

Koleje Dolnośląskie

REGULAMIN OBSŁUGI PODRÓŻNYCH, ODPRAWY ORAZ PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT „KOLEI DOLNOŚLĄSKICH S.A.” (RPO - KD)

Obowiązuje od dnia 14 kwietnia 2010 roku.

Tekst jednolity po wprowadzeniu zmian

Z M I A N Y

Nr porz.	Zmiana wynika z uchwały zarządu		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Podpis wnoszącego zmianę
	Data	Nr			
1	10.05.2010r	2/0524/10	01.06.2010r	01.06.2010r.	HS2
2	29.04.2010	1/1229/10	01.01.2011	01.01.2011r.	HS2
3	14.12.2011	02/12/14/11	20.12.2011	14.12.2011r.	HS2
4	21.05.2012	02/0521/12	21.05.2012	21.05.2012r.	HS2
5	20.07.2012	02/0720/12	01.08.2012	23.07.2012r.	HS2
6	20.12.2012	02/1220/12	01.11.2012	19.12.2012r.	HS2
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Uwaga: przy wprowadzaniu zmian w tekście należy wskazać numer porządkowy zmiany.

Spis treści

ROZDZIAŁ 1	4
POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu.....	4
§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów	4
§ 3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu.....	5
§ 4. Przepisy porządkowe	5
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu.....	6
§ 6. Informacje na biletach	7
§ 7. Terminy ważności biletów.....	7
ROZDZIAŁ 2.	8
OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT	8
§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	8
§ 9. Grupowy przewóz osób	8
§ 10. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu	9
§ 11. Zawarcie umowy przewozu	11
§ 12. Zmiana umowy przewozu	12
§ 13. Przejście podróżnego do wagonu lub pociągu innego przewoźnika.....	14
§ 14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe.....	14
§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane imienne bilety odcinkowe miesięczne	15
§ 16. Kontrola dokumentów przewozu.....	16
§ 17. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu	17
§ 18. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu	18
ROZDZIAŁ 3.	19
WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH ..	19
§ 19. Przewóz rzeczy	19
§ 20. Przewóz zwierząt domowych.....	20
ROZDZIAŁ 4.	21
TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	21
§ 21. Postanowienia ogólne	21
§ 22. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji.....	22
ROZDZIAŁ 5.....	23
TRYB SKŁADANIA I TERMIN ROZPATRYWANIA SKARG W ZAKRESIE PRAW I OBOWIĄZKÓW WYNIKAJĄCYCH Z ROZPORZĄDZENIA (WE) NR 1371/2007 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY Z DNIA 23.10 2007r.	23
§ 23. Postanowienia ogólne	23
§ 24. Termin składania i rozpatrywania skarg.....	23

ROZDZIAŁ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich S.A. (RPO-KD), zwany dalej Regulaminem, ma zastosowanie w komunikacji krajowej.
2. Regulamin zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
 - 1) warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu:
 - a) osób,
 - b) 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;
 - 6) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji.
3. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą Przewozową osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich.

§ 2. Objasnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają

1. przewoźnik – Koleje Dolnośląskie S.A. zarejestrowana 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 zwany dalej KD; lub Koleje Dolnośląskie;
2. TP-KD – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Kolei Dolnośląskich S.A.”;
3. Cennik (Wykaz cen) za przewóz osób, rzeczy i zwierząt „Kolei Dolnośląskich S.A.”;
4. ustawa Prawo przewozowe – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
5. rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005r. – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz. 117);
6. rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006r. – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r w. sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266);
7. rozporządzenie MI z dnia 13.11.2004r - 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);
8. dokument przewozu:
 - a) bilet na przejazd/przewóz,
 - b) wezwanie do zapłaty,
9. bilet zasadniczy – bilet na przejazd lub przewóz;
10. 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;
11. dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu – odpowiedni dokument;

12. kasa biletowa – miejsce, w którym przewoźnik lub upoważniony przez niego podmiot dokonuje m.in. sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu;
13. osoba upoważniona do kontroli – osoba upoważniona przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, udzielania informacji;
14. bilet zastępczy – bilet wydany w zamian za posiadany przez podróżnego bilet na przejazd/przewóz i bilet dodatkowy (dopłatę);
15. opłata dodatkowa – opłata wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. Wysokość opłaty dodatkowej określona jest w Cenniku KD;
16. przedsprzedaż - sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności. Przy obliczaniu terminu przedsprzedaży nie wlicza się pierwszego dnia ważności biletu;
17. wymiana biletu – jednoczesny zwrot ważnego biletu na przejazd pociągami przewoźnika (odpowiednio poświadczony) i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami przewoźnika;
18. 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.);
19. punkty odprawy – miejsca, w których przewoźnik zapewnia obsługę klientów. Do punktów odprawy należą stacje, przystanki osobowe, dworce kolejowe, punkty agencyjne;
20. „TAM” – przejazd/przewóz w jedną stronę, w relacji określonej na bilecie;
21. 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;
22. stacja/przystanek nieobsadzony – stacja/przystanek, na którym nie ma lub jest nieczynna kasa biletowa.

5

§ 3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu

Wprowadzenie Regulaminu oraz zmiany treści tego wydawnictwa Koleje Dolnośląskie podają do publicznej wiadomości. Pełny tekst zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika. Bezpłatny dostęp do Regulaminu zapewniony jest w kasach Kolei Dolnośląskich.

§ 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pojazdami 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), m.in. 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 / pomieszczeń w wagonach;
 - 9) zamalowywanie pociągów i innych pojazdów kolejowych (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 kolei;
 - 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, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
 - 22) pozostawianie w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej.
2. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – kierownik pociągu/konduktor lub osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu 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 nie dopuszczone do przewozu lub usunięte z pociągu;
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałyby 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 15% odstępnego, na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.
 5. W grupowym przewozie osób nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników przewozu grupowego przepisów porządkowych należy do obowiązków organizatora. Za wyrządzone szkody w mieniu przewoźnika solidarną odpowiedzialność ponoszą organizator i uczestnik.

§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu

1. Koleje Dolnośląskie wydają następujące rodzaje dokumentów przewozu :

- 1) bilety na przejazd osób:
 - a) jednorazowe w określonej relacji,
 - b) miesięczne odcinkowe imienne,
- 2) bilety na przewóz:
 - a) roweru,
 - b) bagażu ręcznego lub psa,
- 3) wezwania do zapłaty, wraz z formularzem przekazu na wpłatę, zawierającym pouczenie o zasadach składania reklamacji,
- 4) poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu.
- 5) KD prowadzą również sprzedaż biletów według wybranych ofert na zasadach określonych w przepisach innych przewoźników.

5

6

§ 6. Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd jednorazowy musi zawierać następujące informacje:
 - 1) nazwę sprzedawcy;
 - 2) oznaczenie przewoźnika- Koleje Dolnośląskie – (KD);
 - 3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia);
 - 4) kategorię pociągu (osobowy) i klasę wagonu (druga);
 - 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.
2. Oprócz danych wymienionych w ust.1, bilet może odpowiednio zawierać:
 - 1) oznaczenie rodzaju (nazwa handlowa 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 kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli;
 - 11) inne informacje dotyczące przewozu.
3. Bilet imienny odcinkowy miesięczny 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 (numer dokumentu wpisywany w sposób trwały przez podróżnego przed rozpoczęciem przejazdów);
 - 3) inne informacje dotyczące przewozu.
4. Oprócz informacji, o których mowa w ust. 1 - 2, bilet na przewóz musi zawierać odpowiednio zapis w brzmieniu:
 - 1) bilet na przewóz roweru pod opieką podróżnego „ważny z biletem nr....”;
 - 2) bilet na przewóz bagażu ręcznego pod opieką podróżnego „ważny z biletem nr.....”.

§ 7. Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletów:
 - 1) jednorazowych na przejazd w określonej relacji wynosi - 1 dzień.
Dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00;
 - 2) wg ofert specjalnych – określony jest w postanowieniach szczególnych tych ofert podawanych do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty;
 - 3) na przejazdy wielokrotne tj. odcinkowych miesięcznych ważny jest na czas zawarcia umowy;
 - 4) na przewóz:
 - a) roweru,
 - b) psa i bagażu pod opieką podróżnego,ważny jest jeden dzień, wskazy przez podróżnego w ramach ważności biletu na przejazd do którego został wydany.
2. Termin ważności/wyjazdu jest nadrukowany lub oznaczony na bilecie. Na biletach wydanych manualnie za pomocą odręcznego zapisu.
3. Na biletach wydawanych w godzinach 23:01 do 24:00, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:
 - 1) w kasie biletowej - datą dnia następnego tj. rozpoczęcie terminu wyjazdu 0:01,
 - 2) w pociągu – faktyczną datą wyjazdu.

4. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 ostatniego dnia terminu ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej. Jeżeli podróżny rozpoczął przejazd lub wznowił go po przerwie ze stacji pośredniej – innej niż stacja miejscowości wyjazdu – w takim czasie, że ukończenie podróży w terminie ważności biletu nie jest możliwe, to może on dojechać do stacji, na której pociąg zatrzymuje się według rozkładu jazdy po raz ostatni przed północą ostatniego dnia ważności biletu. Po północy, może dojechać do stacji przeznaczenia, jeżeli rozpoczął przejazd w dniu ważności biletu. Przejazd musi odbywać się bez przerwy zarówno pociągiem bezpośrednim, jak i najbliższym pociągiem jadącym w danym kierunku – w przypadku konieczności przesiadania wynikającego z rozkładu jazdy.
5. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do stacji docelowej po upływie terminu ważności biletu.

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 wyznacza się miejsca dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
 - 2) osób niepełnosprawnych.
2. Wyznaczone miejsca oznacza się za pomocą piktogramów lub tabliczek z odpowiednim napisem.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży – w pierwszej kolejności mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Z wyznaczonego miejsca dla opiekuna dziecka może korzystać tylko jedna osoba. W razie wątpliwości osoba uprawniona do kontroli dokumentów przewozowych ma prawo poprosić kobietę w ciąży o okazanie zaświadczenia lekarskiego;
 - 2) osób niepełnosprawnych – mają przede wszystkim podróżni o widocznej niepełnosprawności, utrudniającej im podróżowanie w pozycji stojącej, bez względu na przyczynę niepełnosprawności. Na równi z osobami niepełnosprawnymi z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.
4. Wyznaczone miejsca, nie zajęte przez uprawnionych wymienionych w ust. 3, 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 zajmując go wyraźnie, traci do niego prawo. Pozostawienie gazet, czasopism, itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.

§ 9. Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób może odbywać się w ogólnodostępnych pociągach uruchamianych przez Koleje Dolnośląskie ujętych w rozkładzie jazdy, w miarę możliwości eksploatacyjnych przewoźnika.
2. Przejazdy grupowe odbywają się na podstawie Wniosku na przejazd grupy wraz z odpowiednimi biletami wydanymi dla uczestników tego przejazdu.
3. W przypadku, gdy organizator przejazdu grupowego zamierza zmienić warunki zamówionego przejazdu (z zachowaniem terminów określonych w odpowiednich postanowieniach TP-KD), tj. termin przejazdu, relację lub drogę przewozu, powinien uzyskać nową zgodę przewoźnika. Na podstawie nowego wniosku na przejazd grupy,

kasa biletowa dokonuje wymiany biletu (*biletów*), bez potrącania odstępnego. Na zwracany bilet upoważniony pracownik zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Bilet całkowicie niewykorzystany, wymiana biletu. Wydano bilet (*bilety*) nr” potwierdzając datą, podpisem i stemplem.

4. Za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet (*bilety*) dla uczestników przejazdu grupowego zwrotu należności – w drodze pisemnej reklamacji – dokonuje biuro Kolei Dolnośląskich na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.

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

5

1. Bilety na przejazd można nabyć:
 - 1) w kasach biletowych Kolei Dolnośląskich oraz w wybranych kasach innych przewoźników,
 - 2) w pociągach Kolei Dolnośląskich z zastrzeżeniem ustępu 1a;
- 1a. Podróżny bez ważnego dokumentu przejazdu/przewozu, zobowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora przed lub bezpośrednio po wyjściu do pociągu. Podróżni, którzy nie dopełnią obowiązku zgłoszenia się do pracownika drużyn konduktorskich traktowani będą jak osoby bez ważnego dokumentu przewozu na zasadach określonych w § 17. Powyższy przepis nie dotyczy osób niepełnosprawnych, którymi zgodnie z rozporządzeniem (WE) 1371/2007 są „osoby niepełnosprawne” lub „osoby o ograniczonej sprawności ruchowej”. Oznacza to każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu 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.
2. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, po której kursują pociągi danej kategorii uruchamiane przez przewoźnika.
3. Zakres czynności kas biletowych oraz godziny ich otwarcia oznacza się np. w formie wywieszek lub piktogramów.
4. 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.
5. Kasy biletowe oraz pracownicy drużyn konduktorskich KD sprzedają bilety na przejazd/przewóz ważne na pociągi 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.
6. 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.
7. W kasach biletowych na zasadach przedsprzedaży tj. do 30 dni naprzód można nabyć wg cen obowiązujących w dniu zakupu:

6

- 1) bilety jednorazowe na przejazd osób,
 - 2) bilety na przewóz roweru, bagażu pod opieką podróżnego lub psa,
 - 3) bilety miesięczne odcinkowe imienne.
8. Bilety według ofert specjalnych obowiązujących w wyznaczonych relacjach Kolei Dolnośląskich S.A. dostępne są wyłącznie w pociągu w dniu wyjazdu.
9. Warunki taryfowe dotyczące biletów na przejazd/przewóz wydanych wg ofert taryfowych specjalnych, są określone w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawane do wiadomości publicznej, w sposób zwyczajowo przyjęty.
10. Należności za przejazd/przewóz, oraz inne należności wynikające z umowy przewozu przyjmowane są wyłącznie w walucie PLN:
- 1) w kasie biletowej - gotówką lub kartą płatniczą (zgodnie z odpowiednim oznaczeniem);
 - 2) w pociągu – wyłącznie gotówką.
11. Osobę, która w pociągu:
- nie zgłosi braku biletu na zasadach określonych w ust.1a,
 - nie uiszczy opłaty z powodu braku gotówki,
 - odmawia uiszczenia opłaty,
 - nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi,
 - okazała bilet, którego KD nie honoruje,
- uważa się za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 12.
12. Osobie okazującej w czasie kontroli dokumentów przewozu:
- 1) bilet z niższym wymiarem ulgi – dokonuje się wymiany biletu. Kierownik pociągu /konduktor wydaje nowy bilet (bez pobrania opłaty, o której mowa w ust. 13, pkt. 3), zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego.
Na niewykorzystanym bilecie kierownik pociągu/konduktor 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 § 14 Regulaminu, bez potrącania odstępnego.
W przypadku nie uregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia §18 Regulaminu;
 - 2) bilet na przejazd w terminie późniejszym – legalizuje się i dodatkowo (bez pobrania opłaty, o której mowa w ust. 13, pkt. 3), zamieszcza odrębnie zapis: „Wyjazd w dniu”, potwierdzając podpisem i pieczęcią identyfikacyjną;
 - 3) bilet na przejazd dłuższą drogą, może odbyć przejazd bez dodatkowych opłat.
13. Kierownik pociągu/konduktor upoważniony do kontroli dokumentów przewozu dokonuje odprawy osób, pobierając opłaty za:
- 1) przejazd (od stacji wsiadania podróżnego) – wg indywidualnych uprawnień podróżnego lub z zastosowaniem odrębnych ofert taryfowych, o ile postanowienia szczególne nie stanowią inaczej;
 - 2) przewóz bagażu, roweru i psa zabieranych do przewozu, zgodnie z postanowieniami T P- KD;
 - 3) wydanie/legalizację biletu. Opłaty za wydanie/legalizację nie pobiera się od osób:
 - a) niepełnosprawnych, (wymienionych w ust 1a);
 - b) rozpoczynających podróż na stacji/przystanku nieobsadzonym (nie ma kasy lub kasa jest nieczynna);
 - c) posiadających bilet z niższym wymiarem ulgi, (wymienione w ust. 12 pkt.1);
 - d) posiadających bilet na przejazd w terminie późniejszym, (wymienione w ust. 12 pkt. 2);
 - e) posiadających poświadczenie o braku możliwości nabycia biletu w kasie biletowej;
 - f) posiadających bilet z adnotacją „Dalej”, (wymienione w ust. 15);
 - 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) posiadających bilet na przejazd, chcących zmienić stację przeznaczenia (pod warunkiem zgłoszenia tego faktu drużynie konduktorskiej najpóźniej na ostatniej stacji poprzedzającej stację przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie);
- j) nabywających bilet z ulgą 100%;
- k) posiadających niezalegalizowany bilet wg oferty Przewozów Regionalnych sp. z o. o. – REGIOkarnet.
- Osoby wymienione w punktach od b) do k) mają bezwzględny obowiązek zgłoszenia się do kierownika/konduktora przed lub bezpośrednio po wejściu do pociągu, celem zakupu bądź legalizacji biletu.
14. Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie w PLN, w formie gotówkowej. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych należności, kierownik pociągu wystawia wezwanie do zapłaty – wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
 15. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) „Dalej” zobowiązany jest zgłosić się odpowiednio do kasy biletowej lub do kierownika pociągu/konduktora, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia.
 16. Dokumentów przewozu, wydanych przez Koleje Dolnośląskie lub innych przewoźników nie wolno foliować.
 17. 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.
 18. 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.
 19. Bilety jednorazowe wydane z kas elektronicznych na odległość nie mniejszą niż 50 km, zawierają dane, na podstawie których bilet uznaje się za fakturę VAT.
 20. Z tytułu nabycia dokumentu przewozu podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT. Fakturę VAT wystawia kasa biletowa dokonująca sprzedaży dokumentu przewozu tylko, bezpośrednio przy sprzedaży. W przypadku nabycia biletu w pociągu lub w kasie przewoźnika w terminie wcześniejszym fakturę VAT, można otrzymać w biurze Kolei Dolnośląskich S.A. w terminie nie później niż 3-miesiące od dnia wystawienia dokumentu przewozu lub wykonania usługi. Faktury VAT wystawia się na podstawie oryginału biletu.
 21. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.

3

§ 11. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd/przewóz,
 - a) w kasie biletowej, albo
 - b) w pociągu,na zasadach określonych w §10 Regulaminu;
2. Po otrzymaniu biletu, podróżny powinien 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 (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) imię i nazwisko właściciela biletu – w przypadku biletów imiennych,
6. Warunki stosowania i zakres obowiązywania ofert:

- 1) taryfowych – określone są w TP-KD, a opłaty za przejazd/przewóz – w Cenniku (wykazie cen);
- 2) specjalnych – określone są w zasadach korzystania, podanych do publicznej wiadomości, w sposób zwyczajowo przyjęty.
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 kierownik pociągu/konduktor zamieszcza na bilecie adnotację z podaniem danych z okazanego przez podróżnego dokumentu, uzasadniająca zwrot nadpłaconych należności. Zwrotu nadpłaconych należności za odpowiednio poświadczony bilet, podróżny może dochodzić w drodze reklamacji wniesionej do przewoźnika, na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.

§ 12. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) zmiany liczby osób.
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 części lub na całej drodze przewozu pociągami Kolei Dolnośląskich i jednocześnie nie zakupi biletu na inny przejazd pociągami KD albo nabędzie bilet na przejazd pociągami innego przewoźnika, przysługuje zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet o częściowym lub całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności po potrąceniu odstępnego, dokonuje kasa biletowa. W przypadkach wymiany biletu na inny bilet ważny na przejazd pociągami Kolei Dolnośląskich nie potrąca się odstępnego.
4. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza pierwotną 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 § 14 Regulaminu.
5. W przypadku:
 - 1) całkowitego odstąpienia od umowy przewozu – warunkiem zwrotu należności jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie;
 - 2) zmiany umowy przewozu, z tytułu, której przysługuje:
 - a) Kolejom Dolnośląskim wyższa należność za przewóz – wydaje się bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera należności, 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. 11,
 - b) podróżnemu zwrot różnicy należności – dokonuje się wymiany pierwotnego biletu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny powinien uzyskać na bilecie odpowiednie poświadczenie w pociągu, w którym odbywał przejazd. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika na zasadach określonych w Regulaminie. Niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia nie podlega zwrotowi.
6. Jeżeli podróżny zgłosi zamiar przejazdu przez mniejszą liczbę osób, na części lub na całej drodze przewozu, kierownik pociągu/konduktor dokonuje poświadczenia o wykorzystaniu biletów w zakresie faktycznej liczby osób.

7. Bilet poświadczony jako częściowo wykorzystany jest biletem ważnym na przejazd tylko w zakresie wynikającym z tego poświadczenia.
8. 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.
9. W przypadku rozpoczęcia przejazdu przed wskazanym na posiadanym bilecie jednorazowym terminem ważności biletu, podróżny zobowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora w celu uzyskania legalizacji okazanego biletu. Kierownik pociągu/konduktor zamieszcza odręcznie zapis odpowiednio w brzmieniu: „Wyjazd w dniu” potwierdzając podpisem i pieczęcią identyfikacyjną. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu, na zasadach określonych w § 7 ust. 1 pkt. 1 i ust. 3 pkt. 1 Regulaminu. Brak wymaganej legalizacji w zakresie zmiany terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.
10. 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 §14 ust. 11 Regulaminu.
11. 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 § 14 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 kierownik pociągu/konduktor zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „W poc. nr wymiana biletu na bilet nr na przejazd od stacji do stacji w dniu”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną. Następnie wydaje nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, bez potrącania odstępnego.
12. Za bilet jednorazowy wydany na przejazd kilku osób, który będzie wykorzystany przez mniejszą liczbę osób:
 - 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa dokonuje zwrotu, po potrąceniu odstępnego i wydaje nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.
 - 2) Po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu/konduktor (*pod warunkiem zgłoszenia zmiany na zasadach określonych w § 12 ust. 6 Regulaminu*) dokonuje poświadczenia biletu o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób. Na bilecie kierownik pociągu lub konduktor zamieszcza poświadczenie w brzmieniu „Bilet wykorzystany w poc. nr przez osobę/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 § 9 Regulaminu.
13. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na bilecie na przejazd - bilet na przewóz roweru, rzeczy lub psa jest ważny w zakresie i terminie określonym na bilecie na przejazd.
14. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów okresowych i innych biletów na przejazdy wielokrotne określone są w odpowiednich postanowieniach TP- KD.

§ 13. Przejście podróżnego do wagonu lub pociągu innego przewoźnika

1. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet jednorazowy na przejazd pociągiem Kolei Dolnośląskich do wagonu lub pociągu innego przewoźnika, określone są w postanowieniach § 8 TP-KD.
2. Warunki zwrotu należności za posiadany bilet jednorazowy na przejazd pociągiem Kolei Dolnośląskich określone są w postanowieniach § 14 Regulaminu.

§ 14. 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 pieczętą kasy lub punktu w którym dokonano zapisu
- 2) w pociągu, w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. Na życzenie podróżnego zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: *„W dniu w pociągu nr zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia”*, potwierdzając datą, podpisem i pieczętą identyfikacyjną.

Podróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej – położonej na drodze przewozu – zgłosi rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia i nie posiada na bilecie poświadczenia, o którym mowa wyżej, może jedynie uzyskać na bilecie adnotację w brzmieniu: *„W dniu o godz. zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia”*, potwierdzoną datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczętą lub punktu, w którym dokonano adnotacji.

Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach §§ 21-22 Regulaminu.

3. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach §§ 21-22 Regulaminu.
4. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczone 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 przez przewoźnika.
5. Nie wymagają poświadczenia bilety całkowicie niewykorzystane – zwrócone najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ich ważności.
6. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odpowiednio poświadczone wypłaca kasa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów – jeżeli podróżny zgłosi się do kasy biletowej w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny przejazd, z zastrzeżeniem postanowień ust. 9, 11, 12. Po upływie wyżej wskazanego terminu, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.

7. Od zwracanych należności potrąca się 15% tytułem odstępnego.
Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Kolei Dolnośląskich i fakt ten został poświadczony na bilecie przez upoważnionego pracownika przewoźnika;
 - 2) w przypadku wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami Kolei Dolnośląskich na inny bilet – ważny na przejazd pociągami Kolei Dolnośląskich.
8. 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 który uzyskał na bilecie odpowiednie poświadczenie (w przypadku braku możliwości uzyskania adnotacji od osoby upoważnionej zwrot można uzyskać drogą reklamacji na zasadach określonych w § 21 i 22) przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącenia 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:
 - kasa biletowa wystawia bilet zastępczy,
 - w pociągu na okazym bilecie kierownik pociągu/osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Przerwa w ruchu na odcinku od stacji ... do stacji.... w dniu Bilet ważny na powrót od stacji do stacji wyjazdu.” potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną;
 - 2) podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu kontynuować przerwany przejazd/przewóz, w pociągu (pociągach) Kolei Dolnośląskich drogą dłuższą albo inną, bez uiszczania dodatkowych opłat. Jeżeli ukończenie podróży nie może nastąpić w terminie ważności biletu, wówczas upoważniony przez przewoźnika pracownik zamieszcza na bilecie poświadczenie w brzmieniu: „Ważny do dnia z powodu" (utrata połączenia, odwołanie pociągu), potwierdzając datą, stemplem i podpisem.
9. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
10. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.
11. 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.
12. W razie nie przedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.
13. 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 §§ 21-22 Regulaminu.

2

§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane imienne bilety odcinkowe miesięczne

1. Za całkowicie niewykorzystany imienny odcinkowy bilet miesięczny na przejazdy wielokrotne zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 15% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 i 6 Regulaminu.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny miesięczny – zwrócony nie później niż 14-go dnia ważności, zwraca się należność proporcjonalną do czasu,

- w jakim nie mógł być wykorzystany. Należności zwracane są po potrąceniu 50% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 3 i 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,
 - 2) w przypadku niewykorzystania biletu miesięcznego, zwróconego z zachowaniem terminu, o których mowa w ust. 2 i jednoczesnego nabycia nowego biletu miesięcznego 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.
Nowy bilet może być wydany wyłącznie dla osoby, dla której był wydany unieważniony bilet,
 - 3) w przypadku zwrotu należności za bilet miesięczny, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności i jednoczesnego zakupu nowego biletu imiennego miesięcznego.
 5. Kasa prowadząca sprzedaż biletów odcinkowych imiennych miesięcznych ważnych na przejazdy pociągami przewoźnika, dokonuje zwrotu należności za:
 - 1) całkowicie niewykorzystany bilet odcinkowy miesięczny – zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności,
 - 2) częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny miesięczny – zwrócony w terminie wskazanym w ust. 2.
 6. W drodze reklamacji złożonej do przewoźnika dokonuje się zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odcinkowe imienne miesięczne – zakupione w pociągu. Termin niewykorzystania biletu odcinkowego miesięcznego liczy się od daty wysłania reklamacji wraz z oryginalnym biletym, potwierdzonej stemplem pocztowym, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 pkt. 2.
 7. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet odcinkowy miesięczny, zwrócony po upływie terminów określonych w ust. 1 i 2, z zastrzeżeniem ust. 8, albo po upływie terminu ważności biletu.
 8. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet, którego podróżny nie mógł zwrócić w odpowiednich – wyżej wskazanych terminach, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu), Koleje Dolnośląskie rozpatrują w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.

§ 16. Kontrola dokumentów przewozu

1. Kontrola dokumentów przewozu w pociągu Kolei Dolnośląskich dokonuje kierownik lub konduktor albo osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu, 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.
2. W pociągu Kolei Dolnośląskich podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je kierownikowi pociągu/konduktorowi lub osobie upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie. Podróżny obowiązany jest, bez dodatkowego wezwania, okazać i wręczyć odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgi lub okazać w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych – dokument stwierdzający tożsamość. Osoba, która odmówi wręczenia lub okazania ww. dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu.

3. Koleje Dolnośląskie 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.

§ 17. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który:
 - 1) nie zgłosił braku biletu na przejazd/przewóz przed wejściem do pociągu lub bezpośrednio po wejściu do pociągu (zgodnie z postanowieniami § 10, ust 1a).
 - 2) odmówił nabycia w pociągu biletu na przejazd lub przewóz rzeczy roweru czy psa, któremu nalicza się opłaty wskazane w ust. 2,
 - 3) podróżnego który okazał:
 - a) ulgowy bilet, ale nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z tego biletu-nalicza się opłaty wskazane w ust. 2. Okazany bilet poświadcza się o nie wykorzystaniu,
 - b) wraz z ulgowym biletem dokument, z którego wynika, że przysługuje mu niższy wymiar ulgi - nalicza się opłaty wskazane w ust. 2. Okazany bilet poświadcza się o nie wykorzystaniu,
 - c) bilet, którego cena jest niższa od ceny biletu na przejazd w danym pociągu – przy naliczaniu opłat wskazanych w ust. 2 potrąca się opłaconą należność za przejazd,
 - d) bilet na przejazd drogą krótszą, a odbywa przejazd drogą dłuższą niż wskazana na posiadanym bilecie, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa - przy naliczaniu opłat wskazanych w ust 2 potrąca się opłaconą należność za przejazd,
 - e) zafoliowany dokument przewozu - nalicza się opłaty wskazane w ust 2,
 - f) ulgowy bilet, a żadna ulga mu nie przysługuje – jeśli postanowienia taryfowe zezwalają na dokonanie dopłaty, nalicza się opłaty wskazane w ust. 2 i potrąca opłaconą należność za przejazd. Natomiast, jeśli bilet jest wydany z ulgą ustawową – okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu i nalicza się opłaty wskazane w ust. 2,
 - g) bilet na przejazd grupowy a faktyczna liczba uczestników przejazdu jest mniejsza niż 10 osób - nalicza się każdemu uczestnikowi przejazdu opłaty wskazane w ust 2. Bilet na przejazd grupy poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu,
 - 4) korzysta z biletu imiennego:
 - a) wystawionego dla innej osoby – nalicza się opłaty wskazane w ust. 2,
 - b) bez dopełnienia określonych na nim warunków chyba, że dopełni je w trakcie kontroli, – nalicza się opłaty wskazane w ust. 2,
 - c) bez okazania dokumentu, którego numer został wpisany na bilecie – nalicza się opłaty wskazane w ust .2,
 - 5) nie zgłosił kierownikowi pociągu/konduktorowi zamiaru przejazdu:
 - a) poza stację przeznaczenia a należność za faktyczny przejazd jest wyższa niż cena okazanego biletu,
 - b) w innej relacji niż wynika to z okazanego biletu, nalicza się opłaty wskazane w ust. 2 a okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu,
 - 6) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób że:
 - a) rozpoczął przejazd przed wskazanym na bilecie terminem ważności lub terminem wyjazdu, bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w § 12 ust. 9 - nalicza się opłaty wskazane w ust. 2 a okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu,
 - b) nie zakończył podróży w terminie ważności biletu, z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 Regulaminu - nalicza się opłaty wskazane w ust. 2,
 - 7) podróżnego, który naruszył przepisy o przewozie zwierząt, rzeczy lub roweru - postępuje się zgodnie z postanowieniami działu IV TP - K D.
2. Przy obliczaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, ustala się:
 - 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz;
 - 2) opłatę dodatkową za przejazd/przewóz, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.

3. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 18 Regulaminu.
4. Podróżnemu, który:
 - 1) oświadczy, że posiada bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu,
 - 2) okaże bilet imienny, ale nie okaże żadnego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - 3) oświadczy, że posiada uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, i uiszcza w pociągu opłaty określone w ust.2 na odwrocie biletu, wystawca zamieszcza, w zależności od sytuacji odpowiednią adnotację w brzmieniu:
 - „Podróżny (*imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości/ustnego oświadczenia – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.*) oświadczył, że posiada bilet imienny/okazał bilet imienny nr, ale nie okazał dokumentu potwierdzającego tożsamość”;
 - „Podróżny (*imię, nazwisko i adres wg ustnego oświadczenia*) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/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), podając przyczynę nieważności (np. z powodu braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty).

Kierownik pociągu/konduktor lub osoba upoważniona do kontroli poświadcza adnotację pieczętką identyfikacyjną i podpisem.

Opłaty taryfowe i opłata dodatkowa zostaną zwrócone, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania do zapłaty), podróżny udokumentuje uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu składając odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio do przewoźnika na zasadach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.

§ 18. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu, o którym mowa w § 17 Regulaminu, odmawiającemu natychmiastowego uregulowania należności w pociągu, kierownik pociągu/konduktor lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty oraz przekazuje formularz przekazu na wpłatę, zawierający pouczenie o zasadach składania reklamacji.
2. Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
3. W razie braku dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, kierownik pociągu/konduktor lub osoba upoważniona do kontroli ma prawo zwrócić się do Policji, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę, wyłącznie od stacji rozpoczęcia przejazdu do stacji wskazanej przez podróżnego. Jeśli nie można ustalić miejsca rozpoczęcia podróży, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu pociągu.
4. W przypadku przejazdu 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.
5. 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,
 - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.;
 - 3) cenę okazanego biletu;
 - 4) kwotę należności do zapłaty;
 - 5) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo następną – najbliższą stację położoną na drodze przewozu);
 - 6) uwagi kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
 - 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróznego Policji.
- 5a. 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.
6. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania – na odwrotnej stronie wezwania.
 7. Wystawione wezwanie upoważnia podróznego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
 8. Odbiór wezwania do zapłaty, wraz z pouczeniem o którym mowa w ust. 5a podróżny potwierdza podpisem na kopii wezwania do zapłaty. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania do zapłaty, na kopii, w miejscu przeznaczonym na podpis, zamieszcza się adnotację „odmowa przyjęcia”. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
 9. 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 lub bezpośrednio w pociągu. (Kwoty opłat wskazane są w cenniku)
 10. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 9, 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.
 11. 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 na adres wskazany w nagłówku wezwania do zapłaty.
 12. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie określonym w stosownych przepisach wskazanych w § 21 oraz § 22.

4

6

ROZDZIAŁ 3.

WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH

§ 19. Przewóz rzeczy

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu Kolei Dolnośląskich rzeczy i przewieźć je pod własnym nadzorem z wyłączeniem:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
 - 2) rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu,
 - 3) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich.
2. Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.

3. W razie ujawnienia podróznego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, kierownik pociągu/konduktor lub osoba upoważniona do kontroli poświadczą wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłaty należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podrózny wraz z tymi rzeczami musi opuścić pociąg. Bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu 15% 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 podróznego może być przeglądany/sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

3

§ 20. Przewóz zwierząt domowych

1. W pociągach Kolei Dolnośląskich podrózny 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 § 34 TP-KD. Dla rozmieszczenia zwierząt przewożonych w odpowiednich opakowaniach, podrózny 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 dorosłego podróznego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - 1) podrózny posiada ważny bilet z ceną zryczałtowaną na przewóz psa chyba, że jest on przewożony na zasadach określonych w ust. 1 oraz aktualne świadectwo szczepienia psa;
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec.Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca w którym przewozi psa.
3. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia. Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w pociągu, a szczególnie ciszy nocnej, w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 4.
4. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w ich bezpośrednim sąsiedztwie zwierzęcia, kierownik pociągu powinien wskazać podróznemu inne miejsce.
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. Opłata za przewóz psa określona jest w Cenniku (Wykazie opłat).

1

ROZDZIAŁ 4. TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 21. Postanowienia ogólne

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

1. Podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację:
 - 1) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) gdy w związku z nie okazaniem w pociągu, może udowodnić, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
2. Reklamację składa się w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia reklamacji;
 - 2) nazwę i adres przewoźnika;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - 6) 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 kopie (np. przez upoważnionego, wystawcę, notariusza) 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 na adres:
Koleje Dolnośląskie S.A.
ul. Wojska Polskiego 1, lokal 5
59 – 220 Legnica
7. Przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1 – 5.
8. W przypadku, gdy podróżny – z powodu utraty (kradzież/zagubienie) – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
9. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.

§ 22. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji

1. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku.
2. Reklamacje z tytułu zawarcia umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się odpowiednio:
 - a. datę wpływu reklamacji do przewoźnika, potwierdzoną odciskiem datownika, w przypadku złożenia reklamacji w siedzibie lub w kasie Kolei Dolnośląskich S.A.
 - b. datę nadania przesyłki, w przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem poczty, firmy kurierskiej itp.
3. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 21 ust. 1 – 5 Regulaminu, Koleje Dolnośląskie 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 uzupełnionej reklamacji (datę uzupełnienia braków formalnych, ustala się odpowiednio w sposób określony w ust. 2 pkt. a i b).
4. Reklamacje, o których mowa w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 2 i 3.
5. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Koleje Dolnośląskie.
6. Bieg przedawnienia zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty.
7. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, przewoźnik w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo, gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
8. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, Kolejom Dolnośląskim zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty. Wydane w tym postępowaniu orzeczenie przedawnia się z upływem 10 lat od dnia uprawomocnienia.

ROZDZIAŁ 5.

TRYB SKŁADANIA I TERMIN ROZPATRYWANIA SKARG W ZAKRESIE PRAW I OBOWIĄZKÓW WYNIKAJĄCYCH Z ROZPORZĄDZENIA (WE) NR 1371/2007 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY Z DNIA 23.10 2007r.

§ 23. Postanowienia ogólne

Skargi z zakresu praw i obowiązków podróżnego wynikające z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. pasażer może złożyć osobiście w sekretariacie lub w dowolnej kasie biletowej Kolei Dolnośląskich S.A. albo przesłać na adres spółki:

Koleje Dolnośląskie S.A.
ul. Wojska Polskiego 1, lokal 5
59 – 220 Legnica

Skargę składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:

- 1) datę,
- 2) dane adresata,
- 3) dane nadawcy,
- 4) treść skargi,
- 5) podpis osoby składającej skargę.

§ 24. Termin składania i rozpatrywania skarg

Koleje Dolnośląskie S.A. skargi z zakresu praw i obowiązków podróżnego rozpatrują i 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.