconym bilecie kasjer zamieszcza adnotację: WYMIANA, wydano bilet nr....., na kwotę..... i określa podstawę wymiany np.: zmiana daty, zmiana trasy;
 - 2) w pociągu – na niewykorzystanym bilecie obsługa 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. Następnie wydaje nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, bez potrącania odstępnego.
13. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na przewóz roweru, rzeczy lub psa jest ważny w zakresie i terminie wynikającym z tej zmiany.
14. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów okresowych i innych biletów na przejazdy wielokrotne określone są w odpowiednich postanowieniach TP-KD.

§ 14. Przejście podróżnego do wagonu lub pociągu innego przewoźnika

1. Podróżny, który zamierza w całej relacji lub na części drogi odbyć przejazd w pociągu uruchamianym przez Koleje Dolnośląskie S.A. a posiada bilet ważny na przejazd w pociągu innego przewoźnika, powinien nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Posiadany bilet na przejazd w pociągu innego przewoźnika poświadcza się o niewykorzystaniu. Odpowiednio poświadczony bilet podlega zwrotowi na warunkach określonych przez danego przewoźnika.
2. Zasad określonych w ust.1 nie stosuje się w przypadku, gdy jest zawarta umowa o wzajemnym honorowaniu biletów.
3. Warunki zwrotu należności za posiadany bilet jednorazowy na przejazd pociągiem Kolei Dolnośląskich S.A. określone są w postanowieniach § 15 Regulaminu.

§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu położonej 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 pieczętką kasy lub punktu w którym dokonano zapisu;
- 2) w pociągu:
 - a) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. Na życzenie podróżnego zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „*W dniu w pociągu nr zgłoszono całkowitą rezygnację z przejazdu od stacji wyjazdu do stacji przeznaczenia*”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną;

- b) w razie zmiany umowy przewozu w zakresie zmiany stacji przeznaczenia, z tytułu której przewoźnikowi przysługuje niższa należność, dokonuje się adnotacji w brzmieniu: „*Bilet wykorzystany od stacji do stacji*”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną;
- 3) po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej – położonej na drodze przewozu - nie później niż przed upływem 60 minut od przyjazdu do tej stacji pociągu zgłosi rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia i nie posiada na bilecie poświadczenia, o którym mowa wyżej, wówczas na bilecie dokonuje się poświadczenia o częściowym nie wykorzystaniu biletu. Zwrot należności można uzyskać w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju w terminie do 3 miesięcy, licząc od dnia ważności biletu - pod warunkiem zwrócenia przez podróżnego oryginału poświadczanego biletu.
- 4) poświadczenia o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu biletu na przejazd w dwie strony należy dokonywać odrębnie dla każdego kierunku;
- 5) osoba upoważniona, dokonująca poświadczenia biletu o:
- a) całkowitym niewykorzystaniu – jest zobowiązana do przekreślenia biletu na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami,
 - b) częściowym niewykorzystaniu – jest zobowiązana do przekreślenia biletu na stronie czołowej jedną przekątną linią.
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 § 24-25 Regulaminu.
4. 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 – obsługa pociągu (pod warunkiem zgłoszenia zmiany na zasadach określonych w § 11 ust. 2 Regulaminu) dokonuje poświadczenia biletu o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób. Na bilecie obsługa 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 kasa biletowa, po potrąceniu odstępnego. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.
- W stosunku do osób korzystających z przejazdu na podstawie biletu wydanego na przejazd grupowy stosuje się postanowienia § 10 Regulaminu.
5. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczane bilety na przewóz rzeczy, roweru i psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania. Do zwrotu należności za bilet na przewóz rzeczy, roweru i psa, stosuje się odpowiednie postanowienia dotyczące zwrotów biletów na przejazd, w zależności od rodzaju posiadanego biletu na przejazd. Warunkiem otrzymania zwrotu należności jest przedłożenie w kasie biletowej biletu na przewóz rzeczy 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 z oryginałem. Potwierdzenia dokonuje upoważniony pracownik przewoźnika, wystawca lub notariusz.
6. Nie wymagają poświadczenia bilety całkowicie niewykorzystane – zwrócone najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ich ważności.
7. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odpowiednio poświadczane wypłaca kasa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów – jeżeli podróżny zgłosi się do kasy biletowej w terminie do 3 miesięcy, 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. 9,

- 11, 12. Po upływie wyżej wskazanego terminu, zwrot należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 24-25 Regulaminu.
8. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego.
9. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Kolei Dolnośląskich S.A. i fakt ten został poświadczony na bilecie przez upoważnionego pracownika przewoźnika;
 - 2) w przypadku wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami Kolei Dolnośląskich S.A. na inny bilet – ważny na przejazd pociągami Kolei Dolnośląskich S.A.;
 - 3) w razie zmiany umowy przewozu w zakresie stacji przeznaczenia, z tytułu której przewoźnikowi przysługuje niższa należność.
10. W razie przerwy w ruchu, utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy lub uzasadnionego przypuszczenia, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do umowy przewozu:
- 1) podróżnemu przysługuje zwrot pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowanej, jeżeli taka podróż jest bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży,
 - 2) podróżnemu który uzyskał na bilecie odpowiednie poświadczenie (w przypadku braku możliwości uzyskania adnotacji od osoby upoważnionej zwrot można uzyskać drogą reklamacji na zasadach określonych w § 24 i 25) przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącania odstępnego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu, chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Na przejazd od stacji przerwy w podróży do pierwotnej stacji wyjazdu pracownik kasy, obsługa pociągu na okazanym bilecie 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 odciskiem datownika lub datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną;
 - 3) podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczanego biletu kontynuować przerwany przejazd/przewóz, w pociągu (pociągach) Kolei Dolnośląskich S.A. 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, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną.
11. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
12. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrot należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 24-25 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 okazania dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 24-25 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 przewoźnika, na warunkach określonych w § 24-25 Regulaminu.

§ 16. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety odcinkowe imienne i wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany:
 - 1) bilet odcinkowy imienny (miesięczny lub tygodniowy) zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust 3 i 4;
 - 2) bilet wielokrotny (wg oferty Podróżuj z KD) zwrócony nie później niż przed upływem pierwszej godziny jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust 4;
2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny, zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim był niewykorzystany:
 - 1) miesięczny – zwrócony w pierwszym dniu ważności, zwrot dokonany jest z potrąceniem odstępnego w wysokości 10% z zastrzeżeniem postanowień ust 3 i 4;
– zwrócony po pierwszym dniu jego ważności lecz nie później niż 10-go dnia, zwrot dokonany jest z potrąceniem odstępnego w wysokości 10%; z zastrzeżeniem postanowień ust 3 i 4;
 - 2) tygodniowy – zwrócony w pierwszym dniu ważności, zwrot dokonany jest z potrąceniem odstępnego w wysokości 10%; z zastrzeżeniem ust 4.
3. Potrącana kwota odstępnego nie może być wyższa niż 120,00 zł.
4. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie Kolei Dolnośląskich S.A.;
 - 2) w przypadku niewykorzystania biletu odcinkowego imiennego, zwróconego z zachowaniem terminów, o których mowa w ust. 2 i jednoczesnym nabyciu nowego biletu z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu unieważnienia niewykorzystanego biletu. Unieważnienia niewykorzystanego biletu miesięcznego i zwrotu należności dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju.
5. Kasa prowadząca sprzedaż biletów odcinkowych imiennych i wielokrotnych ważnych na przejazdy pociągami przewoźnika, dokonuje zwrotu należności za:
 - 1) całkowicie niewykorzystany bilet – zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności;
 - 2) częściowo niewykorzystany bilet – zwrócony w terminach wskazanym w ust. 1 i 2,
 - 3) Podstawą zwrotu należności za bilet jest przekazanie jego oryginału.
6. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet odcinkowy imienny i wielokrotnych, zwrócony po upływie terminów określonych w ust. 1 i 2, z zastrzeżeniem ust. 7, albo po upływie terminu ważności biletu.
7. 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), Koleje Dolnośląskie S.A. rozpatrują w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 24-25 niniejszego Regulaminu. Termin niewykorzystania biletu odcinkowego imiennego liczy się od daty złożenia reklamacji wraz z oryginałem biletu.

§ 17. Kontrola dokumentów przewozu

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu Kolei Dolnośląskich S.A. dokonuje obsługa pociągu, legitymująca 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) pieczęć i podpis wystawcy przewoźnika,
 - 6) okres ważności.
2. W pociągu Kolei Dolnośląskich S.A. podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je obsłudze pociągu 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 wręczenia lub okazania ww. dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu.

3. Koleje Dolnośląskie S.A. zastrzegają sobie prawo zatrzymania do celów kontrolnych biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym zamieszcza się dane z biletu zasadniczego.

§ 18. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za podróżnego bez biletu uważa się podróżnego, który podczas kontroli w pociągu:

- 1) Nie okazał ważnego:

- a) biletu na przejazd/przewóz,
- b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
- c) „poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”,

- 2) Okazał:

- a) niezalegalizowany bilet,
- b) bilety lub dokumenty przewozu przerobione, zafoliowane, nienależące do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczone, w szczególności podarte i sklezione, na których nie można odczytać danych, albo są nieczytelne,
- c) „poświadczenie o braku możliwości zakupu biletu”, wydane przez kasę biletową, a nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w § 11 ust. 2,
- d) ulgowy bilet ale nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z tego biletu lub okazał dokument, z którego wynika, że przysługuje mu inny wymiar ulgi,
- e) ulgowy bilet ale żadna ulga podróżnemu nie przysługuje.

- 3) Przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:

- a) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia, z zastrzeżeniem § 6, ust 1 TP-KD, lub w innej relacji niż wynika to z biletu i nie zgłosił tego obsłudze pociągu,
- b) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w terminie ważności biletu.

- 4) Korzysta z biletu imiennego bez dopełnienia określonych na nim warunków (tj. bez wpisania imienia, nazwiska, numeru dokumentu tożsamości) lub bez okazania dokumentu, którego numer został wpisany na bilecie, albo wystawionego dla innej osoby;

- 5) Zabral ze sobą do pociągu, bez odpowiedniego biletu, rzeczy, rower lub psa, za przewóz których pobiera się opłatę.

Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie należności, obsługa pociągu wystawia wezwanie do zapłaty wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

2. Od podróżnego, o którym mowa w ust. 1 w pociągu pobiera się:

- 1) opłatę taryfową za przejazd – od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie albo od stacji najbliższej miejsca ujawnienia podróżnego (w przypadku braku biletu i możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu) – do stacji wskazanej przez podróżnego o ile na wskazanej stacji zatrzymują się pociągi KD. Przy odprawie nie stosuje się ofert taryfowych oraz ofert specjalnych;

- 2) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01. 2005 r.

3. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada:

- 1) uprawnienie do ulgowego przejazdu - ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie

- 2) ważny bilet imienny - ale nie okaże go w pociągu, podróżnemu wystawia się bilet, zgodnie z postanowieniami ust. 2, a na odwrocie biletu zamieszcza się adnotację w brzmieniu:

- a) w przypadku określonym w pkt 1:

„Podróżny ... (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie okazał ... (rodzaj dokumentu – np. legitymacja szkolna, studencka, książka inwalidy wojennego itp.)” lub „Podróżny ... (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny

dokument ... (rodzaj dokumentu), z powodu ... (np. braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty)",

b) w przypadku określonym w pkt 2:

„Podróżny ... (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet imienny, ale nie okazał go podczas kontroli”.

W obu przypadkach obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadcza adnotację własnoręcznym podpisem i odciskiem pieczęci. Naliczone opłaty zostaną zwrócone pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 24-25.

4. Bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli zatrzymuje za pokwitowaniem. Zatrzymany dokument przesyła się prokuratorowi lub policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
5. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 19.

§ 19. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu, o którym mowa w § 18, Regulaminu, odmawiającemu natychmiastowego uregulowania należności w pociągu, obsługa pociągu wystawia wezwanie do zapłaty oraz przekazuje formularz przekazu na wpłatę, zawierający pouczenie o zasadach składania reklamacji.
2. Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu (ze zdjęciem) umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
3. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli dokumentów przewozu są przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r, nr 101, poz. 926 z późn. zm.)
4. W razie braku dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, obsługa pociągu 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 o ile na wskazanej stacji zatrzymują się pociągi KD.
5. Podróżny który:
 - 1) w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku ważnego biletu, odmawia zapłacenia należności albo okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny na podstawie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
6. W przypadku przejazdu:
 - 1) grupowego, wezwanie wystawia się na organizatora przejazdu, ze wskazaniem pełnych danych osobowych wraz z 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;
 - 2) osób niepełnoletnich (do ukończenia 16 r.ż.) wraz z opiekunem, za przejazd każdej z tych osób wezwanie wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu dla osoby małoletniej zamiesza się adnotację: *„za przejazd osoby małoletniej...(imię i nazwisko)”*;
 - 3) osób niepełnosprawnych, uprawnionych i odbywających przejazd z opiekunem/przewodnikiem, za przejazd każdej z tych osób wezwanie wystawia się na opiekuna/przewodnika, na podstawie dokumentu pełnoletniego opiekuna/przewodnika. Przy czym w wezwaniu dla osoby niepełnosprawnej zamiesza się adnotację: *„za przejazd osoby niepełnosprawnej.....(imię i nazwisko)”*;
7. 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) odległość taryfową przejazdu,
e) rodzaj zastosowanej taryfy,
f) wymiar posiadanej ulgi;
- 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz rzeczy, psa, roweru,
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 osoby upoważnionej do kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróznego Policji.
8. Wraz z wezwaniem do zapłaty podróznemu wręcza się formularz przekazu na wpłatę wraz z pouczeniem o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki, w której można ją złożyć.
9. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania – na odwrotnej stronie kopii wezwania.
10. Wystawione wezwanie upoważnia podróznego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
11. Odbiór wezwania do zapłaty wraz z pouczeniem, o którym mowa w ust. 1i 6 podróżny jest zobowiązany własnoręcznie potwierdzić podpisem na kopii wezwania do zapłaty. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania do zapłaty, na kopii, w miejscu przeznaczonym na podpis podróznego, obsługa pociągu zamieszcza adnotację „odmowa przyjęcia”. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
12. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni w pełnej wysokości lub w obniżonej wysokości w terminie do 7 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu do zapłaty.
13. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w § 19 ust. 10, 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.
14. W razie wystawienia wezwania dla podróznego, który oświadcza, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu na odwrotnej stronie kopii wezwania do zapłaty w części „potwierdzenie odbioru” podróżny powinien odnotować informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, potwierdzając zapis własnoręcznym podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, zamieszcza ją wystawca. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia wezwania, podróżny udokumentuje uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu składając reklamację bezpośrednio w biurze Kolei Dolnośląskich S.A. na adres wskazany w nagłówku wezwania do zapłaty.
15. Wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe:
- 1) gotówką, ale obsługa pociągu nie ma wydać reszty;
 - 2) kartą płatniczą, lecz z przyczyn niezależnych od podróznego brak jest możliwości dokonania takiej transakcji.
- Wówczas na wezwaniu do zapłaty obsługa pociągu zamieszcza adnotację w brzmieniu „Brak możliwości wydania reszty lub brak pobrania należności za przejazd – brak terminala płatniczego – termin płatności 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej wysokości”.
16. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwania do zapłaty będą rozpatrywane w trybie określonym w stosownych przepisach wskazanych w § 24 oraz § 25 Regulaminu.

ROZDZIAŁ 3.

WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH

§ 20. Przewóz rzeczy

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu Kolei Dolnośląskich S.A. rzeczy i przewieźć je pod własnym nadzorem z wyłączeniem:
 - 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami itp.);
 - 2) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narazić ich na niewygodę;
 - 3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych;
 - 4) przedmiotów wywołujących odczucie odrazy;
 - 5) zwłok i szczątków zwłok ludzkich;
 - 6) przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów prawa;
 - 7) pojazdów z silnikiem spalinowym.
2. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przedmiotami które przewozi ze sobą oraz ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przy tej okazji innym podróżnym oraz KD. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
3. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, obsługa pociągu 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 10% odstępnego.
4. Podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
5. Bagaż przewożony pod opieką podróżnego może być przeglądany/sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.
6. Bezpłatny przewóz rzeczy odbywa się za zasadach określonych w TP-KD.

§ 21. Przewóz zwierząt domowych

1. W pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. podróżny może pod swoją opieką przewozić zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu, z zachowaniem postanowień TP-KD. 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) pod opieką podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:

- 1) podróżny posiada ważny bilet z ceną zryczałtowaną na przewóz psa chyba, że jest on przewożony na zasadach określonych w ust.1 oraz posiada aktualne świadectwo szczepienia psa;
- 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec;
- 3) za stan sanitarny miejsca w którym przewozi psa odpowiada podróżny.
3. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia. Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w pociągu w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 4.
4. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w ich bezpośrednim sąsiedztwie zwierzęcia, obsługa pociągu powinna wskazać podróżnemu inne miejsce, a jeżeli jest to niemożliwe- podróżny zobowiązany jest opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi bez potrącenia odstępnego.
5. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
 - 2) psów asystujących osobom niepełnosprawnym;
 - 3) psów służbowych z opiekunami.
6. Na przewóz psa wydaje się ten sam rodzaj biletu co na przewóz bagażu ręcznego.
7. Jeżeli podróżny naruszy przepisy o przewozie zwierząt, których przewóz jest zabroniony, obsługa pociągu poświadczająca wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie zwierząt, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżnego wraz ze zwierzętami usuwa się z pociągu. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi bez potrącenia odstępnego.
8. Opłata za przewóz psa/bagażu ręcznego określona jest w Cenniku (Wykazie opłat).

§ 22. Przewóz rowerów

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć odpłatnie. Złożony i opakowany rower nie podlega opłacie i jest przewożony w ramach bagażu ręcznego.
2. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie mogą być wyrządzone przy tej okazji innym podróżnym, w tym także KD. KD ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstanie z jego winy.
3. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu innym podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu współpodróżnych lub KD.
4. Rower może być przewożony w miejscu do tego wyznaczonym, oznaczonym odpowiednim piktogramem, o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienia roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych).

§ 23. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione:
 - 1) w pociągach KD – przyjmuje w czasie jazdy lub postoju obsługa pociągu;
 - 2) w pomieszczeniach służących do odprawy podróżnych i użytkowanych przez KD – przyjmuje wyznaczony pracownik KD, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. W przypadku znalezienia zwierząt, pieniędzy, papierów wartościowych, dokumentów wystawianych przez administrację wojskową, sprzęt i ekwipunek wojskowy, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną, znalazca powinien oddać je niezwłocznie właściwemu organowi państwowemu.
3. Obsługa pociągu przyjmująca rzeczy znalezione jest obowiązana do ich sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.

4. Na każdą przyjętą rzecz znalezioną, obsługa pociągu wystawia Kartę rzeczy znalezionej, która zawiera:

- 1) dane znalazcy lub świadków (imię, nazwisko i adres zamieszkania);
- 2) datę, miejsce i okoliczności znalezienia rzeczy;
- 3) krótki i precyzyjny opis rzeczy (nazwa, wymiary, materiał z którego jest zrobiony, kolor, wzór, charakterystyczne szczegóły, np. marka)
- 4) krótki i precyzyjny opis zawartości rzeczy znalezionej (np. walizki, torby);
- 5) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko, stanowisko, miejsce pracy);
- 6) datę przekazania rzeczy.

Ponadto, jeżeli rzecz znaleziona (np. walizka, torba) zawiera wewnątrz przedmioty, wówczas dokonuje się oględzin zawartości i w Karcie rzeczy znalezionej zamieszcza się stosowny opis potwierdzony podpisami osób dokonujących sprawdzenia (tym również znalazcy i świadków). W tym przypadku w Karcie rzeczy znalezionej zamieszcza się również odpowiednio dane znalazcy lub świadków (imię, nazwisko i adres zamieszkania).

5. Oryginał Karty rzeczy znalezionej, o którym mowa w ust. 4 obsługa pociągu dołącza do rzeczy znalezionej, drugi egzemplarz wydawany jest znalazcy. W przypadku gdy znalazcą jest podróżny wydaje się kopię Karty rzeczy znalezionej dla podróżnego.

6. Informację o rzeczach znalezionych, dla których nie można ustalić właścicieli lub których właściciele – mimo wezwania – nie zgłosili się po ich odbiór, zamieszcza się na stronie internetowej KD.

7. Adres Punktu Rzeczy Znalezionych, godziny otwarcia oraz numer telefonu, wskazany jest na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A.

8. Osoby poszukujące rzeczy zagubionej i zgłaszające się do KD muszą określić:

- 1) dzień zagubienia rzeczy, relację pociągu, w którym zagubiono rzecz;
- 2) jaka rzecz (przedmiot) została zgubiona, opisać rzecz, charakterystyczny wygląd, bądź znaki szczególne;
- 3) przedstawić dowody stwierdzające posiadanie zagubionej rzeczy (np. dowód zakupu przedmiotu, numery seryjne, własne oznaczenia, zdjęcia, bądź opis charakterystycznych cech zużycia).

9. Znalazcę rzeczy, który przekazując ją do depozytu Punktu Rzeczy Znalezionych, zastrzegł sobie wypłatę znaleźnego, powiadamia się o wydaniu rzeczy osobie uprawnionej.

- 1) dane osoby uprawnionej do odebrania danych rzeczy udostępnia się znalazcy za jej pisemną zgodą.
- 2) w przypadku odmowy udostępnienia danych przez osobę uprawnioną do odbioru rzeczy, jej dane mogą być udostępnione znalazcy na jego pisemny wniosek. Wniosek podlega rozpatrzeniu w sposób określony przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.

10. Rzeczy nieodebrane podlegają likwidacji w terminach:

- 1) niezwłocznie – jeśli są to rzeczy łatwo ulegające zepsuciu;
- 2) po upływie roku – od dnia wezwania osoby uprawnionej do odbioru;
- 3) po upływie dwóch lat – w razie niemożności wezwania osoby uprawnionej.

11. Znalezione rzeczy KD przechowuje nieodpłatnie.

ROZDZIAŁ 4.

TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI SKARG I WNIOSKÓW

§ 24. Reklamacje, 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) jeżeli może udowodnić, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, w związku z brakiem których wystawiono mu:
 - a) bilet,
 - b) wezwanie do zapłaty,
 - 4) z tytułu otrzymania wezwania do zapłaty.
2. Reklamację składa się w formie pisemnej. Do kontaktów pomiędzy podróżnym a KD używany jest język polski.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia reklamacji;
 - 2) nazwę i adres przewoźnika;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - 6) wykaz załączników;
 - 7) podpis osoby składającej reklamację.
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 za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika KD, wystawcę, notariusza) kopie innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, biletu okresowego, lub dowodu wniesienia opłaty wskazanej w wezwaniu do zapłaty) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
6. Reklamacje dotyczące odprawy i przewozu osób, rzeczy i zwierząt w tym również związane z wystawieniem w pociągu wezwania do zapłaty składa się w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów na przejazd pociągiem KD, osobiście w siedzibie spółki lub korespondencyjnie na adres:
Koleje Dolnośląskie S.A.
ul. Wojska Polskiego 1, lokal 5
59 – 220 Legnica.
oraz korespondencją elektroniczną na adres reklamacje@kolejedolnoslaskie.eu – nie dotyczy reklamacji do których dołącza się dokumenty o których mowa w ust. 5.
7. Przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1– 5. Reklamacje których rozpatrzenie nie leży w kompetencjach KD są niezwłocznie przekazywane właściwemu podmiotowi z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
8. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.

§ 25. 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. Termin składania reklamacji:
reklamacje o których mowa w § 24 ust 1, pkt 1 i 2 – składa się nie później niż w terminie 1 roku od pierwszego dnia ważności biletu;
 - 1) reklamacje o których mowa w § 24 ust 1, pkt 3 – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania biletu lub wezwania do zapłaty;
 - 2) reklamacje o których mowa w § 24 ust 1, pkt 4 - składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
3. Za dzień złożenia reklamacji uważa się odpowiednio:

- 1) datę wpływu reklamacji do przewoźnika, potwierdzoną odciskiem datownika, w przypadku złożenia reklamacji w siedzibie spółki lub w dowolnej kasie biletowej Kolei Dolnośląskich S.A., których wykaz znajduje się na stronie internetowej przewoźnika, lub punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami KD.
- 2) datę nadania przesyłki, w przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem poczty, firmy kurierskiej itp.;
- 3) datę wysłania poczty elektronicznej.
4. Za dzień przyjęcia reklamacji, od którego liczony jest bieg terminu na udzielenie odpowiedzi uważa się datę wpływu reklamacji do siedziby spółki lub kasy biletowej KD.
5. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 24 ust. 1–7 Regulaminu, Koleje Dolnośląskie S.A. wzywają 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 Koleje Dolnośląskie S.A. uzupełnionej reklamacji (datę uzupełnienia braków formalnych ustala się odpowiednio w sposób określony w ust. 2 pkt. 1 i 2).
6. Reklamacje, pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 2.
7. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Koleje Dolnośląskie S.A.
8. Bieg przedawnienia zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania 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.
9. 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.
10. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji. Kolejom Dolnośląskim S.A. zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty. Wydane w tym postępowaniu orzeczenie przedawnia się z upływem 10 lat od dnia uprawomocnienia.

§ 26. Skargi i wnioski, postanowienia ogólne

Koleje Dolnośląskie S.A. przyjmują skargi i wnioski dotyczące jakości świadczonych usług oraz respektowania praw pasażera wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r.

2. Skargi i wnioski składa się w formie pisemnej. Do kontaktów pomiędzy podróżnym a KD używany jest język polski.
1. Skargi/wnioski powinny zawierać:
 - 1) nazwę i adres przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej;
 - 3) treść skargi / wniosku, która powinna zawierać szczegóły zdarzenia takie jak datę, miejsce, relację pociągu itp.
 - 4) podpis osoby składającej skargę/wniosek.
2. Skargi lub wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostaną bez rozpatrzenia i stanowić będą uwagi, którymi podróżni chcą się podzielić.
3. Skargi/wnioski zawierające zwroty powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe pozostaną bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski składa się w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów na przejazd pociągami KD, osobiście w siedzibie spółki lub korespondencyjnie na adres:
Koleje Dolnośląskie S.A.
ul. Wojska Polskiego 1, lokal 5
59 – 220 Legnica.

oraz pocztą elektroniczną na adres reklamacje@kolejedolnoslaskie.eu

§ 27. Termin składania i rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski składa się w terminie 14 dni od dnia zdarzenia.
2. Za dzień złożenia skargi/wniosku uważa się odpowiednio:
 - 1) datę wpływu do przewoźnika, potwierdzoną odciskiem datownika, w przypadku złożenia jej w siedzibie spółki lub w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów na przejazd pociągiem KD;
 - 2) datę nadania przesyłki, w przypadku złożenia skargi/wniosku za pośrednictwem poczty, firmy kurierskiej itp.;
 - 3) datę wysłania poczty elektronicznej.
3. Za dzień przyjęcia skargi / wniosku, od którego liczony jest bieg terminu na udzielenie odpowiedzi uważa się datę jej wpływu do siedziby spółki lub kasy biletowej KD.
4. Koleje Dolnośląskie S.A. na skargi i wnioski udzielają pisemnej odpowiedzi w ciągu jednego miesiąca od ich otrzymania, lub w uzasadnionych przypadkach informują pasażera o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi.

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 20.04.2015) 23.06.2015

ROZDZIAŁ 5.

WZORY DRUKÓW

Spis wzorów

Wzór nr 1: Wzór druku H-0300 stosowanego do wydawania biletów w kasach elektronicznych

Wzór nr 2: Wzór papieru z rolki H - 0400 stosowanego do wydawania biletów w kasach elektronicznych

Wzór nr 3: Wzór druku H-0200 stosowanego do wydawania biletów w kasach elektronicznych

Wzór nr 4: Wzór papieru z rolki H - 0500 stosowanego do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych

Wzór nr 5: Wzór druku M - 1 stosowanego do wydawania biletów manualnie

Wzór nr 6: Formularz przekazu na wpłatę wraz z pouczeniem

Wzór nr 7: Poświadczenie wydawane przez kasy biletowe o braku możliwości zakupu biletu w kasie

Wzór nr 8: Wniosek na przejazd grupy

Wzór nr 9: Wykaz rzeczy znalezionych w pociągach

Wzór nr 10: Karta rzeczy znalezionej w pociągu

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 20.04.2015-23.06.2015)

Wzór druku H-0300 stosowanego do wydawania biletów w kasach elektronicznych

Strona czołowa

Koleje Dolnośląskie

ul. Wojska Polskiego 1/5, 59-220 Legnica · NIP: 691-240-25-76 · REGON: 020674645
www.kolejedolnoslaskie.eu

1	2	OD	→ DO	1	2	KL

GA123456789

KD-H-0300

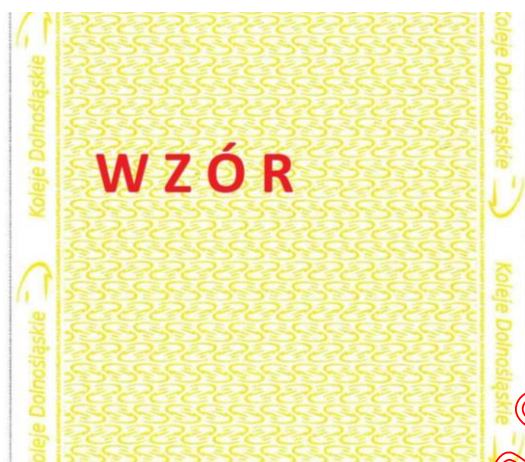
WZÓR

Strona odwrotna

Bilet stanowi dowód zawarcia umowy przewozu, który należy zachować i wręczać organom kontroli na każde wezwanie. Bilet jest podstawą dochodzenia swoich praw drogą reklamacji. Obowiązujące przepisy dotyczące zasad sprzedaży oraz przewozu osób rzeczy i zwierząt pociągami Kolei Dolnośląskich SA dostępne są na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.eu oraz w kasach biletowych KD. Skargi i reklamacje można składać za pośrednictwem strony internetowej, w kasach biletowych lub na adres przewoźnika. Więcej informacji o prawach pasażera na <http://www.pasazer.info.pl>. W przypadku zagrożenia w podróży lub na obszarze kolejowym należy powiadomić Straż Ochrony Kolei – tel. alarmowy 22 474 00 00 (czynny całą dobę).
Życzymy przyjemnej podróży.

Wzór papiery z rolki H-0400 stosowanego do wydawania biletów w kasach elektronicznych

Strona czołowa



Strona odwrotna

Bilet stanowi dowód zawarcia umowy przewozu, który należy zachować i wnieść organom kontroli na każde wezwanie. Bilet jest podstawą dochodzenia swoich praw drogą reklamacyjną. Obowiązujące przepisy dotyczące zasad sprzedaży oraz przewozu osób rzeczy i zwierząt Kolejami Dońskimi S.A., dostępne są na stronie internetowej www.kolejedonskie.eu oraz w kasach biletowych KD. Skargi i reklamacje można składać za pośrednictwem strony internetowej, w kasach biletowych lub na adres przewoźnika.

Więcej informacji o prawach pasażera na <http://www.pasazejinfo.pl>.

W przypadku zagrożenia w podróży lub na obszarze kolejowym należy powiadomić Straż Ochrony Kolei – tel. alarmowy 22 474 00 00 (czynny całą dobę).

Zyczymy przyjemnej podróży.

Wzór druku H-0200 stosowanego do wydawania biletów w kasach elektronicznych

Strona czółowa

Wzór druku H-0200 stosowanego do wydawania biletów w kasach elektronicznych

Strona czółowa

Klasa

Poc.

Od

Do

Przez

Ważny od

Ważny do

Przewoźnik

NIE FOLIOWAĆ!

Kasa wydania

6C000035022

KD5A - H0200

Strona odwrotna

Wzór druku H-0200 stosowanego do wydawania biletów w kasach elektronicznych

Strona odwrotna

Bilet jest dowodem na zawarcie umowy przewozu, który należy zachować i w razie jego zginięcia lub uszkodzenia zgłaszać do przewoźnika. Bilet jest podstawą do dochodzenia roszczeń w drodze reklamacji. Obowiązujące przepisy dotyczące zasad świadczenia usług oraz przewozu osób rzeczy i zwierząt dotyczących przewoźnika dostępne są na stronie internetowej podlegami Kolei i podlegają podległości podległości. Skargi i reklamacje można składać na podległości strony internetowej, w kasach biletowych lub na adres: www.kolei.pl. W przypadku zagrożeń w podróży lub na obszarze podległości należy powiadomić Straż Ochrony Kolei – tel. alarmowy 22 66 66 00 (po godzinach pracy).

Życzymy przyjemnej podróży.

Wzór papieru z rolki H-0500 stosowanego do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych

Strona czołowa



Strona odwrotna



Wzór druku M-1 stosowanego do wydawania biletów manualnie

Strona czołowa

Koleje Dolnośląskie
NIP: 691-240-25-76
BILET BLANKIETOWY
KD 00000000 pieczęć kasy wydania

Wydany w poc. nr Dnia

DOPLATA do biletu nr

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

OD ST. **DO ST.**

PRZEJAZD/PRZEWÓZ

podstawa	osób	taryfa	kl.	poc.	km
wyliczenia			2	osob.	

OD ST. **DO ST.** **Oplaty**

	zł	gr
DO ST.		
PRZEZ		

Inne należności

Ważny	Razem
.....	Potrącono
.....	Pobrano
.....	PTU
.....	Kod oferty
.....	Kod zniżki

stempel identyfikacyjny

WZÓR NR M 1

Drukarnia Kolejowa Kraków Sp. z o.o., tel. 12 298 04 00

Strona odwrotna

Koleje Dolnośląskie
NIP: 691-240-25-76
Grzbiet biletu blankietowego
KD 00000000 pieczęć kasy wydania

Wydany w poc. nr Dnia

DOPLATA do biletu nr

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

OD ST. **DO ST.**

PRZEJAZD/PRZEWÓZ

podstawa	osób	taryfa	kl.	poc.	km
wyliczenia			2	osob.	

OD ST. **DO ST.** **Oplaty**

	zł	gr
DO ST.		
PRZEZ		

Inne należności

Ważny	Razem
.....	Potrącono
.....	Pobrano
.....	PTU
.....	Kod oferty
.....	Kod zniżki

stempel identyfikacyjny

WZÓR NR M 1

Drukarnia Kolejowa Kraków Sp. z o.o., tel. 12 298 04 00

Formularz przekazu na wpłatę wraz z pouczeniem

Strona czołowa

nazwa odbiorcy		KOLEJE DOLNOŚLĄSKIE S.A.		A	
nazwa odbiorcy od		ul. Wojska Polskiego 1/5 59-220 Legnica			
nr rachunku odbiorcy		8 7 1 0 9 0 2 3 9 8 0 0 0 0 0 0 0 1 1 0 7 7 5 4 1 1			
wp		PLN		kwota	
nr rachunku zlecającego (przelew) / kwota słownie (wpłata)					
nazwa zlecającego					
nazwa zlecającego od					
tytułem		WEZWANIE DO ZAPŁATY			
tytułem od		NUMER:			
06					
Oplata:					
pieczęć, data i podpis(y) zlecającego na ostatnim blankiecie					

Strona odwrotna

POUCZENIE

Kwotę wymienioną w wezwaniu należy wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia / otrzymania wezwania) na rachunek Banku Zachodniego BZ WBK (numer podany na odwrocie), za pośrednictwem banku lub poczty.

Reklamacje z powołaniem się na nr otrzymanego wezwania, należy kierować na adres:

Koleje Dolnośląskie S.A.

59 – 220 Legnica, ul. Wojska Polskiego 1/5

Podróżnemu, który otrzymał wezwanie do zapłaty, ale:

a) oświadczył, że posiada bilet imienny, lecz nie okazał go w pociągu, albo
b) okazał bilet, ale nie okazał dokumentu stwierdzającego tożsamość przy bilecie miesięcznym lub dokumentu uprawniającego do bezpłatnego / ulgowego przejazdu, zostaną umorzone należności opisane niniejszym wezwaniem, jeżeli w terminie 7 dni (nie wliczając dnia wystawienia / otrzymania wezwania), przedłoży oryginał lub kopię potwierdzoną za zgodność z oryginałem przez upoważnionego pracownika Kolei Dolnośląskich S.A. lub notariusza, biletu ważnego w czasie odbywania przejazdu lub właściwego dokumentu potwierdzającego tożsamość bądź uprawnienia do bezpłatnego / ulgowego przejazdu w dniu wystawienia wezwania, wraz z oryginałem wezwania.

Podróżny, który pomimo nieuiszczenia dwukrotnie nałożonej na niego opłaty dodatkowej określonej w taryfie, po raz trzeci w ciągu roku bez zamiaru uiszczenia należności wyludza przejazd koleją, ponosi odpowiedzialność zgodnie z art. 121 § 1 ustawy z dnia 20 maja 1971r. Kodeks Wykroczeń (tekst jednolity z 16 marca 2010 r. Dz.U. Nr 46, poz. 275 z późniejszymi zmianami) – zwanej dalej Kodeksem Wykroczeń). W razie nie uiszczenia należności wynikających z wezwania w w/w terminie Koleje Dolnośląskie S.A. po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty, będą dochodzić należnej kwoty wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2000r Nr.50 poz. 601 z późniejszymi zmianami) - zwanej dalej Prawem Przewozowym. Opłaty dodatkowe wykazane w wezwaniu do zapłaty wynikają z Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r (Dz. U. Nr.114 poz. 117) w sprawie sposobu ustalenia opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy oraz wysokości opłaty manipulacyjnej. Dane osobowe zamieszczone na wezwaniu do zapłaty przetwarzane są przez Koleje Dolnośląskie S.A. wyłącznie w celu windykacji należności (art. 33a ustawy Prawo Przewozowe) i przeciwdziałania zjawisku wyludzenia przejazdów (art. 121 § 1 ustawy Kodeks Wykroczeń). Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do treści danych jej dotyczących oraz ich poprawiania.

Poświadczenie wydawane przez kasy biletowe o braku możliwości zakupu biletu

Strona czołowa

KD0005501	
	Przebieg prawidłowe łączy. pieczęć kasy biletowej
	POŚWIADCZENIE braku możliwości zakupu biletu w kasie z powodu:
	– przerwy w zasilaniu ☐ – awarii kasy ☐ ☐ innego
	 (jakiego ?) datownik
	POUCZENIE Podróżny zobowiązany jest po wejściu do pociągu zgłosić się do konduktora w celu zakupienia biletu. Opłata dodatkowa nie jest pobierana. WZÓR NR M 2

Strona odwrotna

-38-

[illegible][illegible][illegible]

Karta rzeczy znalezionej w pociągu

Nr Rej.

Punkt Rzeczy Znalezionych Kolei Dolnośląskich S.A.
Ul. Pątnowska 1, 59-220 Legnica
tel. tel. 76 753 51 02

KARTA RZECZY ZNALEZIONEJ

Data..... godz. miejsce.....

Nr pociągu.....

Opis rzeczy znalezionej:.....

.....

.....

Oświadczam, że za znalezionej rzecz żądam/nie żądam znaleźnego.

.....
Podpis znalazcy podpis wystawiającego poświadczenie

Potwierdzenie przyjęcia rzeczy znalezionej przez Punkt Rzeczy Znalezionych:

.....
Miejsce i data podpis