



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 wnoszący 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	24.06.2015 r.	01/0624/15	24.06.2015 r.	24.06.2015 r.	HS3
6	05.08.2015 r.	02/0805/15	05.08.2015 r.	05.08.2015 r.	HS3
7	23.10.2015 r.	06/1023/15	23.10.2015 r.	23.10.2015 r.	HS 3
8	11.12.2015 r.	01/1211/15	13.12.2015 r.	11.12.2015 r.	HS3
9	04.03.2016 r.	04/0304/16	15.03.2016 r.	08.03.2016 r.	HS3
10	05.08.2016 r.	01/0805/16	15.08.2016 r.	05.08.2016 r.	HS3
11	05.12.2016 r.	03/1205/16	11.12.2016 r.	05.12.2016 r.	HS3
12	23.02.2017 r.	05/0223/17	06.03.2017 r.	23.02.2017 r.	HS3
13	21.08.2017 r.	02/0821/17	03.09.2017 r.	24.08.2017 r.	HS3
14	23.03.2018 r.	02/0323/18	23.03.2018 r.	23.03.2018 r.	HT
15	22.05.2018 r.	08/0522/18	25.05.2018 r.	22.05.2018 r.	HT
16	23.08.2018 r.	05/0823/18	01.09.2018 r.	23.08.2018 r.	HT
17	19.12.2018 r.	02/1219/18	01.01.2019 r.	21.12.2018 r.	HT
18	16.04.2019 r.	04/0416/19	23.04.2019 r.	16.04.2019 r.	HT
19	29.07.2019 r.	01/0729/19	08.08.2019 r.	02.08.2019 r.	HT
20	04.12.2019 r.	09/1204/19	15.12.2019 r.	09.12.2019 r.	HT
21	03.03.2021 r.	03/0303/21	14.03.2021 r.	08.03.2021 r.	HT
22	24.11.2021 r.	03/1124/21	12.12.2021 r.	03.12.2021 r.	HT13
23	03.03.2022 r.	Decyzja nr 4/2022	10.03.2022 r.	03.03.2022 r.	HT17
24	09.03.2022 r.	Decyzja nr 7/2022	01.04.2022 r.	14.03.2022 r.	HT17

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	7
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych druków	8
§ 6. Informacje na biletach	8
§ 7. Terminy ważności biletów	9
ROZDZIAŁ 2.	10
OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT	10
§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	10
§ 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
§ 11a Postoje pociągów na żądanie	15
§ 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, sieciowe imienne i wielokrotne	20
§ 17. Kontrola dokumentów przewozu	21
§ 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	25
§ 22. Przewóz rowerów i hulajnóg	26
§ 23. Rzeczy znalezione	26
ROZDZIAŁ 4.	27
TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI SKARG I WNIOSKÓW	27
§ 24. Reklamacje, postanowienia ogólne	27
§ 25. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji	29
§ 26. Skargi i wnioski, postanowienia ogólne	29
§ 27. Termin składania i rozpatrywania skargi wniosków	30
ROZDZIAŁ 5.	30a
POZOSTAŁE POSTANOWIENIA	30a
§ 28. Dane osobowe	30a
ROZDZIAŁ 6.	31
WZORY DRUKÓW	31

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 (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.).
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 (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 50 z późn. zm.);
 - 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 z późn. zm.);
 - 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 (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.);
 - 5) rozporządzeniem (WE) 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 315 z 3.12.2007 z późn. zm.);
 - 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 – tekst jedn. Dz. U. z 2019 r. poz. 122 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. (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 2019 r. poz. 1172 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/POWROT” - 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 (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.).
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 przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. nr 38 poz. 266 z późn. zm.).
31. Rozporządzenie MI z dnia 23.11.2004 r.-rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23listopada 2004r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 50 z późn. zm.).
32. Strona internetowa KD – www.kolejedolnoslaskie.eu
33. eKD – internetowy system sprzedaży biletów dostępny na stronie www.bilet.kolejedolnoslaskie.eu, umożliwiający zakup biletu na przejazd/przewóz pociągiem KD na zasadach określonych w Regulaminie Internetowego Systemu Sprzedaży eKD.
34. SkyCash – aplikacja działająca w urządzeniach mobilnych wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiająca nabycie za jej pomocą wybranych biletów na przejazd pociągiem KD, na zasadach określonych w Regulaminie usługi „Bilet przez telefon komórkowy” w Kolejach Dolnośląskich S.A.
35. Opłata manipulacyjna – opłata wynikająca z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 r., uwzględniająca koszty poniesione przez KD za czynności związane ze zwrotem lub umorzeniem należności oraz zwrotem lub umorzeniem opłaty dodatkowej w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe. Wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w Cenniku KD.
36. Ustawa Prawo pocztowe – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 2188 z późn. zm.).
37. KOLEO – internetowy system sprzedaży biletów dostępny na stronie www.koleo.pl oraz aplikacja działająca w urządzeniach mobilnych wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiająca zakup biletu na przejazd/przewóz pociągiem KD na zasadach określonych w „Regulaminie sprzedaży przez KOLEO biletów na przejazd pociągami przewoźnika Koleje Dolnośląskie S.A.
38. Aplikacja mObywatel – oficjalna, rządowa aplikacja mobilna obejmująca usługi, które mogą być wykorzystane przez podróżnych podczas przejazdów pociągami i autobusami uruchamianymi przez KD:
 - 1) mTożsamość – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości i wieku podróżnego podczas kontroli biletów,
 - 2) mLegitymacja szkolna – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości podróżnego oraz uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli biletów,
 - 3) mLegitymacja studencka – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości podróżnego oraz uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli biletów.
39. Wózek inwalidzki – pojazd konstrukcyjnie przeznaczony do poruszania się osoby niepełnosprawnej, napędzany siłą mięśni lub za pomocą silnika, którego konstrukcja ogranicza prędkość jazdy do prędkości pieszego (art. 2 ust. 48 ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym – Dz. U. z 2018 r. poz. 1990 z późn. zm.).
40. Wózek inwalidzki przystosowany do przewozu koleją – wózek o parametrach konstrukcyjnych zgodnych z dodatkiem M do rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz. U. UE L 356/110 z 12.12.2014 r.).

§ 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 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (tekst jedn. Dz.U. z 2015 r. poz. 50 z późn. zm.). W pociągach zabrania się:
 - 1) niszczenia, uszkodzenia lub czynienia niezdatnym do użytku pojazdów kolejowych;
 - 2) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegawczych i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie, w szczególności przez ich uszkodzenie, manipulowanie nimi i zmianę ich usytuowania;
 - 3) naruszania stanu sygnałów i wskaźników oraz wywierania wpływu na ich działanie, w szczególności przez ich uszkodzenie, zmianę usytuowania lub obrazu;
 - 4) posługiwania się urządzeniami alarmowymi i awaryjnymi bez uzasadnienia;
 - 5) wchodzenia osób nieuprawnionych do pojazdów kolejowych, do których wstęp jest zabroniony;
 - 6) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach i pomieszczeniach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
 - 7) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych (*m.in. graffiti*);
 - 8) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody KD;
 - 9) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru;
 - 10) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów;
 - 11) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy (z wyjątkiem psów asystujących, o których mowa w § 21) oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia (przykładowe świadectwa zawierają wzory nr 13 i 14);
 - 12) palenie wyrobów tytoniowych (w tym nowatorskich wyrobów tytoniowych) i papierosów elektronicznych – w rozumieniu ustawy z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych (tekst jedn. Dz. U. 2018 poz. 1446 z późn. zm.);
 - 13) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
 - 14) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
 - 15) żebrania;
 - 16) urządzania bez wymaganego zezwolenia gier, o których mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 847 z późn. zm.);
 - 17) zanieczyszczania i zaśmiecania;
 - 18) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody Kolei Dolnośląskich S.A.;
 - 19) przeprowadzania publicznych zbiórek ofiar bez zgody Kolei Dolnośląskich S.A.;
 - 20) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług KD;
 - 21) wnoszenia, posiadania lub używania wyrobów pirotechnicznych oraz materiałów niebezpiecznych pożarowo bez zgody KD;
 - 22) pozostawiania bez opieki bagaży, pakunków lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi;
 - 23) przejazdu osób nieuprawnionych pojazdem kolejowym nieprzeznaczonym dla podróżnych;
 - 24) wchodzenia bez zgody KD do pociągów i wagonów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do wagonów na torach postojowych;
 - 25) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamiania tych pojazdów;
 - 26) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego (*bezpieczeństwa*);
 - 27) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
 - 28) zajmowania miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu lub wagonu na tor przy peronie odjazdowym;
 - 29) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
 - 30) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
 - 31) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 32) podczas jazdy:
 - a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,
 - c) zatrzymywania się na pomostach między wagonami,
 - d) przechodzenia z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są połączone ze sobą przejściami ochronnymi,
 - e) przebywania na stopniach wagonu;
 - 33) korzystania z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
 - 34) podróżnym pozostawiania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
 - 35) przebywania na dachu, na zderzakach, na platformach lub na innych nieprzeznaczonych do przewozu osób elementach konstrukcyjnych wagonu lub pojazdu kolejowego.
2. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organy uprawnione są do nakładania grzywnien 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. Podróżny zobowiązany jest powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągów, zdrowia lub mienia swojego i innych podróżnych albo mienia Kolei Dolnośląskich, w szczególności o:
 - 1) śmierci, zranieniu lub zastrąbieniu podróżnego,
 - 2) popełnieniu lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa,
 - 3) zauważonym pożarze,
 - 4) pozostawionych bez opieki rzeczach lub zwierzętach,
 - 5) wybrykach chuligańskich.

§ 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,
 - d) miesięczne sieciowe imienne.
 - 2) bilety na przewóz roweru, bagażu lub psa z ceną zryczałtowaną (łącznie lub do posiadanego biletu na przejazd):
 - a) na przewóz w relacji „tam” wydaje się bilet ze wskazaniem relacji przewozu, na przewóz w relacji „tam/powrót” wydaje się dwa bilety na przewóz, odrębniedla każdego kierunku, ze wskazaniem relacji przewozu – o ile warunki oferty nie stanowią inaczej,
 - b) na przewóz wydaje się również bilet wielokrotny bezrelacyjny – łącznie lub do posiadanego biletu na przejazd w ofercie, jeżeli warunki oferty dopuszczają taką możliwość,
 - c) na przewóz roweru wydaje się również bilet miesięczny sieciowy imienny, uprawniający do wielokrotnego przewozu roweru w dowolnej relacji.
 - 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) pokwitowanie zatrzymania dokumentu – wzór nr 12
 - 6) karty rzeczy znalezionych w pociągu - wzór nr 10
 - 7) wniosek przejazd grupy - wzór nr 8
 - 8) zgłoszenie braku ważnego biletu – wzór nr 11
2. 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 (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;
 - 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 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, wpisane czytelnie 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 (z wyjątkiem biletu miesięcznego sieciowego), bagażu / psa przewożonych pod opieką podróżnego, musi zawierać zapis w brzmieniu: „ważny z biletem nr....”.

§ 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 – 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) a) jednorazowego „tam” – 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) wielokrotnego oraz okresowego – 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 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, 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, przy czym pierwszeństwo w przewozie posiadają osoby z niepełnosprawnością na wózkach inwalidzkich, osoby z wózkami dziecięcymi i następnie osoby z rowerami.
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. 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.
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.
7. W pociągach uruchamianych przez KD wyznacza się miejsca zajęte dla potrzeb służbowych, które nie są dostępne dla podróżnych. Miejsca te oznakowane są jako „Miejsca służbowe” lub „Obsługa pociągu”. Podróżni mogą zająć miejsca służbowe wyłącznie za zgodą drużyny konduktorskiej.

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

1. KD w miarę możliwości zapewniają nieodpłatną pomoc osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w zakresie:
 - 1) wskazania połączenia obsługiwane przez tabor posiadający udogodnienia dla tych osób;
 - 2) pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu uruchamianego przez KD w przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, pomoc polega na uruchomieniu/rozłożeniu rampy znajdującej się na wyposażeniu taboru;
 - 3) wskazania miejsca w pociągu i pomocy w jego zajęciu;
 - 4) udzielania w trakcie przejazdu informacji dotyczących podróży (tj. bieżącej lokalizacji, opóźnień etc.);
 - 5) pomocy w dostaniu się do pojazdu komunikacji zastępczej przy planowanej lub awaryjnej zmianie organizacji ruchu pociągów.
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. KD gwarantują udzielenie pomocy pod warunkiem zgłoszenia potrzeby jej udzielenia przynajmniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem podróżnego i podania informacji wskazanych w ust. 5. W przypadku braku zgłoszenia KD nie gwarantują możliwości udzielenia pomocy, podejmą jednak wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna lub o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż.
4. Zgłoszenia można dokonać:
 - 1) telefonicznie pod numerem telefonu +48 76 742 11 12
 - 2) poprzez formularz na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.eu
 - 3) osobiście w Biurach Obsługi Klienta;
5. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) dane kontaktowe osoby niepełnosprawnej lub opiekuna;
 - 2) czy osoba niepełnosprawna będzie odbywać podróż sama;
 - 3) którym pociągiem, na jakim odcinku i w jakim dniu zamierza odbyć podróż;
 - 4) czy planowane są przesiadki na inne pociągi, jeżeli tak, na której stacji i do jakiego pociągu;
 - 5) czy osoba ta porusza się na wózku inwalidzkim, a jeżeli tak:
 - a) czy jest to wózek manualny czy z napędem;
 - b) wymiary wózka tj. (długość, szerokość, wysokość oraz masę) bądź zadeklarowanie, że wózek spełnia wymagania dla wózka przystosowanego do transportu kolejną (ust. 6).

6. Z uwagi na bezpieczeństwo podróżnych oraz pracowników udzielenie pomocy możliwe jest osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim przystosowanym do przewozu kolejją (§ 2 ust. 40), tj. spełniającym następujące warunki:
 - 1) szerokość 700 mm powiększona, o co najmniej 50 mm z każdej strony na ręce podczas przemieszczania się;
 - 2) długość 1200 mm powiększona o 50 mm na stopy;
 - 3) wysokość maksymalna 1375 mm wraz z użytkownikiem;
 - 4) masa przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca:
 - a) 300 kg w przypadku elektrycznego wózka inwalidzkiego, dla którego nie jest wymagana pomoc w celu przejechanie przez urządzenie wspomagające wsiadanie;
 - b) 200 kg w przypadku manualnego wózka inwalidzkiego;
 - 5) wózek zapewnia stabilność i bezpieczeństwo podczas wsiadania i wysiadania z pociągu oraz podczas przejazdu wewnątrz pociągu, w tym przede wszystkim umożliwia jego bezpieczne umieszczenie w oznakowanym miejscu przeznaczonym na wózek inwalidzki;
7. W sytuacji braku możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej KD udzielają odpowiedzi odmownej wraz z podaniem przyczyny i informacją o alternatywnych możliwościach realizacji przewozu (inny pociąg, pociąg innego przewoźnika, inny termin podróży)
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 Dyspozyturze 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 zaopiniować właściwymi pieczęciami i 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 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) poświadcza bilet o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób w sposób określony w § 2 ust. 18 pkt 2. Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji złożonej na warunkach określonych w § 24-25.
- 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, 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 poświadcza bilet grupowy o całkowitym niewykorzystaniu w sposób określony w § 2 ust. 18 pkt 2. 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 po potrąceniu 10% odstępnego.
17. Zwrot całkowicie niewykorzystanego, odpowiednio poświadczanego biletu na przejazd grupy po rozpoczęciu terminu jego ważności – jest możliwy w kasie biletowej po potrąceniu 10% odstępnego.
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 nr 1, 1a) oraz w wybranych kasach innych przewoźników;
 - 2) w pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. (wzór nr 1b, 1c, 1d, 2, 2a, 2b, 3, 4) – 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 eKD na przejazd lub przewóz od i do wskazanej stacji, na której zatrzymują się pociągi KD;
 - 5) za pośrednictwem systemu SkyCash na przejazd lub przewóz od i do wskazanej stacji, na której zatrzymują się pociągi KD,
 - 6) za pośrednictwem systemu KOLEO, zgodnie z ofertą dostępną w systemie, podaną na stronach internetowych KOLEO oraz KD.
2. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz lub posiada bilet, który wymaga legalizacji, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pociągu:
 - 1) zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia lub legalizacji biletu, lub
 - 2) nabyć bilet w automacie biletowym w pojeździe.

Podróżni, którzy nie dopełnią obowiązku nabycia/legalizacji biletu, traktowani będą jak osoby bez ważnego dokumentu przewozu na zasadach określonych w § 18. Obowiązek nabycia/legalizacji biletu niezwłocznie po wejściu do pociągu nie dotyczy osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej (wymienionych w § 2 ust. 12).
- 2a. Pojazdy wyposażone w automaty biletowe oznaczone są piktogramem (wzór nr 15 i 15a). W przypadku awarii automatu biletowego podróżny jest zobowiązany niezwłocznie zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu.
- 2b. Podróżny, który nabywa w automacie biletowym bilet z ulgą ustawową w wymiarze 37% (dotyczy emerytów i rencistów oraz ich współmałżonków, na których pobierane są zasiłki rodzinne) obowiązany jest zgłosić się w pociągu do obsługi celem uzyskania wpisu w zaświadczeniu wymaganego w warunkach określonych w odrębnych przepisach.
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 wydanym:
 - 1) w kasie biletowej (wyłącznie w przypadku awarii kasy, terminala płatniczego lub braku możliwości wydania reszty) – zamieszcza się odcisk datownika oraz informuje pasażera o obowiązku zgłoszenia, na warunkach określonych w ust. 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.
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.
- 7a. Przy zakupie biletu ulgowego w punkcie odprawy należy złożyć ustne oświadczenie o rodzaju przysługującej ulgi, natomiast przy zakupie biletu ulgowego w pociągu podróżny jest zobowiązany okazać ważny dokument poświadczający prawo do ulgi.
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, są określone w regulaminach tych ofert i podane do wiadomości publicznej na stronie internetowej KD.
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 uiszcza 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;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 – 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 stosowną adnotację. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet dokonuje kasa biletowa na zasadach określonych w § 15, bez potrącania odstępnego. W przypadku nie uregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia § 19;
 - 2) bilet na przejazd w terminie późniejszym – obsługa pociągu legalizuje bilet (bez pobrania opłaty, o której mowa w ust. 14 pkt. 2) i dodatkowo, pod warunkiem zgłoszenia przejazdu na zasadach określonych w ust. 2, zamieszcza stosowną adnotację;
 - 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;
 - 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) które ukończyły 70 lat – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu dokumentu stwierdzającego wiek,
 - k) odbywających przejazd z dzieckiem do 4 lat – pod warunkiem okazania (na żądanie obsługi pociągu) dokumentu stwierdzającego wiek dziecka,
 - l) kobiet w ciąży;
 - 3) osoby wymienione w punktach od b) do i) mają bezwzględny obowiązek zgłoszenia się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 11 ust. 2, celem nabycia lub legalizacji biletu.
15. Obsługa pociągu przyjmuje należności za przejazd i przewóz wyłącznie w PLN. Jeżeli podróżny nie jest w stanie uregulować należności, wystawia się wezwanie do zapłaty – wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

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 (dotyczy tylko dokumentów wydanych przez przewoźnika), 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 (dotyczy tylko dokumentów wydanych przez przewoźnika) 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 nie mniejszą niż 50 km.
21. Bilety jednorazowe stanowiące fakturę, zawierają następujące dane:
 - 1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP);
 - 2) numer i datę wystawienia biletu;
 - 3) rodzaj usługi;
 - 4) odległość taryfową nie mniejszą niż 50 km;
 - 5) kwotę należności wraz z podatkiem;
 - 6) 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 – wyłącznie w momencie zakupu biletu;
 - 2) osobiście w siedzibie spółki – w przypadku biletów zakupionych w kasie biletowej, w pociągu lub w automacie biletowym (wyłącznie na pociągi uruchamiane przez KD);
 - 3) pocztą – na wniosek skierowany do KD pocztą tradycyjną na adres spółki lub drogą elektroniczną na adres faktura@kolejedolnoslaskie.eu
25. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.
26. Paragon fiskalny zatrzymuje wystawca faktury.
27. Faktury w terminie późniejszym niż w momencie zakupu Koleje Dolnośląskie wystawiają wyłącznie na pisemny wniosek złożony w terminie 3 miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę bądź otrzymano całość lub część zapłaty oraz pod warunkiem dołączenia oryginału biletu i paragonu fiskalnego. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać w kasach biletowych Kolei Dolnośląskich lub zgodnie z § 11 ust. 24 pkt. 2-3 w siedzibie Spółki, drogą pocztową.

§ 11a Postoje pociągów na żądanie

1. Podróżny zamierzający wsiąść do pociągu na przystanku, który jest ujęty w rozkładzie jazdy jako „postój na żądanie”, zobowiązany jest oczekiwać na przyjazd pociągu w miejscu widocznym dla maszynisty.
2. Podróżny zamierzający wysiąść z pociągu na przystanku, który jest ujęty w rozkładzie jazdy jako „postój na żądanie”, zobowiązany jest zgłosić ten fakt pracownikowi drużyny konduktorskiej, najpóźniej na stacji poprzedzającej przystanek oznaczony jako „postój na żądanie”

§ 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. Bilety jednorazowe i wielokrotne na przewóz psa, bagażu 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) pozostałych – 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.
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. 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 o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu. Zwrotu należności za poświadczony bilet można dochodzić w drodze reklamacji § 24-25;
- 2) w pociągu:
 - a) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie – na życzenie podróżnego zamieszcza się poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu,
 - b) w razie zmiany umowy przewozu w zakresie zmiany stacji przeznaczenia, z tytułu której przewoźnikowi przysługuje niższa należność – wydaje się poświadczenie o niewykorzystaniu,
- 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) dokonuje poświadczenia o wykorzystaniu przez mniejszą ilość osób. 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.
5. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczane bilety na przewóz bagażu, roweru i psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania. Do zwrotu należności za bilet na przewóz bagażu, 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 bagażu 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 przed rozpoczęciem 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, zwrotu 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 zrealizowane, 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 § 24-25) 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. Przejazd od stacji przerwy w podróżny do pierwotnej stacji wyjazdu odbywa się na podstawie odpowiedniego poświadczenia;
 - 3) podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczanego biletu kontynuować (w najbliższym możliwym terminie lub innym dogodnym dla podróżnego) przerwany przejazd/przewóz w pociągu (pociągach) Kolei Dolnośląskich S.A. drogą dłuższą albo inną bez uiszczania dodatkowych opłat.
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, zwrotu 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 potwierdzenia z terminala płatniczego wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.

14. W razie nie okazania potwierdzenia z terminala płatniczego 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. Fakturę korygującą można otrzymać osobiście w siedzibie spółki lub pocztą, zgodnie z § 11 ust. 24 pkt 2 i 3. 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, sieciowe imienne i wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany:
 - 1) odcinkowy imienny (miesięczny lub tygodniowy), sieciowy imienny (miesięczny), sieciowy imienny na przewóz roweru (miesięczny) zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust. 3-4
 - 2) bilet wielokrotny 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 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 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 okresowych 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 okresowy imienny lub wielokrotny, 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 okresowego imiennego liczy się od daty złożenia reklamacji wraz z oryginałem biletu.
8. W przypadku zwrotu biletu, który został opłacony kartą płatniczą lub do którego wydano fakturę VAT stosuje się postanowienia § 15 ust. 13-15.

§ 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 dokument potwierdzający tożsamość (w tym również za pośrednictwem aplikacji mObywatel) w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych. 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.
- 3a. Osoba upoważniona do kontroli w pociągu, za zgodą podróżnego po zasłonięciu danych osobowych na bilecie, może wykonać zdjęcie biletu, w celu dowodowym do wykorzystania służbowego.
4. Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozu poświadcza jej przeprowadzenie poprzez zamieszczenie odcisku znakownika na bilecie lub odręcznego zapisu zawierającego: nr pociągu, datę kontroli, nr identyfikacyjny pracownika:
 - 1) jednorazowym – każdorazowo,
 - 2) okresowym – przy pierwszej kontroli,
 - 3) wielokrotnym – każdorazowo.

§ 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 z wyższym wymiarem ulgi lub żadna ulga mu 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:
 - a) bez dopełnienia określonych na nim warunków (tj. bez wpisania imienia i nazwiska), chyba że brakujące dane uzupełnił w trakcie kontroli lub
 - b) którego jest właścicielem, bez okazania dokumentu, potwierdzającego tożsamość, lub
 - c) okazując dokument tożsamości wystawiony dla innej osoby.;
 - 5) Zabrał ze sobą do pociągu, bez odpowiedniego biletu, rzeczy, rower lub psa, za przewóz których pobiera się opłatę
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 najbliższego 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 pociągupodróżnemu wystawia się bilet, zgodnie z postanowieniami ust. 2 oraz odpowiednio poświadcza. Zwrot naliczonej kwoty można uzyskać pod warunkiem złożenia w terminie do 7 dni od daty przejazdu reklamacji, na zasadach określonych w § 24-25. Od zwracanych należności zostanie potrącona opłata manipulacyjna, w wysokości określonej w Cenniku KD.
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 potwierdzenie tożsamości (wezwania nie wystawia się na podstawie dokumentów okazanych za pośrednictwem aplikacji mObywatel).
 3. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli dokumentów przewozu są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) dalej: **RODO**.
 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 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.
- 5a W przypadku:
- 1) określonym w ust. 4,
 - 2) określonym w ust. 5,
 - 3) okazania przez podróżnego dokumentu nieposiadającego wpisu o adresie, ale umożliwiającego stwierdzenie tożsamości z jednoczesną odmową podania aktualnego adresu zamieszkania,
 - 4) gdy KD posiada dokumenty potwierdzające, że adres podany przez podróżnego jest nieaktualny,

podróżny zostanie obciążony kosztami ustalenia jego adresu zamieszkania.

W przypadkach określonych w pkt. 1-4 osoba upoważniona do kontroli ma obowiązek poinformowania podróżnego o obciążeniu kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ w wysokości określonej w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców, rejestrów zamieszkania cudzoziemców oraz rejestru PESEL (Dz. U. z 2015 r. poz. 2482) i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (tekst jedn. Dz. U. z 2019 r. poz. 1000 z późn. zm.).

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 małoletnich (do ukończenia 18 roku życia) 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 bagażu, 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 podróżnego Policji.
8. Wraz z wezwaniem do zapłaty podróżnemu 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 – w wyznaczonym miejscu na kopii wezwania.
10. Wystawione wezwanie upoważnia podróżnego 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 podróżnego, 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 podróżnego, który:
 - 1) oświadcza, iż posiada uprawnienia do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów, a nie okaże dokumentów poświadczających te uprawnienia,
 - 2) oświadcza, iż posiada ważny bilet okresowy imienny, a nie okaże go w czasie przejazdu,podróżny powinien odnotować swoje oświadczenie na odwrotnej stronie kopii wezwania do zapłaty, potwierdzając je podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej adnotacji, dokonuje jej wystawca. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone, pod warunkiem złożenia reklamacji (zgodnie z §24-25) dokumentującej posiadane uprawnienia wraz z opłatą manipulacyjną (wpłaconą na podane w wezwaniu do zapłaty konto bankowe) w terminie do 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia wezwania.
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 podróżnego 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 wezwań 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 niewygody;
 - 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 poświadcza 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 przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach. Rzeczy dopuszczone do przewozu, przewożone przez podróżnych nie mogą utrudniać przejścia innym podróżnym, blokować przejść, powodować niebezpieczeństwa powstania szkody. Podróżny, który nie zastosuje się do powyższych zasad może zostać usunięty z pociągu.
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 na zasadach określonych w TP-KD (§ 35).

§ 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 (transporterach, klatkach, pudłach, koszach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu, z zachowaniem postanowień TP-KD. Dla rozmieszczenia zwierząt przewożonych w ww. pojemnikach, 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 na przewóz psa chyba, że jest on przewożony na zasadach określonych w ust. 1 lub jest to pies asystujący w rozumieniu § 2 ust. 20;
 - 2) posiada aktualne świadectwo szczepienia psa (przykładowe świadectwa zawierają wzory nr 13 i 14);
 - 3) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec (osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy pod warunkiem, że podróżny posiada certyfikat potwierdzający status psa asystującego oraz pies jest wyposażony w uprząż);
 - 4) 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. Jeżeli podróżny naruszy przepisy o przewozie zwierząt, których przewóz jest zabroniony, obsługa pociągu poświadcza 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.
7. Zasady naliczania opłat za przewóz zwierząt reguluje TP-KD (§ 37). Wysokość opłaty za przewóz określona jest w Cenniku (rozdział IV).

§ 22. Przewóz rowerów i hulajnóg

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.
- 1a. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jedną rozłożoną, gotową do jazdy hulajnogę i przewieźć odpłatnie. Złożona lub spakowana hulajnoga nie podlega opłacie i jest przewożona w ramach bagażu ręcznego.
- 1b. W przypadku odpłatnego przewozu rozłożonej, gotowej do jazdy hulajnogi stosuje się wszystkie postanowienia RP-KD dotyczące przewozu rowerów.
2. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem lub hulajnogą 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 lub hulajnoga nie mogą 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). Hulajnoga może być przewożona w dowolnym miejscu w pociągu jeżeli sposób jej przewożenia spełnia warunki opisane w niniejszym paragrafie.
5. Zasady naliczania opłat za przewóz rowerów reguluje TP-KD (§ 38). Wysokość opłaty za przewóz określona jest w Cenniku (rozdział IV). W przypadku odpłatnego przewozu rozłożonej, gotowej do jazdy hulajnogi nalicza się opłaty jak za przewóz rowerów.

§ 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.
2. Pracownik KD przyjmujący rzeczy znalezione jest obowiązany do ich sprawdzenia, a w przypadku rzeczy zawierającej wewnątrz inne przedmioty (np. walizka, torba) do oględzin zawartości. Czynności tych dokonuje się w obecności znalazcy lub dwóch świadków, bądź w zasięgu kamery monitoringu KD, gdy nie ma możliwości sprawdzenia w obecności wyżej wymienionych osób.
3. Na każdą przyjętą rzecz znaną obsługą pociągu wystawia Kartę rzeczy znalezionej, która zawiera:
 - 1) dane znalazcy lub świadków;
 - 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 itp.);
 - 4) krótki i precyzyjny opis zawartości rzeczy znalezionej (np. walizki, torby itp.);
 - 5) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko, stanowisko, miejsce pracy);
 - 6) datę przekazania rzeczy;
 - 7) oświadczenie znalazcy o żądaniu znaleźnego;
 - 8) podpis znalazcy rzeczy i wystawcy Karty rzeczy znalezionej.
4. Oryginał Karty rzeczy znalezionej, o którym mowa w ust. 3 dołącza się do rzeczy znalezionej, drugi egzemplarz wydawany jest znalazcy. W przypadku gdy znalazcą jest podróżny, wydaje się kopię Karty rzeczy znalezionej dla podróżnego.
5. W przypadku, gdy możliwe jest ustalenie danych osoby uprawnionej do odbioru rzeczy znalezionej, niezwłocznie zawiadamia się tę osobę o fakcie znalezienia rzeczy oraz wzywa do odbioru rzeczy, podając termin i miejsce, w których możliwy jest odbiór. Przepisu nie stosuje się w sytuacjach określonych w ust. 7.
6. Odbiór rzeczy znalezionej przez osobę uprawnioną jest możliwy najpóźniej 3 dnia, licząc od dnia przyjęcia rzeczy przez KD od znalazcy. Po upływie 3 dni od daty przyjęcia rzeczy od znalazcy, KD przekazują ją właściwemu staroście, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Przyjęte przez pracowników KD rzeczy takie jak:

- 1) rzeczy, których cechy zewnętrzne lub umieszczone na nich znaki szczególne, wskazują, że stanowią one ekwipunek wojskowy oraz dokumenty wojskowe (np. książeczka wojskowa, karta powołania) zostają przekazane niezwłocznie właściwemu staroście,
- 2) pieniądze, kosztowności, rzeczy mające wartość historyczną, naukową lub artystyczną, zostają przekazane niezwłocznie właściwemu staroście,
- 3) rzeczy, których posiadanie wymaga pozwolenia, a w szczególności broń, amunicja lub materiały wybuchowe, zostają przekazane niezwłocznie najbliższej jednostce organizacyjnej policji,
- 4) dowody osobiste i paszporty, zostają przekazane niezwłocznie najbliższej jednostce organizacyjnej policji,
- 5) rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu, zostają niezwłocznie utylizowane przez KD.
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 uprawnienie do odbioru zagubionej rzeczy (np. dowód zakupu przedmiotu, numery seryjne, własne oznaczenia, zdjęcia, bądź opis charakterystycznych cech zużycia).
9. Rzecz znalezioną KD wydaje osobie uprawnionej po sporządzeniu dwóch egzemplarzy Protokołu wydania, który zawiera:
 - 1) imię i nazwisko odbiorcy oraz numer okazanego dokumentu tożsamości (w tym również okazanego za pośrednictwem aplikacji mObywatel),
 - 2) imię i nazwisko pracownika KD wydającego rzecz,
 - 3) datę wydania rzeczy,
 - 4) nazwę oraz krótki opis wydawanej rzeczy,
 - 5) informację o ewentualnym żądaniu znaleźnego przez znalazcę rzeczy, który zostanie powiadomiony o personaliach i adresie odbiorcy,
 - 6) podpis odbiorcy i wydawcy rzeczy.
10. Dane osoby odbierającej rzecz (w tym jej adres) w przypadku żądania znaleźnego przez znalazcę, udostępnia się znalazcy.
11. Rzeczy znalezione, których przyjęcia odmówił właściwy starosta, KD przechowuje nieodpłatnie przez okres 30 dni licząc od daty przekazania przez znalazcę. W tym czasie możliwy jest odbiór rzeczy przez osobę upoważnioną do jej odbioru w Punkcie Rzeczy Znalezionych KD. Po upływie tego terminu, rzeczy znalezione podlegają likwidacji.
12. Spis rzeczy, o których mowa w ust. 11, KD zamieszcza na swojej stronie internetowej.
13. Adres Punktu Rzeczy Znalezionych, godziny otwarcia oraz numer telefonu, wskazany jest na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A.
14. Przepisy o rzeczach znalezionych stosuje się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności, jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

ROZDZIAŁ 4.

TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI SKARG I WNIOSKÓW

§ 24. Reklamacje, postanowienia ogólne

1. Reklamacje z tytułu usług świadczonych przez KD są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach przewidzianych w przepisach:
 - 1) rozporządzenia (WE) 1371/2007,
 - 2) ustawy Prawo przewozowe,
 - 3) rozporządzenia MTiB z dnia 24.02.2006 r.
2. Uprawniony albo podróżny może złożyć reklamację:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 3) jeżeli może udowodnić, że w dniu przejazdu pociągiem posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, w związku z brakiem których wystawiono mu:
 - a) bilet,
 - b) wezwanie do zapłaty;
 - 4) z tytułu otrzymania wezwania do zapłaty.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie KD,
 - b) w dowolnym punkcie odprawy, prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi KD,
 - c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe na adres:
Koleje Dolnośląskie S.A.
ul. Kolejowa 2
59-220 Legnica

- 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (bez konieczności opatrzenia kwalifikowanym podpisem elektronicznym) na adres reklamacje@kolejedolnoslaskie.eu,
4. Do kontaktów pomiędzy podróżnym a KD używany jest język polski.
5. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez KD odpowiedzi na reklamację (względnie wezwania, o którym mowa w ust. 13 i § 25 ust. 6) na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.
6. Jeśli podróżny albo uprawniony złożył reklamację w formie pisemnej (o której mowa w ust. 3 pkt 1) może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
7. Jeśli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić KD. W przeciwnym razie doręczenie dokonane na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.
8. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres siedziby KD;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez KD, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu, z zastrzeżeniem ust. 13;
 - 4) uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 7) podpis uprawnionego lub podróżnego (w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej).
9. Reklamacje związane z nieokazaniem w pociągu ważnego biletu imiennego okresowego lub dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego i wystawienia w związku z tym wezwania do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 8, powinny zawierać dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej. Opłaty manipulacyjnej nie stosuje się jeżeli w trakcie kontroli podróżny nie mógł okazać ważnego biletu lub dokumentu z winy KD (np. brak możliwości odczytu biletu zakodowanego na karcie lub brak możliwości odczytu legitymacji elektronicznej, potwierdzającej prawo do przejazdu ulgowego).
10. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniem do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 8, powinny zawierać serię i numer każdego wezwania do zapłaty.
11. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 13.
12. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej dokument dotyczący zawarcia umowy przewozu (lub dane określone przez KD, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu), jak również inne dokumenty związane z rodzajem i wysokością roszczenia (w tym poświadczające uprawnienie do ulgowych przejazdów), załącza się w postaci elektronicznej, z zastrzeżeniem ust. 13.
13. Jeżeli będzie to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, KD może, nie później niż w terminie 14 dni od jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności biletów zakupionych w kasie biletowej, w pociągu lub w automacie biletowym) lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.
14. KD przyjmuje każdą zgłoszoną reklamację spełniającą powyższe warunki. Reklamacje, których rozpatrzenie nie leży w kompetencjach KD są niezwłocznie przekazywane właściwemu podmiotowi z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
15. 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. Reklamację składa się:
 - 1) w przypadku reklamacji z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu oraz z tytułu roszczeń na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu – nie później niż w terminie 1 roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające złożenie reklamacji;
 - 2) w przypadku reklamacji z tytułu wystawienia biletu lub wezwania do zapłaty, kiedy podróżny może udowodnić, że w dniu przejazdu pociągiem posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu – nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania biletu lub wezwania do zapłaty;
 - 3) w przypadku otrzymania wezwania do zapłaty – nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
2. Reklamacje złożone po upływie terminów wskazanych w ust. 1 pozostawia się bez rozpatrzenia.
3. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się odpowiednio terminy wskazane w ust. 4 pkt. 1 i 3 oraz datę nadania przesyłki, o której mowa w ust. 4 pkt 2.
4. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do KD. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Za dzień wpływu reklamacji do KD uważa się odpowiednio:
 - 1) w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej osobiście w siedzibie KD lub w dowolnym punkcie odprawy, prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi KD – datę wpływu reklamacji do przewoźnika, potwierdzoną odciskiem datownika;
 - 2) w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej przesyłką pocztową – datę otrzymania przez KD przesyłki od operatora pocztowego w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe,
 - 3) w przypadku reklamacji złożonej w formie dokumentowej – datę wysłania wiadomości elektronicznej.
5. Nieudzielenie przez KD odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
6. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 24, KD wzywają uprawnionego albo podróżnego nie później niż w okresie 14 dni od jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie 21 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
Termin rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w ust. 4, biegnie od dnia otrzymania przez KD uzupełnionej reklamacji.
7. W przypadku złożenia odwołania przez uprawnionego albo 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.
9. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez KD usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).
10. Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem 23.03.2018 r. stosuje się przepisy dotychczasowe.

§ 26. Skargi i wnioski, postanowienia ogólne

1. 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.
3. 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.
4. Skargi lub wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostaną bez rozpatrzenia i stanowią będą uwagi, którymi podróżni chcą się podzielić.

5. Skargi/wnioski zawierające zwroty powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe pozostaną bez rozpatrzenia.
6. Skargi/wnioski 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. Kolejowa 2
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.

ROZDZIAŁ 5 POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

§ 28

Dane osobowe

1. Przetwarzanie danych osobowych w Spółce Koleje Dolnośląskie S.A. odbywa się zgodnie z postanowieniami Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) dalej: **RODO** oraz na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego, oraz na podstawie Ustawy prawo przewozowe.
2. Administratorem danych osobowych (zwany dalej Administrator) jest Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą w Legnicy, ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica.
3. Administrator danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym możliwy jest kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej pisząc na adres iod@kolejedolnoslaskie.eu, lub kontaktując się pod adresem ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica.
4. Administrator stosuje odpowiednie środki organizacyjne, procedury i standardy techniczne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych, spełniając wymagania RODO.
5. Podanie danych związanych z wezwaniem do zapłaty wymagane jest na podstawie przepisów prawa w celu windykacji należności (Prawo przewozowe), przeciwdziałaniu zjawisku wyłudzenia przejazdów (Kodeks wykroczeń) oraz w celu rozstrzygnięcia ewentualnego procesu reklamacyjnego (Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego w związku z Ustawą prawo przewozowe).
6. Dane niezbędne do zakupu biletu Administrator przechowuje przez okres 10 lat od dnia zakupu biletów dla zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami wynikającymi z Kodeksu cywilnego.
7. Dane osobowe niezbędne do wystawienia Wezwania do zapłaty Administrator danych przechowuje przez okres 10 lat od dnia spłaty zadłużenia, jeżeli konsekwencją zatrzymania dokumentu było wystawienie Wezwania do zapłaty lub przez okres 10 lat od dnia zatrzymania dokumenty, jeżeli Wezwanie do zapłaty nie zostało wystawione dla zabezpieczenia przed ewentualnym roszczeniem z Kodeksu cywilnego.
8. Dane osobowe, które przetwarzane są w związku z postępowaniem reklamacyjnym będą przechowywane przez okres 10 lat od dnia złożenia reklamacji.
9. Dane związane z wystawieniem faktury będą przetwarzane przez okres 5 lat od dnia wystawienia dokumentu potwierdzającego dokonanie płatności.
10. Administrator danych osobowych przetwarza dane dla celów:
 - 1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu;
 - 2) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu grupowego;

- 3) realizacji obowiązków i uprawnień podróznego związanych z zawartą umową przewozu;
 - 4) wystawienie wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
 - 5) złożonych odwołań od zapłaty za wystawione wezwanie do zapłaty;
 - 6) udzielania odpowiedzi na reklamacje, skargi i wnioski w terminach i formach przewidzianych przepisami;
 - 7) realizacji obowiązku udzielania pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas realizacji zgłoszonego przejazdu;
 - 8) czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;
 - 9) wydanie faktury VAT;
 - 10) zatrzymanie przez organ kontroli dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych przejazdów, co do którego istnieje podejrzenie podrobienia, przerobienia.
11. Przetwarzanie danych, w związku z celami, o których mowa w ust. 11 pkt 1 – 10 realizowane jest na podstawie przepisów prawa lub w związku z zawarciem umowy. Podanie danych jest obowiązkowe.
 12. W niektórych przypadkach Koleje Dolnośląskie mogą przetwarzać dane osobowe na podstawie zgody, szczególnie w celach marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług oraz przesyłania informacji handlowych środkami komunikacji elektronicznej, na podany adres e-mail oraz numer telefonu.
 13. Zgoda powinna mieć charakter dobrowolnego, konkretnego, świadomego i jednoznacznego okazania woli osoby, której dane dotyczą. Każda ze zgód jest dobrowolna i może być w każdej chwili odwołana. Wystarczy wysłać taką informację na adres e-mail: iod@kolejedolnoslaskie.eu. W innym przypadku będą przetwarzane do czasu wycofania zgody.
 14. Zgoda na przetwarzanie danych dziecka, które nie ukończyło 13 lat musi być wyrażona albo zaaprobowana przez osobę sprawującą władzę rodzicielską lub opiekę nad dzieckiem i tylko w zakresie wyrażonej zgody.
 15. Osoba, której dane są przetwarzane i przechowywane ma prawo żądać od Administratora:
 - 1) dostępu do swoich danych oraz wydania kopii tych danych;
 - 2) sprostowania (poprawiania) danych;
 - 3) usunięcia danych;
 - 4) ograniczenia przetwarzania danych;
 - 5) przeniesienia danych do innego administratora;
 - 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
 16. Dane Użytkownika możemy przekazać organom uprawnionym, tj. Policja, Sąd, Prokuratura, Urząd Skarbowy, Komornik.
 17. Ponadto dane Użytkownika możemy przekazywać wyłącznie trzem grupom odbiorców:
 - 1) osobom upoważnionym przez nas – naszym pracownikom i współpracownikom, którzy muszą mieć dostęp do danych, aby wykonywać swoje obowiązki,
 - 2) podmiotom przetwarzającym którym zlecimy czynności wymagające przetwarzania danych np. osobom zajmującym się obsługą informatyczną,
 - 3) innym odbiorcom danych, tj. Spółce Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu (KIP SA) w celu dokonania transakcji zakupu biletu.
 18. Jeżeli osoba, której dane są przetwarzane uzna, że ich przetwarzanie przez Administratora narusza przepisy prawa, wówczas ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
 19. Koleje Dolnośląskie nie przekazują danych poza Europejski Obszar Gospodarczy.

ROZDZIAŁ 6

WZORY DRUKÓW

Spis wzorów

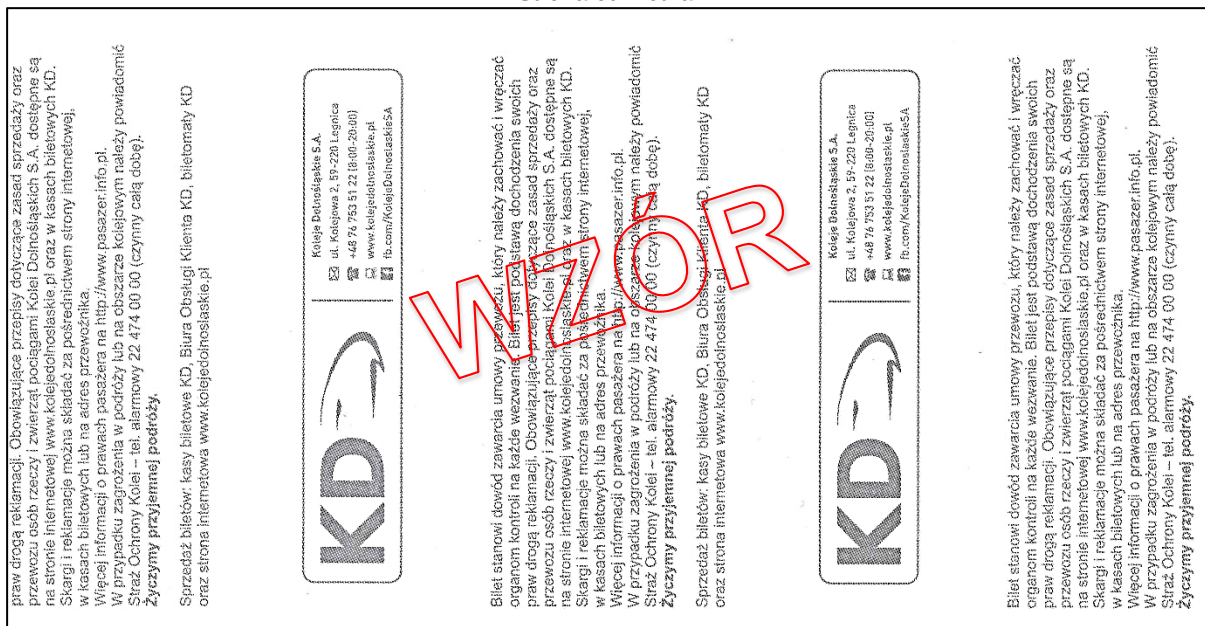
Wzór nr 1	Papier z rolki H-0600, stosowany do wydawania biletów w kasach elektronicznych
Wzór nr 1a	Papier z rolki H-0600, stosowany do wydawania biletów w kasach elektronicznych
Wzór nr 1b	Papier z rolki H-0500, stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
Wzór nr 1c	Papier z rolki H-0500, stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
Wzór nr 1d	Papier z rolki H-0500, stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
Wzór nr 2	Papier z rolki H-0500, stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
Wzór nr 2a	Papier z rolki 0735 2 4116 (České dráhy a.s.), stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
Wzór nr 2b	Papier z rolki (GW Train Regio), stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
Wzór nr 3	Druk M-1, stosowany do wydawania biletów manualnie
Wzór nr 4	Druk M-1a, stosowany do wydawania biletów zastępczych manualnie
Wzór nr 5	Druk wezwania do zapłaty wydawanego manualnie
Wzór nr 5a	Druk wezwania do zapłaty wydawanego manualnie
Wzór nr 6	Formularz przekazu na wpłatę wraz z pouczeniem
Wzór nr 6a	Formularz przekazu na wpłatę wraz z pouczeniem
Wzór nr 7	Poświadczenie o braku możliwości wydania 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
Wzór nr 11	Zgłoszenie braku ważnego biletu wydawane elektronicznie z terminala mobilnego
Wzór nr 12	Pokwitowanie zatrzymania dokumentu wydawane elektronicznie z terminala mobilnego
Wzór nr 13	Zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliźnie
Wzór nr 14	Paszport do celów przemieszczania zwierząt domowych wewnątrz Unii Europejskiej
Wzór nr 15	Piktogram „Automat biletowy” (możliwość płatności gotówką i kartą płatniczą)
Wzór nr 15a	Piktogram „Automat biletowy” (możliwość płatności wyłącznie kartą płatniczą)

**Papier z rolki H-0600,
stosowany do wydawania biletów w kasach elektronicznych**

Strona czołowa:

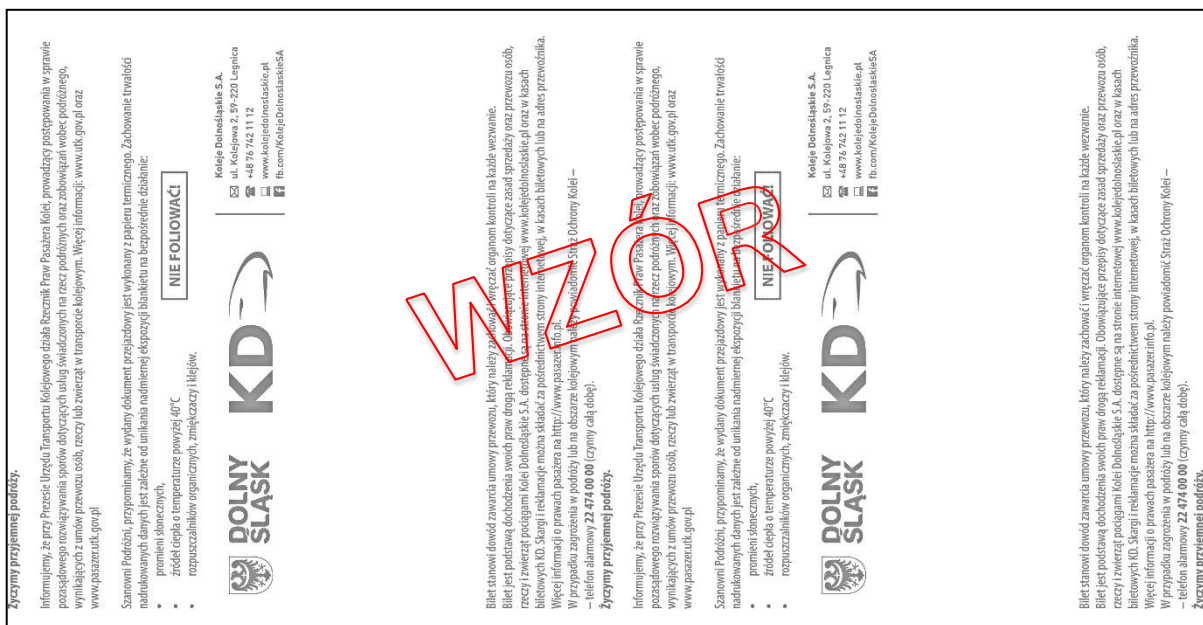


Strona odwrotna:



**Papier z rolki H-0600,
stosowany do wydawania biletów w kasach elektronicznych**

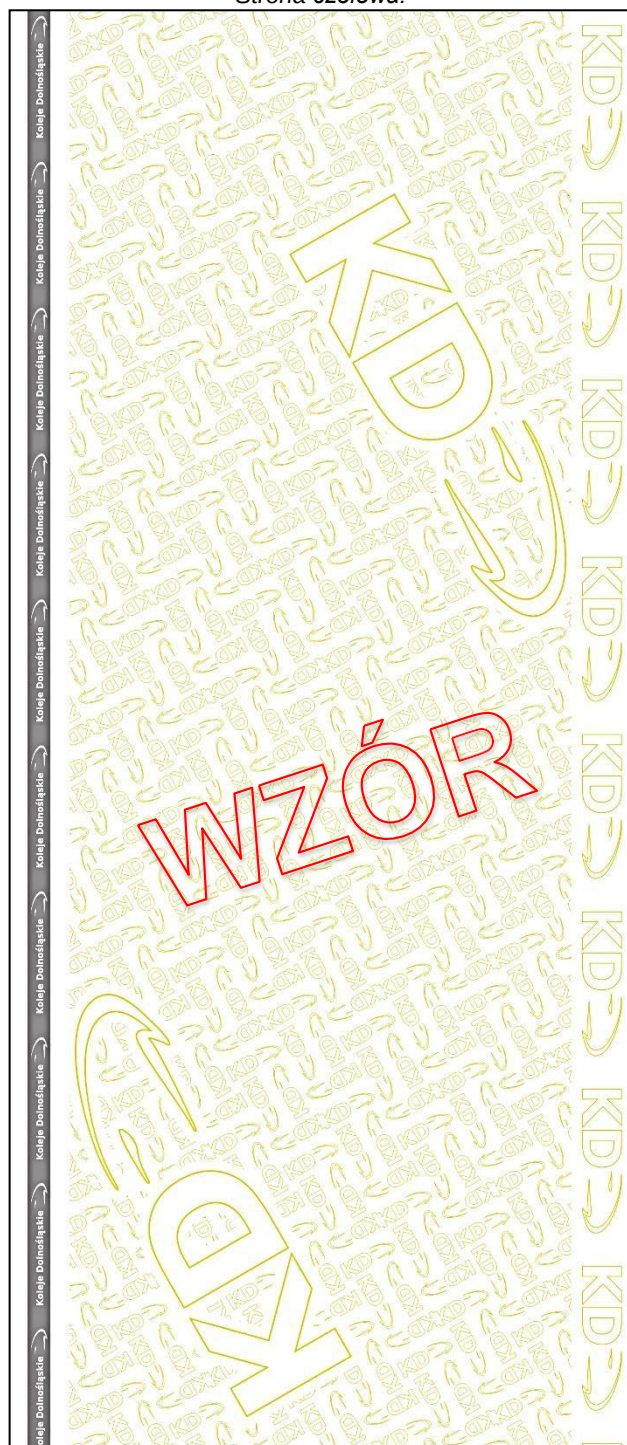
Strona czołowa:



Strona odwrotna:

Papier z rolki H-0500, stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych

Strona czołowa:



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 Dolnośląskie S.A. dostępne są na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl 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 Straz Ochrony Kolei –
– telefon alarmowy 22 474 00 00 (czynny całą dobę).

Życzymy przyjemnej podróży.

Sprzedaż biletów: kasy biletowe KD, Biura Obsługi Klienta KD, biletonaty KD oraz strona internetowa www.kolejedolnoslaskie.pl

Informujemy, że przy Prezisie Urzędu Transportu Kolejowego działa Rzecznik Praw Pasażera Kolei, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących usług świadczonych na rzecz podróżnych oraz zobowiązań wobec podróżnego, wynikających z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym. Więcej informacji: www.utk.gov.pl oraz www.pasazer.utk.gov.pl

Szanowni Podróżni, przypominamy, że wydany dokument przejazdowy jest wykonany z papieru termicznego. Zachowanie trwałości nadrukowanych danych jest zależne od unikania nadmiernej ekspozycji blankietu na bezpośrednie działanie:

- promieni słonecznych,
- źródeł ciepła o temperaturze powyżej 40°C
- rozpuszczalników organicznych, zmiękczaczy i klejów.



Koleje Dolnośląskie S.A.
✉ ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica
☎ +48 76 753 51 22 (8:00-20:00)
🌐 www.kolejedolnoslaskie.pl
📘 fb.com/KolejeDolnoslaskieSA

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 Dolnośląskie S.A. dostępne są na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl 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 Straz Ochrony Kolei –
– telefon alarmowy 22 474 00 00 (czynny całą dobę).

Życzymy przyjemnej podróży.

Sprzedaż biletów: kasy biletowe KD, Biura Obsługi Klienta KD, biletonaty KD oraz strona internetowa www.kolejedolnoslaskie.pl

Informujemy, że przy Prezisie Urzędu Transportu Kolejowego działa Rzecznik Praw Pasażera Kolei, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących usług świadczonych na rzecz podróżnych oraz zobowiązań wobec podróżnego, wynikających z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym. Więcej informacji: www.utk.gov.pl oraz www.pasazer.utk.gov.pl

Szanowni Podróżni, przypominamy, że wydany dokument przejazdowy jest wykonany z papieru termicznego. Zachowanie trwałości nadrukowanych danych jest zależne od unikania nadmiernej ekspozycji blankietu na bezpośrednie działanie:

- promieni słonecznych,
- źródeł ciepła o temperaturze powyżej 40°C
- rozpuszczalników organicznych, zmiękczaczy i klejów.



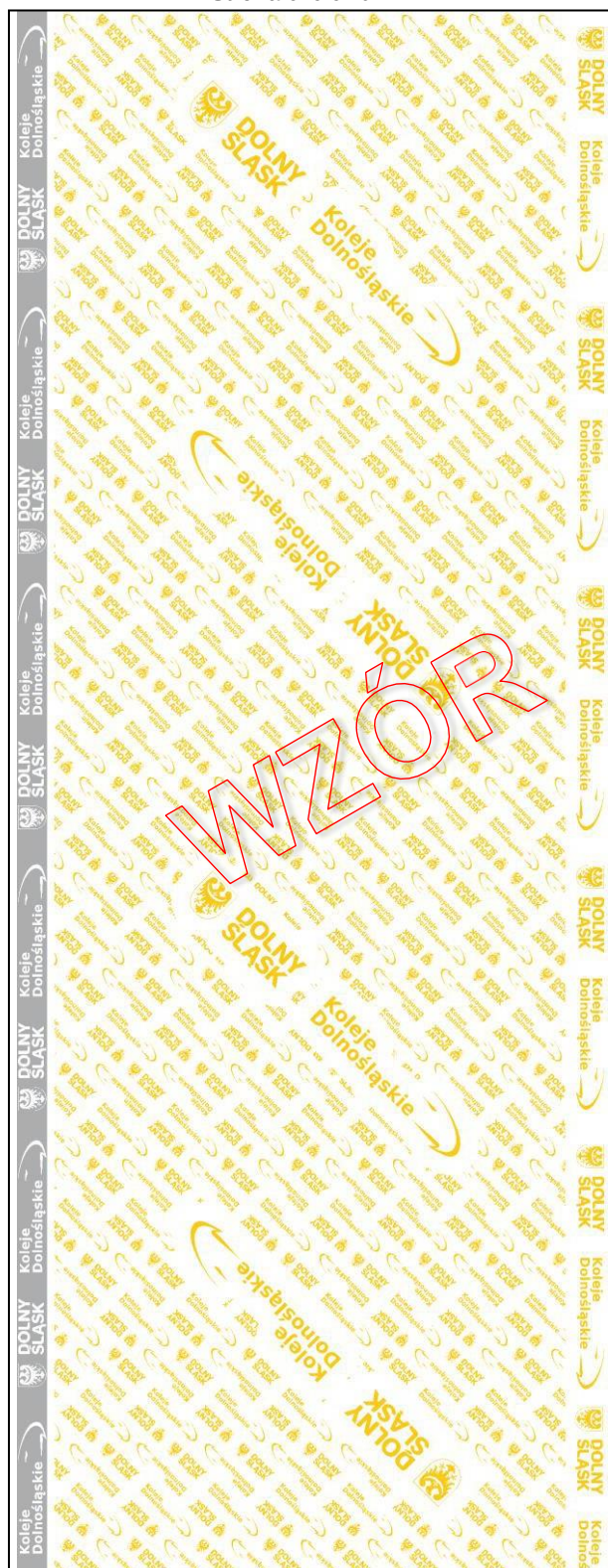
Koleje Dolnośląskie S.A.
✉ ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica
☎ +48 76 753 51 22 (8:00-20:00)
🌐 www.kolejedolnoslaskie.pl
📘 fb.com/KolejeDolnoslaskieSA

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 Dolnośląskie S.A. dostępne są na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl 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 Straz Ochrony Kolei –
– telefon alarmowy 22 474 00 00 (czynny całą dobę).

Życzymy przyjemnej podróży.

Papier z rolki H-0500, stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych

Strona czołowa:

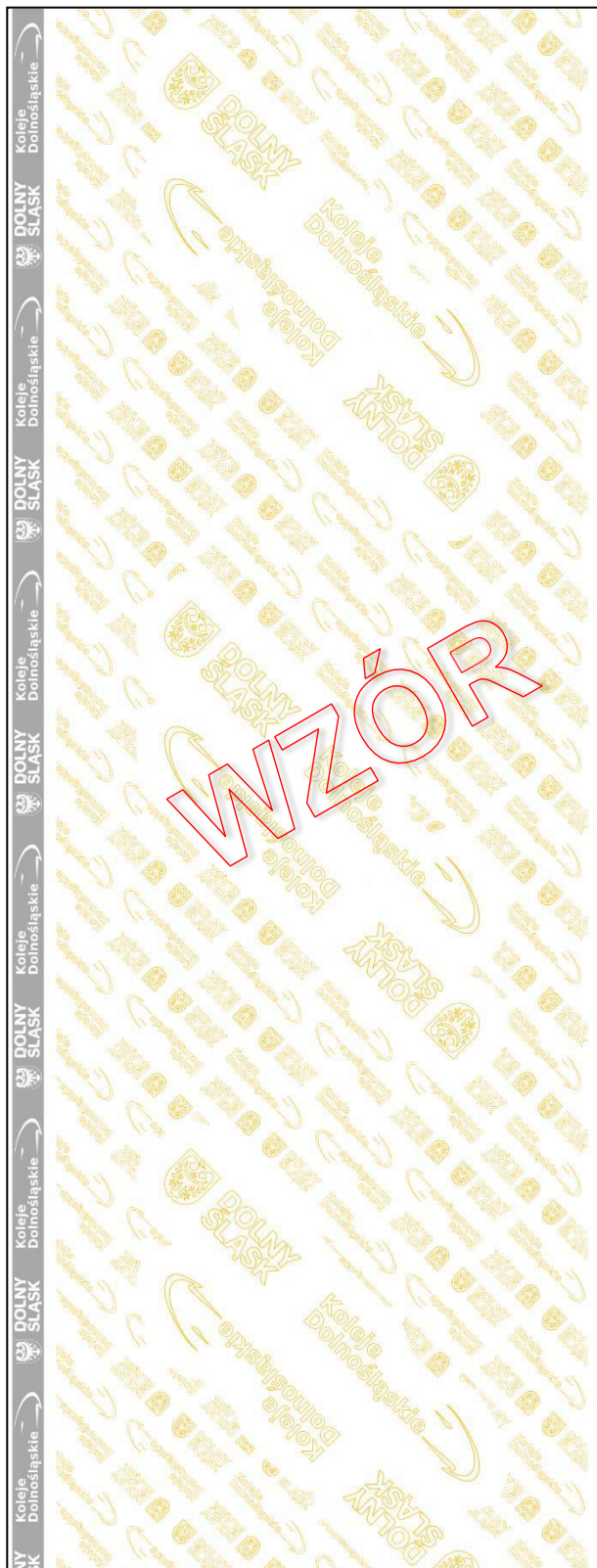


Strona odwrotna:



Papier z rolki H-0500, stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych

Strona czołowa:



Strona odwrotna:

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

ŻYCZYMY PRZYJEMNEJ PODRÓŻY.

Informujemy, że przy Prezese Urzędu Transportu Kolejowego działa Rzecznik Praw Pasażera Kolei, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących usług świadczonych na rzecz podróży oraz zobowiązań wobec podróźnego, wynikających z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym. Więcej informacji: www.utk.gov.pl oraz www.pasazer.utk.gov.pl.

Szanowni Podróżni przypominamy, że wydany dokument przejazdowy jest wykonany z papieru termicznego. Zachowanie trwałości nadrukowanych danych jest zależne od unikania nadmiernej ekspozycji blankietu na bezpośrednie działanie:

- promieni słonecznych,
- źródeł ciepła o temperaturze powyżej 40°C,
- rozpuszczalników organicznych

NIE FOLIOWAĆ

Bądź na bieżąco z ofertami KD
<https://www.kolejedolnoslaskie.pl/newsletter/>



Koleje Dolnośląskie S.A.
Ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica
☎ +48 76 742 11 12
🌐 www.kolejedolnoslaskie.pl
📱 fb.com/KolejeDolnoslaskieSA

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

ŻYCZYMY PRZYJEMNEJ PODRÓŻY.

Informujemy, że przy Prezese Urzędu Transportu Kolejowego działa Rzecznik Praw Pasażera Kolei, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących usług świadczonych na rzecz podróży oraz zobowiązań wobec podróźnego, wynikających z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym. Więcej informacji: www.utk.gov.pl oraz www.pasazer.utk.gov.pl.

Szanowni Podróżni przypominamy, że wydany dokument przejazdowy jest wykonany z papieru termicznego. Zachowanie trwałości nadrukowanych danych jest zależne od unikania nadmiernej ekspozycji blankietu na bezpośrednie działanie:

- promieni słonecznych,
- źródeł ciepła o temperaturze powyżej 40°C,
- rozpuszczalników organicznych

NIE FOLIOWAĆ

Bądź na bieżąco z ofertami KD
<https://www.kolejedolnoslaskie.pl/newsletter/>



Koleje Dolnośląskie S.A.
Ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica
☎ +48 76 742 11 12
🌐 www.kolejedolnoslaskie.pl
📱 fb.com/KolejeDolnoslaskieSA

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

ŻYCZYMY PRZYJEMNEJ PODRÓŻY.

Informujemy, że przy Prezese Urzędu Transportu Kolejowego działa Rzecznik Praw Pasażera Kolei, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących usług świadczonych na rzecz podróży oraz zobowiązań wobec podróźnego, wynikających z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym. Więcej informacji: www.utk.gov.pl oraz www.pasazer.utk.gov.pl.

Szanowni Podróżni przypominamy, że wydany dokument przejazdowy jest wykonany z papieru termicznego. Zachowanie trwałości nadrukowanych danych jest zależne od unikania nadmiernej ekspozycji blankietu na bezpośrednie działanie:

- promieni słonecznych,
- źródeł ciepła o temperaturze powyżej 40°C,
- rozpuszczalników organicznych

NIE FOLIOWAĆ

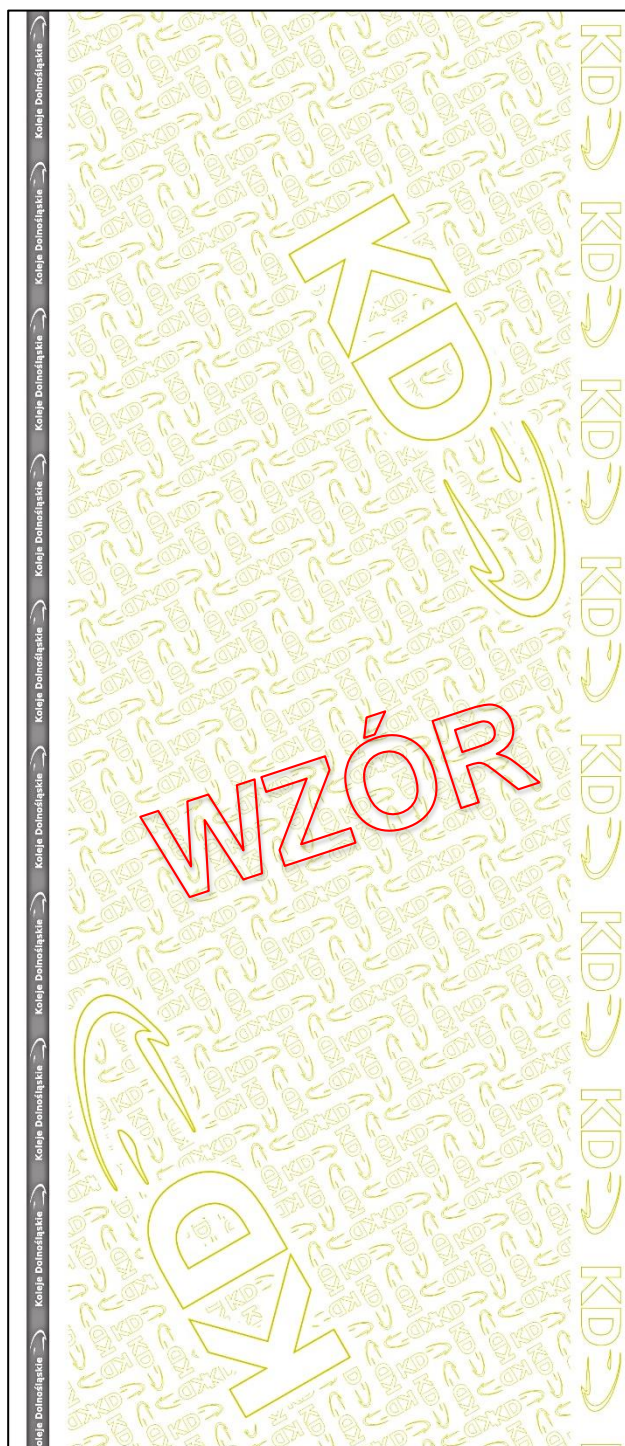
Bądź na bieżąco z ofertami KD
<https://www.kolejedolnoslaskie.pl/newsletter/>



Koleje Dolnośląskie S.A.
Ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica
☎ +48 76 742 11 12
🌐 www.kolejedolnoslaskie.pl
📱 fb.com/KolejeDolnoslaskieSA

**Papier z rolki H-0500,
stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych**

Strona czołowa:



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 Dolnośląskie S.A. dostępne są na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl 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 – telefon alarmowy **22 474 00 00** (czynny całą dobę).

Życzymy przyjemnej podróży.

Sprzedż biletów: kasy biletowe KD, Biura Obsługi Klienta KD, biletomaty KD oraz strona internetowa www.kolejedolnoslaskie.pl

Informujemy, że przy Prezisie Urzędu Transportu Kolejowego działa Rzecznik Praw Pasażera Kolei, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących usług świadczonych na rzecz podróżnych oraz zobowiązań wobec podróżnego, wynikających z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym. Więcej informacji: www.utk.gov.pl oraz www.pasazer.utk.gov.pl



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 Dolnośląskie S.A. dostępne są na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl 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 – telefon alarmowy **22 474 00 00** (czynny całą dobę).

Życzymy przyjemnej podróży.

Sprzedż biletów: kasy biletowe KD, Biura Obsługi Klienta KD, biletomaty KD oraz strona internetowa www.kolejedolnoslaskie.pl

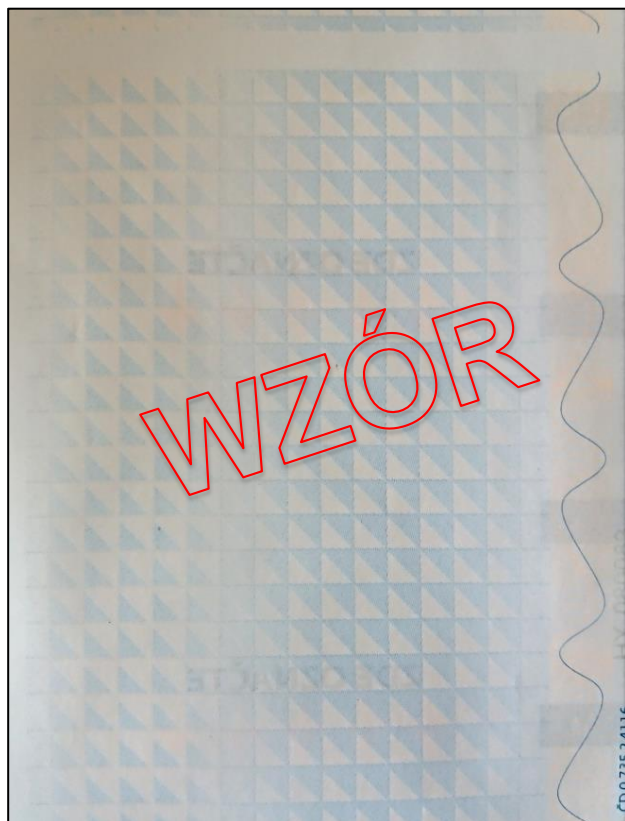
Informujemy, że przy Prezisie Urzędu Transportu Kolejowego działa Rzecznik Praw Pasażera Kolei, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących usług świadczonych na rzecz podróżnych oraz zobowiązań wobec podróżnego, wynikających z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym. Więcej informacji: www.utk.gov.pl oraz www.pasazer.utk.gov.pl



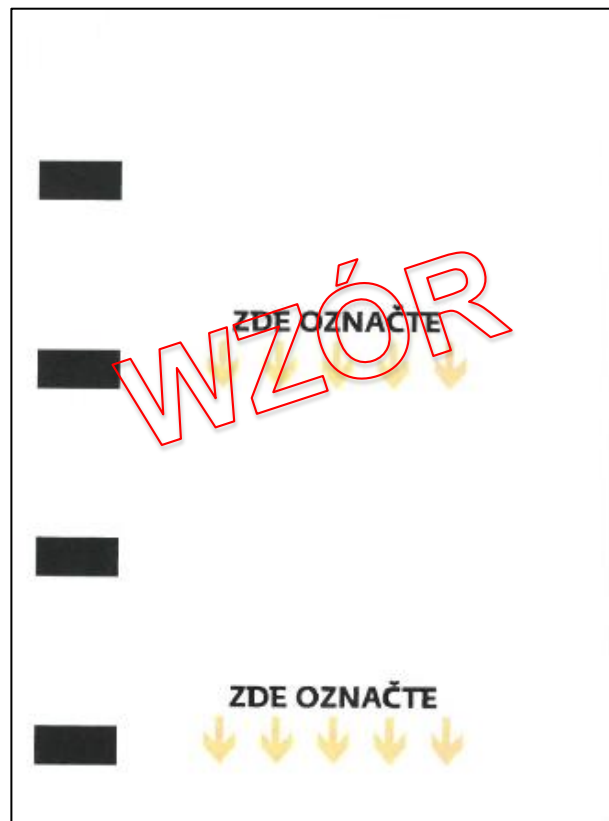
Bilet stanowi dowód zawarcia umowy przewozu, który należy zachować i wręczać organom kontroli na każde wezwanie. Bilet jest podstawą dochodzenia swoich praw drogą reklamacji. Obowiązujące przepisy dotyczące zasad sprzedaży oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt pociągami Kolei Dolnośląskie S.A. dostępne są na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl 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 –

**Papier z rolki 735 2 4116 (České dráhy a.s.),
stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych**

Strona czołowa:



Strona odwrotna:

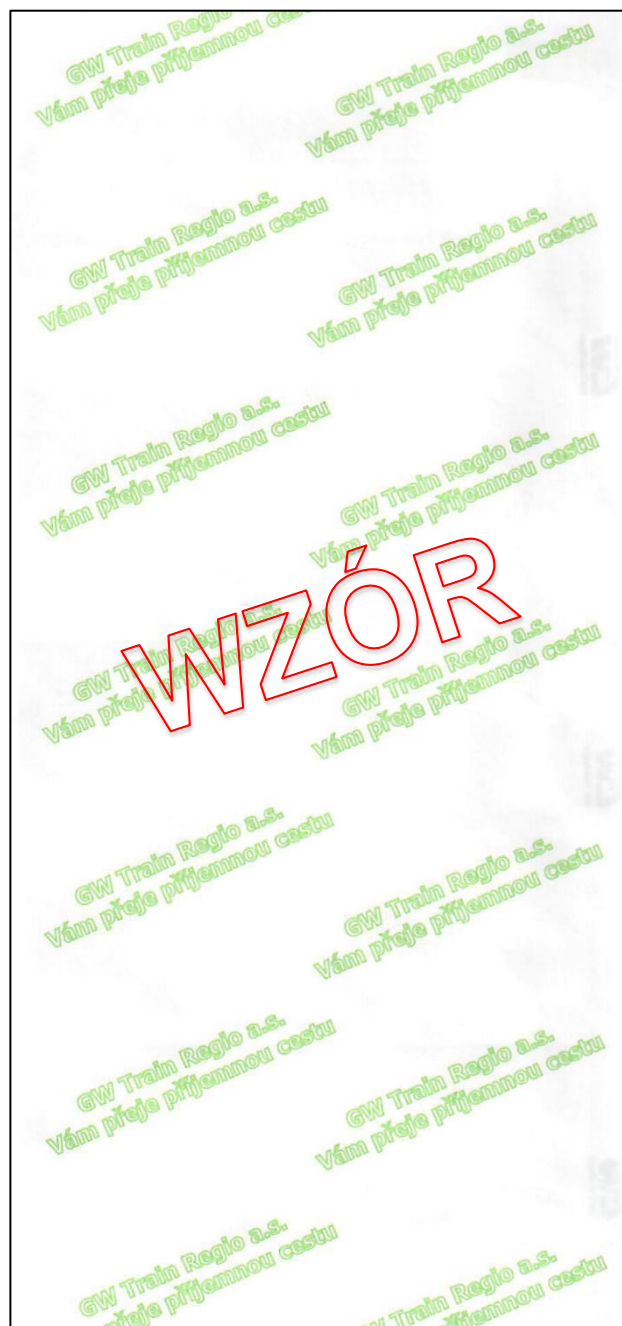


**Papier z rolki (GW Train Regio),
stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych**

Strona czołowa:



Strona odwrotna:



**Druk M-1,
stosowany do wydawania biletów manualnie**

Strona czołowa:

Koleje Dolnośląskie 						
ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica NIP 691-240-25-76						
BILET BLANKIETOWY			KD 00000000			
Wydany w poc. nr dnia						
DOPLATA do biletu nr						
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr
OD ST. DO ST.						
PRZEJAZD/PRZEWÓZ						
podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km	
			2	osob.		
OD ST.					Opłaty	
DO ST.					zł	gr
PRZEZ						
Inne należności						
Ważny		Razem				
		Potracono				
		Pobrano				
stempel identyfikacyjny		PTU				
Kod oferty		Kod zniżki				

Grzbiet biletu blankietowego:

Koleje Dolnośląskie 						
ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica NIP 691-240-25-76						
Grzbiet biletu blankietowego			KD 00000000			
Wydany w poc. nr dnia						
DOPLATA do biletu nr						
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr
OD ST. DO ST.						
PRZEJAZD/PRZEWÓZ						
podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km	
			2	osob.		
OD ST.					Opłaty	
DO ST.					zł	gr
PRZEZ						
Inne należności						
Ważny		Razem				
		Potracono				
		Pobrano				
stempel identyfikacyjny		PTU				
Kod oferty		Kod zniżki				

**Druk M-1a,
stosowany do wydawania biletów zastępczych manualnie**

Strona czołowa:

Koleje Dolnośląskie 						
ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica NIP 691-240-25-76						
BILET BLANKIETOWY ZASTĘPCZY			KD 0000000			
Wydany w poc. nr dnia						
*) bilet zasadniczy / bilet dodatkowy (dopłata) do biletu zasadniczego						
nr						
OD ST.						
DO ST.						
przez						
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr
opłata za wydanie biletu w pociągu						
opłata dodatkowa						
OGÓŁEM						
bilet zatrzymano dla celów kontrolnych *) wystawiono wezwanie/bilet nr						
bilet zastępczy ważny						
*) niepotrzebne skreślić			stempel identyfikacyjny			

Grzbiet biletu blankietowego:

Koleje Dolnośląskie 						
ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica NIP 691-240-25-76						
Grzbiet biletu blankietowego			KD 0000000			
Wydany w poc. nr dnia						
*) bilet zasadniczy / bilet dodatkowy (dopłata) do biletu zasadniczego						
nr						
OD ST.						
DO ST.						
przez						
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr
opłata za wydanie biletu w pociągu						
opłata dodatkowa						
OGÓŁEM						
bilet zatrzymano dla celów kontrolnych *) wystawiono wezwanie/bilet nr						
bilet zastępczy ważny						
*) niepotrzebne skreślić			stempel identyfikacyjny			

Druk wezwania do zapłaty wydawanego manualnie

Strona czołowa:

 KOLEJE DOLNOŚLĄSKIE S.A. NIP 691-240-25-76		WEZWANIE DO ZAPŁATY		seria: G V numer: 000000
I. Dane osobowe podróżnego¹⁾ Nazwisko _____ Imię _____ Adres _____ Miejscowość _____ Gmina _____ ulica kod pocztowy nr domu nr lokalu PESEL _____ data urodzenia _____ jeśli nie wynika z numeru PESEL Imiona rodziców _____ Rodzaj dokumentu: ☐ legitymacja szkolna/studencka/doktorancka* ☐ dowód osobisty ☐ książeczka wojskowa ☐ paszport ☐ prawo jazdy ☐ inny _____ seria i nr dokumentu tożsamości _____ data wydania _____ wystawca _____ Dane kontaktowe podróżnego (e-mail, telefon) _____ Adres według oświadczenia podróżnego (TAK / NIE*) _____			Ulga _____ % Kod oferty _____ Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz _____ zł Opłata dodatkowa ²⁾ _____ zł Wartość okazanego biletu do potrącenia _____ zł Do zapłaty: _____ zł Ogółem do zapłaty: do 2 dni _____ zł od 3 do 7 dni _____ zł od 8 do 14 dni _____ zł	
II. Przejazd / przewóz *) bez ważnego dokumentu przewozu nastąpił: dnia _____ poc. nr _____ w kl. 2, km _____ od stacji _____ do stacji _____ przez _____ ujawniono _____ załączniki _____			III. Uwagi sporządzającego wezwanie: _____	
IVa. Uwagi i oświadczenia podróżnego _____			IV. Potwierdzam odbiór wezwania _____ podpis podróżnego _____	
III. Sporządził: _____ pieczętka z numerem identyfikacyjnym _____				

Strona odwrotna:

POUCZENIE	
Wymienioną w wezwaniu do zapłaty kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek nr 58 1140 2091 0000 4220 0800 1007 mBank (BIC/SWIFT: BREXPLPWMBK). W przypadku nieuiszczenia należności przewoźnik dochodzić będzie należnych kwot wraz z odsetkami oraz kosztami postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2017 r., poz. 1983 z późn. zm.). Reklamacje z powołaniem się na numer wezwania mogą być złożone w formie: a) pisemnej: - osobiście w siedzibie Spółki (Legnica, ul. Kolejowa 2), - w dowolnym punkcie odprawy, prowadzącym sprzedaż biletów KD, - na adres Spółki (Koleje Dolnośląskie S.A., ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica), b) dokumentowej – na adres reklamacje@kolejedolnoslaskie.eu Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem telefonu (+48) 76 753 61 46 w dni robocze w godzinach 9:30 - 15:30. Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy od daty wystawienia wezwania pozostawia się bez rozpatrzenia, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania przysług oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266 z późn. zm.). Podróżny, który posiada uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, a nie okazał podczas przejazdu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub nie okazał ważnego biletu określonego imieniem, może w ciągu 7 dni od daty otrzymania wezwania (nie wliczając dnia sporządzenia wezwania) wnieść reklamację na wyżej wymieniony adres dołączając uwierzytelnioną (np. przez kasę biletową KD) kserokopię ważnego dokumentu lub biletu okresowego imiennego oraz dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie 10,00 zł na wskazane powyżej konto. Podróżny odmawiający podania aktualnego adresu zostanie obciążony kosztami z tytułu udostępnienia danych przez uprawniony organ zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL (Dz. U. z 2017 r., poz. 2482 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1827). 1) Administratorem danych osobowych (zwany dalej Administratorem) zawartych w wezwaniu do zapłaty jest Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą w Legnicy, ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica. Podanie danych jest wymogiem ustawowym i jest obowiązkowe. W przypadku odmowy ich podania Administrator danych ma prawo przekazać Pani/Pana w ręce Policji lub innych organów porządkowych, wnosząc jednocześnie o ustalenie danych przez te organy. Administrator przetwarza Pani/Pana dane na podstawie przepisów prawa w celu windykacji należności (Prawo przewozowe), przeciwdziałaniu zjawiskom wyłudzenia przejazdów (Kodeks wykroczeń) oraz w celu rozstrzygnięcia ewentualnego procesu reklamacyjnego (Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przysług oraz postępowania reklamacyjnego w związku z Ustawą prawo przewozowe). Wezwanie do zapłaty Administrator przechowuje przez okres 10 lat od daty spłaty zadłużenia wynikającego z niniejszego wezwania dla zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami wynikającymi z Kodeksu cywilnego. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, w zakresie kontroli przetwarzania danych osobowych. Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pan uzyskać kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych powołanym przez Administratora Danych za pośrednictwem poczty elektronicznej, wysyłając zapytanie na adres e-mail iod@kolejedolnoslaskie.pl. 2) Opłata dodatkowa pobierana w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r., Nr 14, poz. 117). W terminie do 7 dni opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 50%.	

obowiązuje do 24.03.2022 r.

Druk wezwania do zapłaty wydawanego manualnie

Strona czołowa

		KOLEJE DOLNOŚLĄSKIE S.A. NIP 691-240-25-76		WEZWANIE DO ZAPŁATY		seria: GV numer: 000000	
I. Dane osobowe podróżnego¹⁾				Ulga _____ %			
Nazwisko _____ Imię _____				Kod oferty _____			
Adres _____ Miejscowość _____ Gmina _____ ulica kod pocztowy nr domu nr lokalu				Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz _____ zł			
PESEL _____ data urodzenia _____ jeśli nie wynika z numeru PESEL				Opłata dodatkowa ²⁾ _____ zł			
Imiona rodziców _____ Obywatelstwo _____				Wartość okazanego biletu do potrącenia _____ zł			
Rodzaj dokumentu: ☐ legitymacja szkolna/studencka/doktorancka* ☐ dowód osobisty ☐ książeczka wojskowa ☐ paszport ☐ prawo jazdy ☐ inny _____				Do zapłaty: _____ zł			
seria i nr dokumentu tożsamości _____ data wydania _____ wystawca _____				Ogółem do zapłaty:			
Dane kontaktowe podróżnego (e-mail, telefon) _____ Adres według oświadczenia podróżnego (TAK / NIE*) _____				do 2 dni _____ zł od 3 do 7 dni _____ zł od 8 do 14 dni _____ zł			
II. Przejazd / przewóz *) bez ważnego dokumentu przewozu nastąpił: dnia _____ poc. nr _____ w kl. 2, km _____ od stacji _____ do stacji _____ przez _____ ujawniono _____ załączniki _____				IIIa. Uwagi sporządzającego wezwanie: _____			
IVa. Uwagi i oświadczenia podróżnego _____				IV. Potwierdzam odbiór wezwania _____		III. Sporządził: _____	
¹⁾ patrz pouczenie na odwrocie ²⁾ niepotrzebne skreślić				podpis podróżnego _____		pieczęć z numerem identyfikacyjnym _____	

Strona odwrotna

POUCZENIE

Wymienioną w wezwaniu do zapłaty kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek nr: **PKO BP 07 1020 5226 0000 6302 0704 5109**.

W przypadku nieuiszczenia należności przewoźnik dochodzić będzie należnych kwot wraz z odsetkami oraz kosztami postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2017 r., poz. 1983 z późn. zm.).

Reklamacje z powołaniem się na numer wezwania mogą być złożone w formie:

a) pisemnej:

- osobiście w siedzibie Spółki (Legnica, ul. Kolejowa 2),
- w dowolnym punkcie odprawy, prowadzącym sprzedaż biletów KD,
- na adres Spółki (Koleje Dolnośląskie S.A., ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica),

b) dokumentowej – na adres reklamacje@kolejedolnoslaskie.eu

Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem telefonu (+48) 76 753 61 46 w dni robocze w godzinach 7:30 - 15:30.

Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy od daty wystawienia wezwania pozostawia się bez rozpatrzenia, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).

Podróżny, który posiada uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, a nie okazał podczas przejazdu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub nie okazał ważnego biletu okresowego imiennego, może w ciągu 7 dni od daty otrzymania wezwania (nie wliczając dnia sporządzenia wezwania) wnieść reklamację na wyżej wymieniony adres dołączając: uwierzytelnienie (np. przez kasę biletową KD) kserokopię ważnego dokumentu lub biletu okresowego imiennego oraz dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie 10,00 zł na wskazane powyżej konto.

Podróżny odmawiający podania aktualnego adresu zostanie obciążony kosztami z tytułu udostępnienia danych przez uprawniony organ zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL (Dz. U. z 2017 r., poz. 2482 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1827).

¹⁾ Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej jako RODO), informujemy, iż: Administratorem Pana/Pani danych osobowych są Koleje Dolnośląskie S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica, (dalej jako ADO). Podanie danych jest wymogiem ustawowym i jest obowiązkowe. Jeżeli odmówi Pan/Pani ich podania, administrator danych ma prawo przekazać Pana/Panią w ręce Policji lub innych organów porządkowych, wnosząc o ustalenie tych danych. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, tj. w związku z obowiązkiem prawnym ciążącym na ADO - (art. 33a ustawy Prawo przewozowe), przewidzianiu zawiadku wykludzenia przjazdów (art. 121 § 1 Kodeksu wykroczeń), rozstrzygnięcia procesu reklamacyjnego (§ 4 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego w zw. z art. 79 ustawy Prawo przewozowe) oraz zabezpieczenia przed roszczeniami z art. 405 lub art. 410 Kodeksu Cywilnego. Ponadto Pana/Pani dane przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu ADO jakim jest ustalenie, dochodzenia lub obrony roszczeń. Pana/Pani dane przetwarzane są w celu, windykacji należności. Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim, jednakże zgodnie z obowiązującym prawem mogą być przekazane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Administratora, np. na podstawie umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych (dostawcom usług IT, podmiotom windykacyjnym) oraz na podstawie obowiązujących przepisów prawa, podmiotom uprawnionym do uzyskania danych, np. sądom lub organom ścigania, gdy podmioty te, wystąpią z żądaniem uzyskania danych osobowych i wskazać podstawę prawną swego żądania. Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO, a także nie będą podlegały automatyzowanemu przetwarzaniu, w tym profilowaniu. Pana/Pani dane osobowe przechowywane będą przez okres 10 lat od dnia spłaty zadłużenia wynikającego z niniejszego wezwania. Przykłągu Pana/Pani prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, żądania zaprzestania przetwarzania i przeniesienia danych, jak również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna Pan/Pani, iż przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych narusza przepisy RODO. Informacji dotyczących przetwarzania swoich danych osobowych może Pan/Pani uzyskać od Inspektora Ochrony Danych za pośrednictwem poczty elektronicznej: iod@kolejedolnoslaskie.eu.

²⁾ Opłata dodatkowa pobierana jest w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005r., Nr 14, poz. 117). W terminie do 7 dni opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 50%.

Formularz przekazu na wpłatę wraz z pouczeniem

Strona czołowa:

WZÓR

nazwa odbiorcy		K O L E J E D O L N O Ś Ł A S K I E S . A .		A
nazwa odbiorcy (od)		ul. K O L E J O W A 2 5 9 - 2 2 0 L E G N I C A		
nr rachunku odbiorcy		5 8 1 1 4 0 2 0 9 1 0 0 0 0 4 2 2 0 0 8 0 0 1 0 0 7		
nazwa		W P P L N		
nr rachunku zlecienniodawcy (przelew) / kwota słownie (wpłata)				
nazwa zlecienniodawcy				
nazwa zlecienniodawcy (od)				
tytułem		W E Z W A N I E D O Z A P Ł A T Y		
tytułem (od)		N U M E R :		
pieczęć, data, podpis(y) zlecienniodawcy		Oплата		06

Strona odwrotna:

POUCZENIE

Wymienioną w wezwaniu do zapłaty kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek nr 58 1140 2091 0000 4220 0800 1007 mBank (BIC/SWIFT: BREXPLPWMBK).

W przypadku nieuwzględnienia należności przewoźnik dochodzić będzie należnych kwot wraz z odsetkami oraz kosztami postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2017 r., poz. 1983 z późn. zm.).

Reklamacje z powołaniem się na numer wezwania mogą być złożone w formie:

a) pisemnej:

- osobiście w siedzibie Spółki (Legnica, ul. Kolejowa 2),
- w dowolnym punkcie odprawy, prowadzącym sprzedaż biletów KD,
- na adres Spółki (Koleje Dolnośląskie S.A., ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica),

b) dokumentowej – na adres reklamacje@kolejedolnoslaskie.eu

Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem telefonu (+48) 76 753 61 46 w dni robocze w godzinach 7:30 - 15:30.

Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy od daty wystawienia wezwania pozostawia się bez rozpoznania, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłu oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).

Podróżny, który posiada uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, a nie okazał podczas przejazdu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub nie okazał ważnego biletu okresowego imiennego, może w ciągu 7 dni od daty otrzymania wezwania (nie wlicząc dnia sporządzenia wezwania) wnieść reklamację na wyżej wymieniony adres dołączając: wizerunek (np. przez kasę biletową KD) kserokopię ważnego dokumentu lub biletu okresowego imiennego oraz dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie 10,00 zł na wskazane powyżej konto.

Podróżny odmawiający podania aktualnego adresu zamieszkania obowiązany kosztami z tytułu udostępnienia danych przez uprawniony organ zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2010 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL (Dz. U. z 2017 r., poz. 2482 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1827).

1) Administratorem danych osobowych (zwany dalej: administrator) zawartych w wezwaniu do zapłaty jest Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą w Legnicy, ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica.

Podanie danych jest wymogiem ustawowym i jest obowiązkowe. W przypadku odmowy ich podania Administrator danych ma prawo przekazać Pani/Pana dane na ręce Policji lub innych organów porządkowych, wnosząc jednocześnie o ustalenie danych przez te organy. Administrator przetwarza Pani/Pana dane na podstawie przepisów prawa w celu windykacji należności (Prawo przewozowe), przeciwdziałaniu zjawisku wyludzenia przejazdów (Kodeks wykroczeń) oraz w celu rozstrzygnięcia ewentualnego procesu reklamacyjnego (Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłu oraz postępowania reklamacyjnego w związku z Ustawą prawo przewozowe). Wezwanie do zapłaty Administrator przechowuje przez okres 10 lat od dnia spłaty zadłużenia wynikającego z niniejszego wezwania dla zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami wynikającymi z Kodeksu cywilnego. Przystępuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, żądanie zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych osobowych. Jeśli uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych narusza obowiązujące w tym zakresie przepisy, może Pani/Pan wnieść skargę do organu nadzorczego, w zakresie kontroli przetwarzania danych osobowych. Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pan uzyskać kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych powołanym przez Administratora Danych za pośrednictwem poczty elektronicznej, wysyłając zapytanie na adres e-mail iod@kolejedolnoslaskie.pl.

2) Opłata dodatkowa pobierana w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r., Nr 14, poz. 117). W terminie do 7 dni opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 50%.

obowiązuje do 24.03.2022 r.

Formularz przekazu na wpłatę wraz z pouczeniem

Strona czołowa

Polecenie przelewu / wpłaty gotówkowa	nazwa odbiorcy		KOLEJE DOLNOŚLĄSKIE S.A.																									
	nazwa odbiorcy cd.		UL. KOLEJOWA 2 59 - 220 LEGNICA																									
	nr rachunku odbiorcy		07102052260000630207045109																									
			WP		waluta		PLN		kwota																			
	nr rachunku zleceniodawcy (przelew) / kwota słownie (wpłata)																											
	nazwa zleceniodawcy																											
	nazwa zleceniodawcy cd.																											
	tytułem		WEZWANIE DO ZAPŁATY																									
	tytułem cd.		NUMER:																									
			06																									
		pieczęć, data i podpis zleceniodawcy Oplata: stempel dzienny																										

* Niepotrzebne skreślić

Strona odwrotna

POUCZENIE

Wymienioną w wezwaniu do zapłaty kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek nr: PKO BP 07 1020 5226 0000 6302 0704 5109.

W przypadku nieuiszczenia należności przewoźnik dochodzić będzie należnych kwot wraz z odsetkami oraz kosztami postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2017 r., poz. 1983 z późn. zm.).

Reklamacje z powołaniem się na numer wezwania mogą być złożone w formie:

a) pisemnej:

- osobiście w siedzibie Spółki (Legnica, ul. Kolejowa 2),
- w dowolnym punkcie odprawy, prowadzącym sprzedaż biletów KD,
- na adres Spółki (Koleje Dolnośląskie S.A., ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica),

b) dokumentowej – na adres reklamacje@kolejedolnoslaskie.eu

Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem telefonu (+48) 76 753 61 46 w dni robocze w godzinach 7:30 - 15:30.

Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy od daty wystawienia wezwania pozostawia się bez rozpatrzenia, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).

Podróżny, który posiada uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, a nie okazał podczas przejazdu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub nie okazał ważnego biletu okresowego imiennego, może w ciągu 7 dni od daty otrzymania wezwania (nie wliczając dnia sporządzenia wezwania) wnieść reklamację na wyżej wymieniony adres dołączając: uwierzytelnioną (np. przez kasę biletową KD) kserokopię ważnego dokumentu lub biletu okresowego imiennego oraz dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie 10,00 zł na wskazane powyżej konto.

Podróżny odmawiający podania aktualnego adresu zostanie obciążony kosztami z tytułu udostępnienia danych przez uprawniony organ zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL (Dz. U. z 2017 r., poz. 2482 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1827).

1) Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej jako RODO), informujemy, iż: Administratorem Pana/Pani danych osobowych są Koleje Dolnośląskie S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica, (dalej jako ADO). Podanie danych jest wymogiem ustawowym i jest obowiązkowe. Jeżeli odmówi Pan/Pani ich podania, administrator danych ma prawo przekazać Pana/Panią w ręce Policji lub innych organów porządkowych, wnosząc o ustalenie tych danych. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, tj. w związku z obowiązkiem prawnym ciążyącym na ADO - (art. 33a ustawy Prawo przewozowe), przeciwdziałaniu zjawisku wyłudzenia przejazdów (art. 121 § 1 Kodeksu wykroczeń), rozstrzygnięcia procesu reklamacyjnego (§ 4 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego w zw. z art. 79 ustawy Prawo przewozowe) oraz zabezpieczenia przed roszczeniami z art. 405 lub art. 410 Kodeksu Cywilnego. Ponadto Pana/Pani dane przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu ADO jakim jest ustalenie, dochodzenia lub obrony roszczeń. Pana/Pani dane przetwarzane są w celu windykacji należności. Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim, jednakże zgodnie z obowiązującym prawem mogą być przekazane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Administratora, np. na podstawie umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych (dostawcom usług IT, podmiotom windykacyjnym) oraz na podstawie obowiązujących przepisów prawa, podmiotom uprawnionym do uzyskania danych, np. sądom lub organom ścigania, gdy podmioty te, wystąpią z żądaniem uzyskania danych osobowych i wskażą podstawę prawną swego żądania. Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO, a także nie będą podlegały zautomatyzowanemu przetwarzaniu, w tym profilowaniu. Pana/Pani dane osobowe przechowywane będą przez okres 10 lat od dnia spłaty zadłużenia wynikającego z niniejszego wezwania. Przysługuje Panu/Pani prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, żądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych, jak również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna Pan/Pani, iż przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych narusza przepisy RODO. Informacji dotyczących przetwarzania swoich danych osobowych może Pan/Pani uzyskać od Inspektora Ochrony Danych za pośrednictwem poczty elektronicznej: iodo@kolejedolnoslaskie.eu.

2) Opłata dodatkowa pobierana jest w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005r., Nr 14, poz. 117).

Poświadczenie o braku możliwości wydania biletu w kasie

Koleje Dolnośląskie 	
POŚWIADCZENIE	
o braku możliwości wydania biletu w kasie z powodu:	
☐	awarii kasy biletowej.
☐	awarii terminala płatniczego.
☐	przerwy w zasilaniu.
☐	inne: _____
Podróżny zobowiązany jest zgłosić się do konduktora w celu zakupu biletu. Opłata za wydanie biletu nie jest pobierana.	
_____	_____
(data, godzina)	(datownik i podpis)

WZÓR

-41-

Wykaz rzeczy znalezionych w pociągach

Wykaz rzeczy znalezionych w pociągach Spółki Koleje Dolnośląskie
znajdujących się Punkcie Rzeczy Znalezionych od dnia

[illegible]

Karta rzeczy znalezionej w pociągu

Nr Rej.

Punkt Rzeczy Znajdzionych Kolei Dolnośląskich S.A.

ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica

tel. 76 753 51 02

KARTA RZECZY ZNALEZIONEJ

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

Nr pociągu.....

Opis rzeczy
znalezionej:.....

.....

...

.....

...

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

.....

Podpis znalazcy podpis wystawiającego poświadczenie

Potwierdzenie przyjęcia rzeczy znalezionej przez Punkt Rzeczy Znajdzionych:

.....

Miejsce i data podpis

**Zgłoszenie braku ważnego biletu
wydawane elektronicznie z terminala mobilnego**

Strona czołowa (dane i wzór papieru przykładowe):

Koleje Dolnośląskie S.A.
NIP: 691-240-25-76
POŚWADCZENIE - DO BILETU NR
ZGŁOSZENIE BRAKU WAŻNEGO BILETU
W dniu 21.01.2021 12:33 w poc.nr 69122 podróżny zgłosił
brak ważnego biletu od stacji Wrocław Główny.
GX 546000006 21-01-2021 12:33:20 69122/0546/10908

Pokwitowanie zatrzymania dokumentu wydawane elektronicznie z terminala mobilnego

Strona czołowa – pokwitowanie (dane przykładowe):

Koleje Dolnośląskie
ul. Kolejowa 2. 59-220 Legnica

POKWITOWANIE Seria GX Nr **546000005**
Oryginal

Wydane 21-01-2021
Msc. zat.: Legnica
w pociągu nr 69122 rel. Zgorzelec - Wrocław Główny
przez 10908
jako potwierdzenie zatrzymania: Legitymacja Szkolna

seria i numer 22/2020
wydanego przez Szkoła Podstawowa nr 1 we Wrocławiu
dla Jan Kowalski
Osoba posługująca się dokumentem: Jan Kowalski

Powód zatrzymania dokumentu: przerobiona data ważności

Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r.
Prawo przewozowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.)

.....

podpis osoby
przyjmującej pokwitowanie

.....

stempel i podpis osoby
wystawiającej pokwitowanie

INFORMACJA

Administratorem danych osobowych zawartych w niniejszym pokwitowaniu jest Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą w Legnicy, ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica.
Podanie danych jest wymogiem ustawowym i jest obowiązkowe.

W przypadku odmowy ich podania Administrator danych ma prawo przekazać Panią/Pana w ręce Policji lub innych organów porządkowych, wnosząc jednocześnie o ustalenie danych przez te organy.

Administrator przetwarza Pani/Pana dane na podstawie przepisów prawa w celu ujawnienia przestępstwa przeciwko wiarygodności dokumentów (Ustawa Kodeks karny) oraz w celu rozstrzygnięcia ewentualnego procesu reklamacyjnego (Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego w związku z Ustawą prawo przewozowe).

Dane osobowe wskazane w niniejszym Pokwitowaniu Administrator danych przechowuje przez okres 10 lat od dnia spłaty zadłużenia, jeżeli konsekwencją zatrzymania dokumentu było wystawienie Wezwania do zapłaty lub przez okres 10 lat od dnia zatrzymania dokumentu, jeżeli Wezwanie do zapłaty nie zostało wystawione dla zabezpieczenia przed ewentualnym roszczeniem z Kodeksu cywilnego.

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, żądanie zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych osobowych. Jeśli uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych narusza obowiązujące w tym zakresie przepisy, może Pani/Pan wnieść skargę do organu nadzorczego, w zakresie kontroli przetwarzania danych osobowych.

Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pana uzyskać kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych powołanym przez Administratora Danych za pośrednictwem poczty elektronicznej, wysyłając zapytanie na adres e-mail iod@kolejedolnoslaskie.pl

GX 546000005 21-01-2021 12:31:31 69122/0546/10908

Koleje Dolnośląskie
ul. Kolejowa 2. 59-220 Legnica

(dopuszczalny jest również gilosz zgodny ze wzorem 2a lub 2b)

Zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliznie

ZAŚWIADCZENIE o szczepieniu psa przeciwko wściekliznie

nr
(zgodny z liczbą porządkową w rejestrze)

I. 1. Imię i nazwisko albo nazwa posiadacza psa

2. Adres posiadacza psa:

.....
(miejscowość, ulica, numer domu, gmina i powiat)

II. Numer identyfikacyjny^{*)}

III. Opis psa:

1. Nazwa

2. Rasa

3. Płeć

4. Wiek lub data urodzenia

5. Maść

6. Znaki szczególne

IV. Informacja dotycząca szczepienia:

Data szczepienia	Nazwa, numer serii i data ważności szczepionki	Termin następnego szczepienia

.....
(miejscowość i data wystawienia zaświadczenia)

.....
(pieczęć i podpis urzędowego lekarza weterynarii)

^{*)} W przypadku oznakowania psa poprzez zastosowanie tatuażu albo elektronicznego nośnika informacji (chipa).

Paszport do celów przemieszczania zwierząt domowych wewnątrz Unii Europejskiej

Okładka w języku polskim



Okładka w języku angielskim



Okładka w języku niemieckim



Okładka w języku czeskim



Strona wewnętrzna w języku polskim z rubryką V
– przeznaczoną dla wpisów o szczepieniu psa przeciwko wściekliźnie:

V. SZCZEPIENIE PRZECIWKO WŚCIEKLIŹNIE			
PRODUCENT I NAZWA SZCZEPIONKI	NUMER PARTII	DATA SZCZEPIENIA ¹ WAŻNE OD ² WAŻNE DO ³	UPOWAŻNIONY LEKARZ WETERYNARII
Kod ISO państwa + numer		1	*
		2	
		3	
		1	*
		2	
		3	

* przynajmniej imię, nazwisko, adres, numer telefonu i podpis.

Format paszportu:

Wymiary paszportu wynoszą 100 × 152 mm.

Okładka paszportu:

a) przednia okładka:

- (i) kolor: niebieski (PANTONE ® Reflex Blue) oraz żółte gwiazdy (PANTONE ® Yellow) w górnej części równej jednej czwartej okładki zgodnie ze specyfikacją emblematu europejskiego;
- (ii) słowa „Unia Europejska” oraz nazwa wydającego państwa członkowskiego są drukowane takim samym krojem pisma;
- (iii) kod ISO wydającego państwa członkowskiego oraz następujący po nim niepowtarzalny kod alfanumeryczny (oznaczony jako „numer” we wzorze paszportu określonym w części 1) są drukowane u dołu.

(...)

Kolejność nagłówków i numeracja stron paszportu:

a) kolejność nagłówków (oznaczonych liczbami rzymskimi) musi być ściśle przestrzegana;

(...)

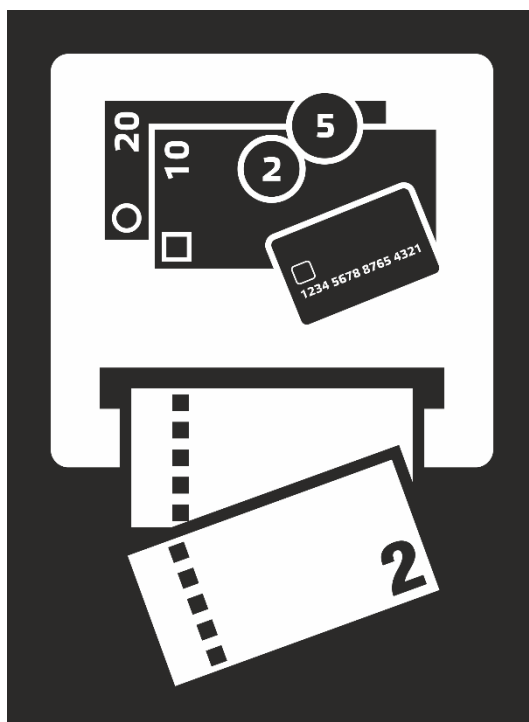
Języki:

Cały drukowany tekst zamieszczany jest w języku lub językach urzędowych wydającego państwa członkowskiego oraz w języku angielskim.

(...)

**Wzór opublikowany w Dzienniku Urzędowym UE,
L. 178 z 28.06.2013 r. oraz L 351 z 09.12.2014 r.**

**Piktogram „Automat biletowy”
(możliwość płatności gotówką i kartą płatniczą)**



**Piktogram „Automat biletowy”
(możliwość płatności wyłącznie kartą płatniczą)**

