

*Tekst ujednolicony obowiązuje od 3 lipca 2025 r.*

**ZASADY I WARUNKI  
STOSOWANIA  
WSPÓLNEGO BILETU**

**(ZW-WB)**

*Obowiązuje od dnia 9 grudnia 2018 r.*

ZMIANY

| Numer zmiany | Zmiana obowiązuje od dnia | Zakres zmiany                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | 11 11 2019 r.             |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2            | 15 10 2020 r.             | Załącznik nr 3                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3            | 01 02 2021 r.             | Cały dokument – nowelizacja dzienników ustaw, inf. o możliwości wprowadzenia szczególnych warunków odprawy, doprecyzowanie zasad nabywania WB, dodanie Decyzji administracyjnej potwierdzającej status działacza opozycji antykomunistycznej ....., aktualizacja załączników. |
| 4            | 26 01 2021 r.             | Załącznik nr 3                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4a           | 26 06 2021 r.             | § 3 ust.12; § 11 ust. 11; § 17 ust. 2 pkt 2; § 17 ust. 3; § 17 ust.7; § 18 ust. 1 pkt 1 lit c; § 18 ust. 3 pkt 4                                                                                                                                                              |
| 5            | 30 06 2021 r.             | Załącznik nr 1                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6            | 01 07 2021 r.             | § 3 ust. 6, 7 i 8                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7            | 13 01 2022 r.             | Załącznik nr 1, 2 i 3                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8            | 05 05 2022 r.             | Załącznik nr 1 i 2                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 9            | 15 06 2022 r.             | Załącznik nr 2                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10           | 11 01 2023 r.             | Załącznik nr 1 – zmiana cen w tabelach 5 – 7                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11           | 01 03 2023 r.             | Załącznik nr 1 – zmiana cen w tabelach 5 – 7                                                                                                                                                                                                                                  |
| 12           | 01 03 2023 r.             | Załącznik nr 1 – nowe stacje i ceny w tabelach 5 – 6                                                                                                                                                                                                                          |
| 13           | 23 05 2023 r.             | Załącznik nr 1 – nowe stacje i ceny w tabelach 5 – 6                                                                                                                                                                                                                          |
| 14           | 07 06 2023 r.             | Nowe Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym                                                                                                                          |
| 15           | 10 07 2023 r.             | Załącznik nr 1 i 2                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 16           | 14 07 2023 r.             | Załącznik nr 2 i 4                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 17           | 01 02 2024 r.             | Zmiana cennika bazowego oraz zmiany redakcyjne i porządkowe                                                                                                                                                                                                                   |
| 18           | 01 01 2025 r.             | Zmiana cennika bazowego oraz zmiany redakcyjne i porządkowe                                                                                                                                                                                                                   |
| 19           | 03 07 2025 r.             | Nowe poziomy cenowe w PKP Intercity                                                                                                                                                                                                                                           |
|              |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|              |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|              |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## SPIS TREŚCI

|                                                                                                                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| SŁOWNIK POJĘĆ.....                                                                                                                                                                                                                  | 4  |
| DZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....                                                                                                                                                                                                  | 8  |
| §1. ZAKRES I OBSZAR WAŻNOŚCI <i>WSPÓLNEGO BILETU</i> .....                                                                                                                                                                          | 8  |
| §2. INFORMACJE NA <i>DOKUMENTACH PRZEWOZU</i> ORAZ <i>TERMIN WAŻNOŚCI BILETU</i> .....                                                                                                                                              | 11 |
| §3. ZASADY ZAWARCIA <i>UMOWY PRZEWOZU</i> I NABYCIA <i>DOKUMENTÓW PRZEWOZU</i> .....                                                                                                                                                | 12 |
| DZIAŁ II. ZASADY USTALANIA I STOSOWANIA OPŁAT .....                                                                                                                                                                                 | 14 |
| §4. RODZAJE OPŁAT TARYFOWYCH.....                                                                                                                                                                                                   | 14 |
| §5. OGÓLNE ZASADY USTALANIA OPŁAT ZA PRZEJAZD OSÓB W POCIĄGACH.....                                                                                                                                                                 | 14 |
| §6. ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI <i>SUPLEMENTÓW</i> .....                                                                                                                                                                             | 15 |
| §7. <i>OPŁATY ZA PRZEWÓZ BAGAŻU, ROWERU, PSA</i> .....                                                                                                                                                                              | 15 |
| §8. ZASADY POBIERANIA <i>OPŁAT ZA PRZEWÓZ BAGAŻU LUB ROWERU</i> ORAZ ZASADY ICH PRZEWOZU .....                                                                                                                                      | 16 |
| §9. ZASADY POBIERANIA <i>OPŁAT ZA PRZEWÓZ PSA</i> I ZASADY PRZEWOZU ZWIERZĄT DOMOWYCH .....                                                                                                                                         | 17 |
| §10. ZASADY KORZYSTANIA PRZEZ <i>PODRÓŻNYCH</i> Z <i>ULG USTAWOWYCH</i> .....                                                                                                                                                       | 17 |
| DZIAŁ III. ZMIANA <i>UMOWY PRZEWOZU</i> .....                                                                                                                                                                                       | 19 |
| §11. ZASADY ZMIANY <i>UMOWY PRZEWOZU</i> .....                                                                                                                                                                                      | 19 |
| §12. SZCZEGÓLNE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE ZMIANY <i>UMOWY PRZEWOZU</i> W ZAKRESIE ZMIANY STACJI PRZEZNACZENIA 20                                                                                                                      | 20 |
| §13. SZCZEGÓLNE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE ZMIANY <i>UMOWY PRZEWOZU</i> W ZAKRESIE ZMIANY <i>POCIĄGU</i> OBJĘTEGO PIERWOTNYM <i>PLANEM PODRÓŻY</i> NA INNY <i>POCIĄG</i> , KTÓRY NIE BYŁ OBJĘTY PIERWOTNYM <i>PLANEM PODRÓŻY</i> ..... | 21 |
| §14. SZCZEGÓLNE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE ZMIANY <i>UMOWY PRZEWOZU</i> W ZAKRESIE ZMIANY <i>KLASY WAGONU</i> ....                                                                                                                     | 21 |
| §15. SZCZEGÓLNE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE ZMIANY <i>UMOWY PRZEWOZU</i> W ZAKRESIE ZMIANY WYMIARU <i>ULGI USTAWOWEJ</i> .....                                                                                                          | 22 |
| DZIAŁ IV. ODSTĄPIENIE OD <i>UMOWY PRZEWOZU</i> I ZASADY ZWROTU NALEŻNOŚCI ZA NIEWYKORZYSTANE <i>DOKUMENTY PRZEWOZU</i> .....                                                                                                        | 24 |
| §16. ODSTĄPIENIE OD <i>UMOWY PRZEWOZU</i> I ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE <i>DOKUMENTY PRZEWOZU</i> .....                                                                                            | 24 |
| §17. PRZESZKODY W PRZEWOZIE .....                                                                                                                                                                                                   | 26 |
| DZIAŁ V. <i>PODRÓŻNY</i> BEZ ODPOWIEDNIEGO <i>DOKUMENTU PRZEWOZU</i> LUB <i>DOKUMENTU POŚWIADCZAJĄCEGO UPRAWNIENIE DO ULGOWEGO PRZEJAZDU</i> .....                                                                                  | 29 |
| §18. <i>PODRÓŻNY</i> BEZ WAŻNEGO <i>DOKUMENTU PRZEWOZU</i> .....                                                                                                                                                                    | 29 |
| §19. WEZWANIE DO ZAPŁATY W RAMACH <i>WB</i> .....                                                                                                                                                                                   | 31 |
| DZIAŁ VI. ZASADY PRZYZNAWANIA ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU OPÓŹNIENIA <i>POCIĄGÓW</i> .....                                                                                                                                            | 33 |
| §20. ODSZKODOWANIE W RAZIE OPÓŹNIENIA <i>POCIĄGU</i> .....                                                                                                                                                                          | 33 |
| DZIAŁ VII. SKARGI I REKLAMACJE .....                                                                                                                                                                                                | 34 |
| §21. SKARGI I REKLAMACJE .....                                                                                                                                                                                                      | 34 |
| DZIAŁ VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....                                                                                                                                                                                             | 35 |
| §22. DANE OSOBOWE .....                                                                                                                                                                                                             | 36 |

### SŁOWNIK POJĘĆ

Użyte w niniejszych Zasadach i warunkach stosowania Wspólnego Biletu, zwanym dalej „ZW-WB”, skróty i wyrażenia mają następujące znaczenie:

- 1) **Wspólny Bilet lub WB** – oferta stosowana przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez *Podróżnego Planu Podróży*, realizowana *Pociągami* uruchamianymi, przez co najmniej dwóch *Przewoźników*, z wyłączeniem wagonów z miejscami sypialnymi lub do leżenia;
- 2) **Bagaż** – łatwe do przenoszenia rzeczy (w tym złożony rower, tj. taki, który posiada techniczną funkcjonalność szybkiego składania go na czas przewozu) zabierane przez *Podróżnego* do *Pociągu* i przewożone pod własnym nadzorem *Podróżnego*, o ile ze względu na swoje rozmiary lub właściwości nie utrudniają przejazdu innym *Podróżnym* i nie powodują niebezpieczeństwa powstania szkód na osobie lub w mieniu oraz nie podlegają wyłączeniu z przewozu;
- 3) **Bilet** – dokument na przejazd jednej lub więcej osób, ale nie więcej niż sześciu, wydany w ramach *WB*, stanowiący dowód zawarcia *Umowy/Umów Przewozu*;
- 4) **Bilet Dodatkowy** – *Dokument Przewozu*, który może być wydany obok *Biletu*, potwierdzający dokonanie przez *Podróżnego* rezerwacji miejsca do siedzenia w *Kategoriach Pociągów* uruchamianych przez PKP Intercity;
- 5) **Bilet na Przewóz** – *Dokument Przewozu* potwierdzający uiszczenie przez *Podróżnego* *Opłaty za Przewóz Bagażu* lub psa, który jest wydany obok *Biletu* w przypadku, gdy *Podróżny* uiszcza *Opłatę za Przewóz* w terminie późniejszym niż termin zakupu *Biletu*;
- 6) **Cena Biletu** – *Opłata za Przejazd* albo *Opłata za Przejazd i Opłata za Przewóz*, ustalone zgodnie z zasadami określonymi w *ZW-WB* oraz na podstawie stawek opłat określonych w *Cenniku WB*;
- 7) **Cena Biletu na Przewóz** – *Opłata za Przewóz*, ustalona zgodnie z zasadami określonymi w *ZW-WB* oraz na podstawie stawek opłat określonych w *Cenniku WB*;
- 8) **Cennik WB** – dokument określający poszczególne stawki opłat obowiązujących dla *WB* składających się na *Cenę Biletu*, stanowiący Załącznik nr 1 do *ZW-WB*;
- 9) **Dokument Poświadczający Uprawnienie do Ulgowego Przejazdu** – legitymacja, zaświadczenie lub inny dokument potwierdzający uprawnienie osoby na nim wskazanej do przejazdów *Pociągami* z wykorzystaniem *Ulg ustawowych*;
- 10) **Dokument Przewozu** – *Bilet*, *Bilet Dodatkowy*, *Bilet na Przewóz* lub inne dokumenty poświadczające uprawnienia *Podróżnego* do odbycia podróży w ramach *WB*;
- 11) **Droga Przewozu** – droga od *Stacji Wyjazdu* do *Stacji Przeznaczenia*, wskazanych na *Bilecie* i lub *Bilecie na Przewóz*, ustalona zgodnie z rozkładami jazdy *Pociągów* obowiązującymi w dniu przejazdu, stosownie do *Planu Podróży*;
- 12) **Kasa Biletowa** – kasa biletowa *Przewoźnika*, prowadząca sprzedaż *Dokumentów Przewozu* oraz kasa biletowa podmiotu upoważnionego przez *Przewoźników* do sprzedaży *Dokumentów Przewozu* (agenta), oznaczone piktogramem zawierającym logo *Wspólnego Biletu*;

- 13) **Kategoria Pociągu lub Kategoria** – rodzaj Pociągu uruchamianego przez danego Przewoźnika, klasyfikowany jako Pociąg Regionalny albo Pociąg Wymagający Suplementacji; 3
- 14) **Klasa Wagonu** – odpowiednio 1 lub 2 klasa wagonu;
- 15) **Konduktor** – kierownik pociągu lub konduktor lub inna Osoba upoważniona przez Przewoźnika do odprawy lub kontroli Dokumentów Przewozu, na podstawie ważnego identyfikatora;
- 16) **Odległość Taryfowa** – łączna długość Drogi Przewozu wyrażona w kilometrach i wskazana na Bilecie, ustalona na podstawie odległości połączeń wskazanych w rozkładach jazdy Pociągów. Rozkłady jazdy Pociągów dostępne są na Stronach Internetowych (odpowiednio Stronie Internetowej każdego Przewoźnika dla Pociągów uruchamianych przez tego Przewoźnika);
- 17) **Opłata Bazowa** – stawka opłaty, uzależniona od Odległości Taryfowej, która może stanowić Cenę Biletu albo składnik Ceny Biletu;
- 18) **Opłata Dodatkowa** – należność ustalona odpowiednio zgodnie z przepisami wykonawczymi do art. 34a Prawa Przewozowego, która jest stosowana obok opłat taryfowych w Kategoriach Pociągów uruchamianych przez Przewoźników w przypadkach określonych w ZW-WB, Taryfach Przewoźników oraz Regulaminach Przewoźników;
- 19) **Opłata za Przewóz** – należność za przewóz Bagażu, roweru lub psa ustalana zgodnie z zasadami określonymi w ZW-WB oraz na podstawie stawek opłat określonych w Cenniku WB. Potwierdzenie uiszczenia przez Podróżnego Opłaty za Przewóz może stanowić odpowiedni nadruk na Bilecie lub odrębny Bilet na Przewóz;
- 20) **Opłata za Przejazd** – należność za przejazd osób ustalana zgodnie z zasadami określonymi w ZW-WB oraz na podstawie stawek opłat określonych w Cenniku WB, stanowiąca Cenę Biletu;
- 21) **Osoba Upoważniona** – Konduktor lub inna osoba upoważniona przez Przewoźnika do kontroli Dokumentów Przewozu lub odprawy podróżnych, na podstawie ważnego identyfikatora;
- 22) **Osoba z Niepełnosprawnością lub Osoba o Ograniczonej Sprawności Ruchowej (OzN)** – każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, które to upośledzenie może utrudniać takiej osobie — w konfrontacji z różnymi barierami — pełne i skuteczne korzystanie ze środków transportu na równi z innymi pasażerami, lub której możliwość poruszania się przy korzystaniu z transportu jest ograniczona z powodu wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby; 3
- 23) **Pies Asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent Osoby z Niepełnosprawnością lub Osoby o Ograniczonej Sprawności Ruchowej, pies sygnali-

zujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca), który ułatwia *Osobie z Niepełno-  
sprawnością* lub *Osobie o Ograniczonej Sprawności Ruchowej* aktywne uczestnictwo  
w życiu społecznym;

- 24) **Plan Podróży** – odrębny wydruk, wydawany wraz z *Biletem*, stanowiący integralną część *Biletu*, przedstawiający wybrane przez *Podróżnego* połączenie wynikające z obowiązujących na dzień podróży rozkładów jazdy *Przewoźników* zgodnie, z którymi jest wystawiany *Bilet*;
- 25) **Pociąg** – pojazd kolejowy albo skład pojazdów kolejowych, którym jest możliwe odbycie przez *Podróżnego* przejazdu w ramach *WB* lub którym przejazd jest realizowany zgodnie z *Planem Podróży*;
- 26) **Pociąg Regionalny** – *Kategoria Pociągu*, dla której *Przewoźnik* nie wymaga składnika *Ceny Biletu* w postaci *Suplementu*, wskazany w Załączniku nr 2;
- 27) **Pociąg Wymagający Suplementacji** – *Kategoria Pociągu*, dla której *Przewoźnik* wymaga składnika *Ceny Biletu* w postaci *Suplementu*, wskazany w Załączniku nr 2;
- 28) **Podróżny** – osoba fizyczna na rzecz, której realizowany jest przewóz w ramach *WB*;
- 29) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień *Podróżnego* wskazanych na *Bilecie*, poprzez zamieszczenie odrębnego zapisu albo wydanie odrębnego dokumentu przez *Osobę Upoważnioną*;
- 30) **Prawo Przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe; 

|    |    |
|----|----|
| 17 | 18 |
|----|----|
- 31) **Przewoźnicy, Przewoźnik** – przewoźnicy uczestniczący w *WB*, wskazani w Załączniku nr 2;
- 32) **Regulamin Przewoźnika** – regulamin przewozu stosowany przez danego *Przewoźnika* w odniesieniu do przejazdów realizowanych *Pociągami* uruchamianymi przez tego *Przewoźnika*;
- 33) **Regulamin Serwisu** – regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM, dostępny w *Serwisie*; 

|   |
|---|
| 1 |
|---|
- 34) **Serwis** lub **BILKOM** – serwis internetowy udostępniany pod adresem [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl) lub za pośrednictwem aplikacji natywnej, poprzez który prowadzona jest sprzedaż *WB*, zgodnie z *Regulaminem Serwisu*;
- 35) **Sprzedawca Biletów** – podmiot sprzedający *Bilety* w imieniu własnym na rachunek *Przewoźników*;
- 36) **Stacja** – miejsce zatrzymania pociągów, w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie lub wysiadanie podróżnych (w tym przystanek osobowy);
- 37) **Stacja Pośrednia** – *Stacja* położona na *Drodze Przewozu* pomiędzy *Stacją Wyjazdu* a *Stacją Przeznaczenia*;
- 38) **Stacja Przeznaczenia** – *Stacja*, wskazana na *Bilecie*, na której stosownie do *Planu Podróży*, *Podróżny* kończy przejazd w ramach *WB*;
- 39) **Stacja Wyjazdu** – *Stacja*, wskazana na *Bilecie*, od której stosownie do *Planu Podróży*, *Podróżny* rozpoczyna przejazd w ramach *WB*;
- 40) **Strona Internetowa** – strona internetowa *Przewoźnika*;

- 41) **Suplement** – składnik *Opłaty za Przejazd* występujący w przypadku, gdy *Plan Podróży* przewiduje przejazd *Pociągami Wymagającym Suplementacji*;
- 42) **Taryfa Przewoźnika** – taryfa stosowana przez danego Przewoźnika w odniesieniu do przejazdów realizowanych *Pociągami* uruchamianymi przez tego Przewoźnika;
- 43) **Termin Ważności Biletu** – przedział czasowy wskazany na *Bilecie*, w jakim *Podróżnemu* przysługuje uprawnienie do przejazdu na podstawie tego *Biletu*;
- 44) **Ulgą ustawową** – rodzaj uprawnienia wynikającego z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, wskazany w wykazie ulg, które są stosowane w ramach *Wspólnego Biletu*. Wykaz ulg stanowi Załącznik nr 3 do ZW-WB;
- 45) **Umowa Przewozu** – umowa zawierana pomiędzy *Podróżnym* a *Przewoźnikami*, pociągami których zgodnie z *Planem Podróży* będzie się odbywała podróż w ramach *WB*, reprezentowanymi przez *Przewoźnika*-wystawcę *Biletu* lub umowa zawierana pomiędzy *Podróżnym* a *Sprzedawcą Biletów*; potwierdzeniem zawartej umowy jest zakupiony *Bilet*. Do *Umowy Przewozu* ma zastosowanie art. 6 *Prawa Przewozowego*. Także w przypadku zawarcia umowy ze *Sprzedawcą Biletów* *Podróżnemu* przysługują roszczenia wynikające z tej umowy bezpośrednio w stosunku do *Przewoźników*, wskazanych w *Planie Podróży*.

**DZIAŁ I**  
**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**§1. Zakres i obszar ważności Wspólnego Biletu**

1. ZW-WB ustalone zostały na podstawie art. 4, art. 6 i art.11 *Prawa Przewozowego*.
2. ZW-WB określa zasady i warunki korzystania przez *Podróżnych* ze *Wspólnego Biletu*, w tym:
  - 1) zasady i warunki zawarcia, zmiany i odstąpienia od *Umowy Przewozu*;
  - 2) rodzaje *Dokumentów Przewozu* i terminy ważności *Biletu*;
  - 3) zasady ustalania i pobierania *Opłat za Przejazd, Opłat za Przewóz*;
  - 4) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg;
  - 5) zasady postępowania w przypadku przejazdu *Podróżnego* bez odpowiedniego *Dokumentu Przewozu* lub *Dokumentu Poświadczającego Uprawnienie do Ulgowego Przejazdu*;
  - 6) zasady przyznawania odszkodowania w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie skutkującej opóźnieniem w dotarciu *Podróżnego* do *Stacji Przeznaczenia*;
  - 7) niektóre warunki przewozu osób, rzeczy oraz zwierząt w ramach *Wspólnego Biletu* z zastrzeżeniem §1 ust. 5 ZW-WB.
- 2a. W przypadku uzasadnionym przepisami prawa *Przewoźnicy* mogą wprowadzić przejściowe szczególne zasady i warunki w zakresie wskazanym w ust.2 powyżej, które mają pierwszeństwo stosowania przed postanowieniami zawartymi w niniejszym ZW-WB. Przejściowe szczególne zasady i warunki, o których mowa w zdaniu poprzednim stanowią odrębny dokument i są ogłaszane na *stronie internetowej*, w taki sam sposób jak niniejsze ZW-WB. 3
3. *Podróżny* może odbyć przejazd w ramach *Wspólnego Biletu* w przypadku, gdy zostaną spełnione łącznie następujące warunki:
  - 1) *Plan Podróży* przewiduje przejazd *Pociągami* uruchamianymi, przez co najmniej dwóch *Przewoźników*;
  - 2) *Plan Podróży* nie przewiduje na żadnym z odcinków *Drogi Przewozu* przejazdu pociągami uruchamianymi przez przewoźników innych niż *Przewoźnicy*;
  - 3) *Droga Przewozu* jest ciągła, co oznacza, że przejazd *Pociągami* uruchamianymi przez poszczególnych *Przewoźników* odbywa się na łączących się ze sobą odcinkach; warunki te nie dotyczą sytuacji przesiadania się w aglomeracjach: Warszawa i Częstochowa;
  - 4) *Droga Przewozu* nie jest dłuższa niż 1400 km;
  - 5) planowany czas na przesiadkę jest nie krótszy niż 10 minut;
  - 6) *Podróżny* odbywa przejazd według opłaty normalnej lub z *Ulgą Ustawową* o tym samym wymiarze dla całej *Drogi Przewozu* objętej *Planem Podróży*;

- 7) czas przejazdu *Pociągami* wskazanymi w *Planie Podróży*, zgodnie z rozkładem jazdy, nie przekracza:
- 3 godzin – dla *Drogi Przewozu* do 50 km,
  - 6 godzin – dla *Drogi Przewozu* od 51 do 100 km,
  - 12 godzin – dla *Drogi Przewozu* od 101 km do 300 km,
  - 24 godzin – dla *Drogi Przewozu* powyżej 300 km.
4. Nie wydaje się *Biletu* w ramach *WB*, jeżeli:
- przewóz choćby na jednym odcinku, odbywa się dwukrotnie na tej samej *Drodze Przejazdu*, z wyłączeniem przypadków wynikających z rozkładu jazdy lub dogodności połączenia;
  - przewóz na całej *Drodze Przewozu* lub na jej części stanowi przejazd okólny rozumiany jako zamknięty krąg w tym od i do tej samej stacji – a w miejscowościach o więcej niż jednej stacji, również od i do stacji w tej miejscowości;
  - Podróżny* zamierza choćby na części *Drogi Przewozu* skorzystać z:
    - oferty nie ujętej w *ZW-WB*,
    - różnych wymiarów *Ulg Ustawowych* lub gdy *Ulga Ustawowa* mu nie przysługuje w danej *Klasie Wagonu/Kategorii Pociągu*,
    - przejazdu *Pociągami* wyłączonym z możliwości przewozu według *WB*, o którym mowa w § 3 ust. 14 1
    - przejazdu na więcej niż dwóch sąsiadujących odcinkach *Pociągami* jednego *Przewoźnika*. 3
5. *ZW-WB* w kategoriach spraw w nich nieuregulowanych może odsyłać do postanowień odpowiednich *Regulaminów Przewoźników* lub *Taryf Przewoźników*.
6. *ZW-WB* oraz każdą ich zmianę zamieszcza się na *Stronach Internetowych*.
7. *Przewoźnicy* umożliwiają zainteresowanym, w tym *Podróżnym*, bezpłatny wgląd do *ZW-WB* w *Kasach Biletowych* (w tym w centrach, biurach lub punktach obsługi klienta) i na *Stronach Internetowych*. 1
8. *ZW-WB* stosuje się łącznie z:
- Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym – w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów; 14
  - Prawem Przewozowym*;
  - 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, zwanym dalej „rozporządzeniem MI”; 3 1 18
  - ustawą z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego zwaną dalej „ustawą z dnia 17 18”

20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów”, wraz z rozporządzeniami:

- a) Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 20 kwietnia 2017 r. w sprawie rodzajów dokumentów poświadczających uprawnienia do korzystania z ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego, 18
- b) Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 12 marca 2008 r. w sprawie rodzajów dokumentów poświadczających uprawnienia do korzystania z ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego; 17 18
- 5) ustawą z dnia 29 maja 1974 r. o zaopatrzeniu inwalidów wojennych i wojskowych oraz ich rodzin, wraz z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 7 lipca 2003 r. w sprawie rodzajów dokumentów poświadczających uprawnienia inwalidów wojennych i wojskowych oraz innych osób do korzystania z ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego; 17 1 3 18
- 6) ustawą z dnia 24 stycznia 1991 r. o kombatantach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego, wraz z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 15 lipca 2014 r. w sprawie rodzajów dokumentów poświadczających uprawnienia kombatantów oraz innych osób uprawnionych do korzystania z ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego; 17 1 3 18
- 7) ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o świadczeniu pieniężnym i uprawnieniach przysługujących cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych wraz z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 1 lutego 2007 r. w sprawie legitymacji cywilnej niewidomej ofiary działań wojennych; 17 3 18
- 8) ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o weteranach działań poza granicami państwa wraz z rozporządzeniami: 17 3 1
- a) Ministra Obrony Narodowej z dnia 16 lutego 2012 r. w sprawie wzoru legitymacji weterana i weterana poszkodowanego oraz trybu ich wydania, wymiany lub zwrotu, 18
- b) Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 29 marca 2012 r. w sprawie wzoru zaświadczenia, wzoru legitymacji weterana – funkcjonariusza albo weterana poszkodowanego – funkcjonariusza, 17 18
- c) Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 października 2021 r. w sprawie wzorów legitymacji weterana-funkcjonariusza i weterana poszkodowanego-funkcjonariusza Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego oraz wzorów legitymacji weterana-funkcjonariusza i weterana poszkodowanego-funkcjonariusza Agencji Wywiadu, 18 17
- 9) ustawą z dnia 20 marca 2015 r. o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych wraz z rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie odznaki honorowej i legitymacji dla działaczy 17 3 18

opozycji antykomunistycznej lub osób represjonowanych z powodów politycznych.

## §2. Informacje na Dokumentach Przewozu oraz Termin Ważności Biletu

1. Dla potwierdzenia zawarcia *Umowy Przewozu* oraz uprawnień *Podróżnego* wynikających z *Umowy Przewozu* wystawia się odpowiednie *Dokumenty Przewozu*, w szczególności *Bilet*, *Bilety Dodatkowe* lub *Bilety na Przewóz*.
2. *Bilet* zawiera następujące informacje:
  - 1) oznaczenie i NIP sprzedawcy;
  - 2) datę i godzinę wydania *Biletu*;
  - 3) relację przejazdu;
  - 4) *Odległość Taryfową*;
  - 5) *Drogę Przewozu*;
  - 6) oznaczenie Klasy Wagonu;
  - 7) kwotę *Opłaty za Przejazd* wraz z informacją o sposobie zapłaty;
  - 8) *Termin Ważności Biletu*;
  - 9) liczbę osób odbywających przejazd według opłaty normalnej lub z zastosowaniem *Ulgi Ustawowej* oraz zakres uprawnień *Podróżnego* do ulgowego przejazdu (wymiar i rodzaj ulgi).
3. Wraz z *Biletem* wydawany jest *Plan Podróży*, stanowiący integralną część *Biletu*, zawierający wyszczególnienie odcinków *Drogi Przewozu* wraz ze wskazaniem numerów *Pociągów*, *Kategorii Pociągów* i nazw *Przewoźników* realizujących przewóz na poszczególnych odcinkach *Drogi Przewozu*.
4. Obok informacji wymienionych w §2 ust. 2 i 3 ZW-WB, *Bilet* zawiera dodatkowo również inne informacje potwierdzające inne uprawnienia *Podróżnego* wynikające z *Umowy Przewozu* tj. w szczególności informację o rezerwacji miejsca do siedzenia lub o uiszczeniu przez *Podróżnego* *Opłaty za Przewóz*, o ile *Podróżnemu* takie uprawnienia przysługują.
5. *Bilet na Przewóz Bagażu* lub psa zawiera informacje, o których mowa w §2 ust. 2 pkt 1-8 ZW-WB oraz może dodatkowo zawierać inne informacje, np. o liczbie sztuk przewożonego *Bagażu*.
6. *Podróżny* jest uprawniony do przejazdu wyłącznie w *Terminie Ważności Biletu*, z zastrzeżeniem § 2 ust. 10 ZW-WB.
7. *Termin Ważności Biletu* jest uzależniony od *Odległości Taryfowej* wskazanej na *Bilecie* i wynosi odpowiednio:
  - 1) 3 godziny – dla *Odległości Taryfowej* do 50 km;
  - 2) 6 godzin – dla *Odległości Taryfowej* od 51 do 100 km;
  - 3) 12 godzin – dla *Odległości Taryfowej* od 101 km do 300 km;

- 4) 24 godziny – dla *Odległości Taryfowej* powyżej 300 km.
8. *Termin Ważności Biletu* jest liczony od wskazanej na *Bilecie* godziny odjazdu pierwszego *Pociągu* ujętego w *Planie Podróży* ze *Stacji Wyjazdu*.
9. *Bilet na Przewóz Bagażu* lub psa uprawnia do przewozu w relacji przejazdu na nim określonej i jest ważny od i do daty oraz godziny na nim wskazanych. W przypadku zmiany *Umowy Przewozu* dokonywanej na podstawie *Biletu*, *Bilet na Przewóz* również podlega wymianie.
10. *Podróżny* jest uprawniony do przejazdu do *Stacji Przeznaczenia* po upływie *Terminu Ważności Biletu*, wyłącznie w przypadku:
- 1) opóźnień któregośkolwiek z *Pociągów* wskazanych na *Bilecie* i przewidzianych w *Planie Podróży*;
  - 2) wystąpienia przeszkód w przewozie, o których mowa w § 17 ZW-WB, przy zachowaniu przez *Podróżnego* warunków przewidzianych w § 17 ZW-WB.
11. *Bilet Dodatkowy* zawiera m.in. następujące dane dotyczące rezerwacji: numer *Pociągu*, numer wagonu i *Klasę Wagonu*, numery i usytuowanie zarezerwowanych miejsc do siedzenia oraz numer *Biletu*, do którego został wydany.

### §3. Zasady zawarcia *Umowy Przewozu* i nabycia *Dokumentów Przewozu*

1. *Umowa Przewozu* jest zawierana w momencie nabycia przez *Podróżnego Biletu*.
2. *Bilet* można nabyć z zachowaniem 30-dniowego terminu przedsprzedaży w *Kasie Biletowej* lub za pośrednictwem *Serwisu*.
3. *Bilet* można nabyć wyłącznie na przejazd w relacji krajowej. *Podróżny* może nabyć *Bilet* odpowiednio do/od ostatniej/pierwszej stacji handlowej na terytorium 

|   |
|---|
| 1 |
|---|

 Polski, na której zatrzymuje się *Pociąg* danego *Przewoźnika*.
4. Informacje dotyczące lokalizacji *Kas Biletowych*, godzin ich otwarcia oraz akceptowanych form płatności są dostępne na *Stronach Internetowych*.
5. Należności związane z przejazdem lub przewozem można uregulować gotówką (w PLN) albo kartą płatniczą.
6. *skreślony*

|   |
|---|
| 6 |
|---|
7. *skreślony*

|   |
|---|
| 1 |
|---|
8. *Bilet* stanowi fakturę, z zastrzeżeniem pkt 26 i 27 Załącznika nr 4 do ZW-WB. 

|   |
|---|
| 6 |
|---|
9. Jeżeli *Plan Podróży* obejmuje na części *Drogi Przewozu* przejazd *Pociągami*, który wymaga rezerwacji miejsc do siedzenia w danej *Klasie Wagonu*, *Bilet* jest wydawany ze wskazaniem miejsca do siedzenia w danym *Pociągu* objętym obowiązkiem rezerwacji miejsc do siedzenia, z zastrzeżeniem §3 ust. 10 i 11 ZW-WB.
10. Jeżeli nie ma możliwości wydania *Biletu* z rezerwacją miejsca do siedzenia w danym *Pociągu*, w *Kasie Biletowej* informuje się o tym *Podróżnego* i na jego życzenie, wydaje się *Bilet* bez gwarancji miejsca do siedzenia, z zastrzeżeniem §3 ust. 12 ZW-WB.

11. Jeżeli *Plan Podróży* obejmuje przejazd, co najmniej dwoma *Pociągami* z rezerwacją miejsc do siedzenia w *Klasie Wagonu*, obok *Biletu* wydaje się *Bilet(-y) Dodatkowy(-e)*.
12. Na przejazdy *Pociągami Kategorii EIP* oraz innymi pociągami objętymi obowiązkiem (całkowitą) rezerwacją miejsc do siedzenia (zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy pociągów), nie przewiduje się możliwości nabycia przez *Podróżnego Biletu* bez gwarancji miejsca do siedzenia.
13. *Podróżny*, bezpośrednio po uzyskaniu *Biletu* wraz z *Planem Podróży*, zobowiązany jest sprawdzić, czy dane zawarte na tych dokumentach, są zgodne z jego żądaniem.
14. *Przewoźnik* zastrzega sobie prawo wyłączenia *Pociągów* z możliwości przewozu według *WB*, o czym poinformuje na *Stronie Internetowej*.
15. Zasady nabywania *Biletów* w *Serwisie* są określone w Załączniku nr 4 do ZW-WB.

**DZIAŁ II.**  
**ZASADY USTALANIA I STOSOWANIA OPŁAT**

**§4. Rodzaje opłat taryfowych**

1. *Bilet* można nabyć z zastosowaniem opłat normalnych lub z *Ulgą ustawową*.
2. *Opłata za Przejazd* obejmuje:
  - 1) *Opłatę Bazową* i/lub
  - 2) opłaty za poszczególne *Kategorie Pociągów Wymagających Suplementacji*, jeżeli przejazd choćby na części *Drogi Przewozu* będzie odbywał się *Pociągiem* takiej *Kategorii*.
3. *Opłaty za Przewóz*:
  - 1) *Bagażu* i roweru pod nadzorem *Podróżnego* są zryczałtowane i niezależne od *Odległości Taryfowej* ani relacji przewozu;
  - 2) psa pod nadzorem *Podróżnego* są zryczałtowane i zależne od *Kategorii Pociągu*.
4. Stawki poszczególnych rodzajów opłat, o których mowa w §4 ust. 1-3 ZW-WB, wskazane są w *Cenniku WB*.
5. Przy wydawaniu *Dokumentu Przewozu* stosuje się ceny dostępne w momencie jego wystawienia.

**§5. Ogólne zasady ustalania Opłat za Przejazd osób w Pociągach**

1. Wysokość *Opłaty za Przejazd* uzależniona jest od:
  - 1) *Odległości Taryfowej*;
  - 2) *Drogi Przewozu*;
  - 3) relacji przejazdu;
  - 4) *Klasy Wagonu*;
  - 5) *Kategorii Pociągu*;
  - 6) zastosowanego wymiaru *Ulgę Ustawowej*;
  - 7) dostępności poziomów cenowych.
2. Jeżeli w związku z czasową zmianą rozkładu jazdy *Pociągów* faktyczny przejazd w stosunku do tego, którego dotyczy *Umowa Przewozu*, będzie odbywał się:
  - 1) drogą dłuższą – *Podróżny* nie uiszcza dodatkowych należności;
  - 2) drogą krótszą – *Podróżny* może wystąpić o zwrot ewentualnej różnicy należności na zasadach i warunkach zwrotu należności za niewykorzystane *Dokumenty Przewozu* określonych w §16 ZW-WB.
3. Przy ustalaniu *Opłaty za Przejazd*, *Odległość Taryfową* zaokrągla się do pełnych kilometrów (stosując zasadę matematycznego zaokrąglania).
4. W przypadku, gdy *Plan Podróży* obejmuje przejazd:

- 1) wyłącznie *Pociągami Regionalnymi* – Cenę Biletu stanowi należność za *Odległość Taryfową* ustaloną według *Opłat Bazowych*;
  - 2) *Pociągami Wymagającymi Suplementacji* lub łącznie *Pociągami Wymagającymi Suplementacji* oraz *Pociągami Regionalnymi* – Cenę Biletu stanowi suma należności za *Odległości Taryfowe* ustalone według *Opłat Bazowych* oraz *Suplementu(-ów)*.
5. Poziomy cenowe, o których mowa w §5 ust. 1 pkt 7 ZW-WB, jak również warunki ich zastosowania są określone w *Cenniku WB*.

|    |   |
|----|---|
| 17 | 1 |
|----|---|

#### **§6. Zasady ustalania wysokości Suplementów**

1. *Suplement* jest składnikiem *Opłaty za Przejazd*, gdy *Plan Podróży* obejmuje przejazd, co najmniej jednym *Pociągiem Wymagającym Suplementacji*.
2. *Suplement* stanowi różnicę pomiędzy *Opłatą za Przejazd* na danym odcinku *Drogi Przewozu* ustaloną według stawek opłat dla danego *Pociągu Wymagającego Suplementacji* (na zasadach obowiązujących u danego *Przewoźnika*, innych niż ustalone dla *WB*), a *Opłatą Bazową* za przejazd na tym odcinku *Drogi Przewozu*, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami *Podróżnego*, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 ZW-WB.
3. W przypadku, gdy *Podróżny* uprawniony do ulgowego przejazdu wyłącznie w 2 *Klasie Wagonu*, zamierza skorzystać na części *Drogi Przewozu* z przejazdu w 1 *Klasie Wagonu*, *Suplement* stanowi sumę:
  - 1) różnicy pomiędzy *Opłatą za Przejazd* na danym odcinku *Drogi Przewozu* ustaloną według stawek opłat dla danego *Pociągu Wymagającego Suplementacji*, a *Opłatą Bazową* za przejazd na tym odcinku *Drogi Przewozu*, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami *Podróżnego* oraz
  - 2) różnicy *Opłaty za Przejazd* w 1 *Klasie Wagonu* a w 2 *Klasie Wagonu*, obliczoną z zastosowaniem opłat normalnych dla danego *Pociągu Wymagającego Suplementacji*, bez zastosowania *Ulgi Ustawowej*.

#### **§7. Opłaty za Przewóz Bagażu, roweru, psa**

1. W ramach *Wspólnego Biletu* *Podróżny* może przewieźć odpłatnie po uiszczeniu odpowiedniej *Opłaty za Przewóz*:
  - 1) *Bagaż* lub rower, przy zachowaniu zasad i warunków określonych w §8 ZW-WB;
  - 2) *psa*, przy zachowaniu zasad i warunków określonych w §9 ZW-WB.
2. *Opłaty za Przewóz Bagażu, roweru lub psa* są niezależne od *Odległości Taryfowej*.
3. Wysokość *Opłaty za Przewóz psa* jest uzależniona od *Kategorii Pociągu*.
4. Potwierdzenie uiszczenia przez *Podróżnego* *Opłaty za Przewóz* stanowi:
  - 1) w przypadku uiszczenia *Opłaty za Przewóz Bagażu, roweru lub psa* równocześnie z zakupem *Biletu* – stosowna informacja na *Bilecie*;

- 2) w przypadku uiszczenia *Opłaty za Przewóz Bagażu* lub psa w terminie późniejszym<sup>1</sup> niż równocześnie z zakupem *Biletu* – odrębny *Dokument Przewozu* w postaci *Biletu na Przewóz*. 3
5. Stawki *Opłat za Przewóz*, o których mowa w §7 ust. 1 ZW-WB są określone w *Cenniku WB*.

#### §8. Zasady pobierania *Opłat za Przewóz Bagażu* lub roweru oraz zasady ich przewozu

1. Zasady i warunki przewozu *Bagażu* lub roweru, które *Podróżny* może przewieźć w poszczególnych *Kategoriach Pociągów* są określone w *Regulaminach Przewoźników* uruchamiających te *Kategorie Pociągów*, z zastrzeżeniem ust. 8. 18
2. Odpłatnie i pod własnym nadzorem *Podróżny* może przewieźć w *Pociągach* na dowolną odległość, *Bagaż* w liczbie większej niż trzy sztuki, jeden rower, z zastrzeżeniem postanowień §8 ust. 4 ZW-WB.
3. Przewóz roweru w ramach *Wspólnego Biletu* jest możliwy przy łącznym spełnieniu poniższych warunków:
- 1) uzyskanie rezerwacji odpowiednio miejsca na rower/miejsca dla *Podróżnego* przewożącego rower w *Pociągu* przewidzianym w *Planie Podróży*, w którym rezerwuje się takie miejsca;
  - 2) liczba przewożonych rowerów jest taka sama jak liczba *Podróżnych* wskazanych na danym *Bilecie*.
4. W ramach *Wspólnego Biletu Podróżny*:
- 1) może przewieźć nieodpłatnie trzy sztuki *Bagażu*, za czwartą sztukę *Bagażu* i każdą następną powinien uiścić opłatę wskazaną w *Cenniku WB*;
  - 2) może przewieźć odpłatnie tylko jeden rower, za przewóz którego powinien uiścić opłatę wskazaną w *Cenniku WB*.
5. *Opłatę za Przewóz Bagażu* można uiścić równocześnie z zakupem *Biletu* albo w terminie późniejszym<sup>1</sup> niż równocześnie z zakupem *Biletu*, z zastrzeżeniem ust. 7. 1
6. *Opłatę za Przewóz roweru* można uiścić wyłącznie równocześnie z zakupem *Biletu*. W każdym innym przypadku *Podróżny* zobowiązany jest uiścić *Opłatę za Przewóz roweru* w procedurze wymiany *Biletu*.
7. Zamiar odpłatnego przewozu *Bagażu* lub roweru, *Podróżny* jest zobowiązany zgłosić w *Kasie Biletowej* przed rozpoczęciem przejazdu. Jeżeli *Podróżny* nie uiścił *Opłaty za Przewóz* w *Kasie Biletowej* to w *Pociągu* musi zgłosić brak tej opłaty, na zasadach określonych w *Regulaminie Przewoźnika*, którego *Pociągiem Podróżny* odbywa przejazd w ramach *Wspólnego Biletu*. 1
- W pociągu:

<sup>1</sup> Sprzedaż w terminie późniejszym - po ogłoszeniu na *Stronie Internetowej*.

- 1) *Oплата за Превоз багажу* – pobierana jest zgodnie z § 19 ust. 4,
  - 2) *оплата за przewóz roweru* – pobierana jest zgodnie z *Taryfą Przewoźnika*, którego *Pociągiem Podróżny* odbywa przejazd w ramach *Wspólnego Biletu*.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się także do odpłatnego przewozu niezłożonych hulajnóg w przypadku gdy Regulaminy Przewoźników przewidują odmienne zasady odpłatności za przewóz hulajnóg.

18

#### **§9. Zasady pobierania *Oplat za Przewóz psa* i zasady przewozu zwierząt domowych**

1. Zasady i warunki przewozu zwierząt domowych, w tym psów są zależne od *Kategorii Pociągów*, którymi jest realizowany przewóz w ramach *Wspólnego Biletu* i zostały określone w *Regulaminach Przewoźników* uruchamiających te *Kategorie Pociągów*.
2. Przewóz zwierząt domowych w ramach *Wspólnego Biletu* jest możliwy pod warunkiem, że przewóz ten jest dopuszczony w każdym *Pociągu* przewidzianym w *Planie Podróży*, na takich samych warunkach określonych szczegółowo w *Regulaminach Przewoźników* uruchamiających *Pociągi* wskazane w *Planie Podróży*.
3. Przewóz zwierząt domowych, w tym psów – umieszczonych w odpowiednich transporterach (np. w klatkach, pudłach, koszach, itp.) odbywa się w ramach przewozu *Bagażu*.
4. Za przewóz psa, bez zachowania zasad określonych w §9 ust. 3 ZW-WB, z zastrzeżeniem §9 ust. 5 ZW-WB, pobiera się *Oplatę za Przewóz*, o której mowa w §7 ZW-WB.
5. Przewóz *Psów Asystujących* przez *Osoby z Niepełnosprawnością* lub *Osoby o Ograniczonej Sprawności Ruchowej* odbywa się bez konieczności uiszczania *Oplaty za Przewóz*.
- 5a. W pociągach PKP Intercity przewóz psów przewodników przez osoby niewidome odbywa się bez konieczności uiszczania *Oplaty za Przewóz*.
6. *Oplatę za Przewóz psa* można uiścić równocześnie z zakupem *Biletu* albo w terminie późniejszym<sup>2</sup> niż równocześnie z zakupem *Biletu*, przy zastrzeżeniu §9 ust. 7 ZW-WB.
7. Zamiar odpłatnego przewozu psa, *Podróżny* jest zobowiązany zgłosić w *Kasie Biletowej* przed rozpoczęciem przejazdu. Jeżeli *Podróżny* nie uiścił *Oplaty za Przewóz* w *Kasie Biletowej* to w *Pociągu* musi zgłosić brak tej opłaty na zasadach określonych w *Regulaminie Przewoźnika*, którego *Pociągiem Podróżny* odbywa przejazd w ramach *Wspólnego Biletu*. *Oплата за Превоз psa* pobierana jest zgodnie z § 19 ust. 4.

17

1

1

#### **§10. Zasady korzystania przez *Podróżnych* z *Ulg Ustawowych***

1. W ramach przejazdu na podstawie *Wspólnego Biletu* *Podróżny* ma możliwość skorzystania wyłącznie z opłat ulgowych przewidzianych ustawą, z zastrzeżeniem §10

<sup>2</sup> Sprzedaż w terminie późniejszym - po ogłoszeniu na *Stronie Internetowej*.

ust. 2 ZW-WB (*Ulg ustawowe*). W ramach przejazdu na podstawie *Wspólnego Biletu Podróżny* nie ma możliwości skorzystania z opłat ulgowych przewidzianych jako ulgi handlowe u danego *Przewoźnika*.

2. Przejazd z zastosowaniem opłaty ulgowej jest możliwy pod warunkiem, że *Ulg Ustawowa* przysługuje *Podróżnemu* w takim samym wymiarze we wszystkich *Kategoriach Pociągów* i *Klasach Wagonów*, wskazanych w *Planie Podróży*.
3. Zestawienie rodzajów i wymiarów poszczególnych *Ulg ustawowych* dostępnych w ramach *Wspólnego Biletu* stanowi Załącznik nr 1 do ZW-WB.

**DZIAŁ III.**  
**ZMIANA UMOWY PRZEWOZU**

**§11. Zasady zmiany Umowy Przewozu**

1. Zmiana *Umowy Przewozu* jest możliwa w zakresie zmiany:
  - 1) terminu odjazdu;
  - 2) *Stacji Przeznaczenia* tylko w zakresie przejazdu poza stację przeznaczenia;
  - 3) *Kategorii Pociągu*;
  - 4) *Klasy Wagonu*;
  - 5) *Drogi Przewozu*;
  - 6) zakresu uprawnień *Podróżnego* do *Ulgi Ustawowej*;
  - 7) *Pociągu* objętego pierwotnym *Planem Podróży* na inny *Pociąg* nieobjęty pierwotnym *Planem Podróży*, z zastrzeżeniem postanowień §13 pkt 1, 2, 4 i 5 ZW-WB. 1
2. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się do wszystkich zmian *Umowy Przewozu*, o których mowa w §11 ust. 1 ZW-WB przy zastrzeżeniu postanowień szczególnych, które są przewidziane w dalszych paragrafach ZW-WB dla następujących zakresów zmian *Umowy Przewozu*:
  - 1) zmiana *Stacji Przeznaczenia* tylko w zakresie przejazdu poza stację przeznaczenia;
  - 2) zmiana *Klasy Wagonu*;
  - 3) zmiana zakresu uprawnień *Podróżnego* do *Ulgi Ustawowej*;
  - 4) zmiana *Pociągu* objętego pierwotnym *Planem Podróży* na inny *Pociąg* nieobjęty pierwotnym *Planem Podróży*, z zastrzeżeniem postanowień §13 pkt 1, 2, 4 i 5 ZW-WB. 1
3. W celu dokonania zmian *Umowy Przewozu*, o których mowa w §11 ust. 1 i 2 ZW-WB *Podróżny* musi przed terminem odjazdu albo na *Stacji Pośredniej* po rozpoczęciu przejazdu, (przy czym najpóźniej na *Stacji Pośredniej*, od której ma nastąpić zmiana *Umowy Przewozu*) dokonać w *Kasie Biletowej* wymiany posiadanego *Biletu* na *Bilet* uwzględniający zakres dokonywanych przez *Podróżnego* zmian *Umowy Przewozu*, z zastrzeżeniem ust. 10. 1
4. Przy wymianie *Biletu*, o której mowa w §11 ust. 3 *Kasa Biletowa* wystawia nowy *Bilet* uwzględniający zakres zmian *Umowy Przewozu* zgłoszonych przez *Podróżnego*.
5. Przy obliczaniu wysokości *Opłaty za Przejazd* lub *Opłaty za Przewóz* na części *Drogi Przewozu*, której dotyczy zmiana *Umowy Przewozu* stosuje się ceny obowiązujące zgodnie z *Cennikiem WB* w momencie dokonywania przez *Podróżnego* zmiany *Umowy Przewozu*, przy czym *Opłata za Przejazd* albo *Opłata za Przejazd i Opłata za Przewóz* za części *Drogi Przewozu*, których zmiana *Umowy Przewozu* nie dotyczy, pozostają bez zmian.

6. W wyniku dokonania zmiany *Umowy Przewozu* oraz obliczenia *Opłaty za Przejazd* lub *Opłaty za Przewóz* za części *Drogi Przewozu*, której dotyczy zmiana *Umowy Przewozu* zgodnie z ZW-WB, *Podróżny* odpowiednio:
- 1) dopłaca różnicę należności w przypadku, gdy nowa wysokość należności obliczona zgodnie z §11 ust. 5 ZW-WB jest wyższa od wysokości należności naliczonej przy zakupie *Biletu* i zapłaconej przez *Podróżnego*, albo
  - 2) uzyskuje zwrot różnicy należności w przypadku, gdy nowa wysokość należności obliczona zgodnie z §11 ust. 5 ZW-WB jest niższa od wysokości należności naliczonej przy zakupie *Biletu* i zapłaconej przez *Podróżnego*.
7. *Podróżny*, który w *Kasie Biletowej* nie dopełnił formalności związanych ze zmianą *Umowy Przewozu* musi, nabyć nowy bilet na przejazd, zgodnie z *Taryfą Przewoźnika* i *Regulaminem Przewoźnika*, którego pociągiem zamierza odbyć przejazd (w tym z uwzględnieniem ofert specjalnych/pozataryfowych) oraz uzyskać *Poświadczenie* posiadanego *Biletu* o niewykorzystaniu, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności.
8. Jeżeli *Podróżny*, o którym mowa w § 11 ust. 7 ZW-WB nie nabędzie biletu na przejazd zgodnie z *Taryfą Przewoźnika* i *Regulaminem Przewoźnika*, jest traktowany jak *Podróżny* bez ważnego *Dokumentu Przewozu*, zgodnie z § 18 ust. 2 ZW-WB.
9. Zmiany *Umowy Przewozu* można dokonać najpóźniej przed upływem *Terminu Ważności Biletu*.
10. Zmiana *Umowy Przewozu* może skutkować:
- 1) zmianą *Terminu Ważności Biletu* o ile zmieni się *Odległość Taryfowa* lub *Termin wyjazdu* albo 1
  - 2) koniecznością nabycia nowego biletu(-ów) zgodnie z *Taryfą(-ami) Przewoźnika(-ów)* i *Regulaminem(-ami) Przewoźnika(-ów)*. W tym wypadku 3 należność za niewykorzystany *Bilet* jest zwracana bez potrącania odstępnego.
11. Jeżeli w wyniku zmiany *Umowy Przewozu* nowy *Plan Podróży* będzie przewidywał przejazd *Pociągami Kategorii EIP* lub innym pociągami objętym obowiązującą (całkowitą) rezerwacją miejsc do siedzenia (zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy pociągów), zmiany takiej można dokonać wyłącznie pod warunkiem, że w tych pociągach są wolne miejsca do siedzenia i możliwa jest ich rezerwacja. 17
12. Zasady zmiany *Umowy Przewozu* dla *Biletów* zakupionych z wykorzystaniem *Serwisu* wskazane są w Załączniku nr 4 do ZW-WB.

#### **§12. Szczególne postanowienia dotyczące zmiany Umowy Przewozu w zakresie zmiany Stacji Przeznaczenia**

1. Zmiana *Umowy Przewozu* w zakresie zmiany *Stacji Przeznaczenia* może dotyczyć wyłącznie miejscowości położonej na przedłużeniu dotychczasowej *Drogi Przewozu*.

2. Zmiany Umowy Przewozu w zakresie zmiany Stacji Przeznaczenia należy dokonać nie później niż przed Stacją Przeznaczenia, wskazaną na Bilecie. Umowa Przewozu zostaje wykonana po dotarciu Pociągu do Stacji Przeznaczenia wskazanej na Bilecie. Od tej chwili możliwe jest jedynie zawarcie nowej Umowy Przewozu.

**§13. Szczególne postanowienia dotyczące zmiany Umowy Przewozu w zakresie zmiany Pociągu objętego pierwotnym Planem Podróży na inny Pociąg, który nie był objęty pierwotnym Planem Podróży**

W ramach ważności Biletu, tj. jedynie wówczas gdy Termin Ważności Biletu nie minął, zmiana Umowy Przewozu w zakresie zmiany Pociągu objętego pierwotnym Planem Podróży na inny Pociąg, który nie był objęty pierwotnym Planem Podróży możliwa jest w następujących przypadkach:

- 1) przy przejściu Podróżnego z jednego Pociągu Regionalnego wskazanego w Planie Podróży, do innego Pociągu Regionalnego niewskazanego w Planie Podróży, zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy Przewozu i nie wymaga od Podróżnego zachowania trybu zmiany Umowy Przewozu określonego w §11 ust. 6 i 7 ZW-WB;
- 2) przy przejściu Podróżnego z jednego Pociągu Kategorii interREGIO, superREGIO, wskazanego na Bilecie do innego Pociągu Kategorii interREGIO, superREGIO, zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy Przewozu i nie wymaga od Podróżnego zachowania trybu zmiany Umowy Przewozu określonego w §11 ust. 6 i 7 ZW-WB;
- 3) przy przejściu Podróżnego z jednego Pociągu Kategorii TLK, IC, EIC lub EIP, wskazanego na Bilecie do innego Pociągu Kategorii TLK, IC, EIC lub EIP z uwagi na rezerwację miejsc, zmiana taka stanowi zmianę Umowy Przewozu i wymaga od Podróżnego zachowania trybu zmiany Umowy Przewozu określonego w §11 ust. 6 i 7 ZW-WB;
- 4) przy przejściu Podróżnego z jednego Pociągu Kategorii ŁKA Sprinter, wskazanego na Bilecie do innego Pociągu Kategorii ŁKA Sprinter, zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy Przewozu i nie wymaga od Podróżnego zachowania trybu zmiany Umowy Przewozu określonego w §11 ust. 6 i 7 ZW-WB;
- 5) przy przejściu Podróżnego z Kategorii Pociągów: ŁKA Sprinter, KMŁ Kraków Lotnisko, interREGIO, superREGIO, TLK, IC, EIC lub EIP, wskazanego w Planie Podróży do Pociągu Regionalnego, zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy Przewozu i nie wymaga od Podróżnego zachowania trybu zmiany Umowy Przewozu określonego w §11 ust. 6 i 7 ZW-WB. Posiadany przez Podróżnego Bilet podlega Poświadczeniu przez Osobę Upoważnioną o wykorzystaniu w Pociągu Regionalnym. Poświadczenie stanowi podstawę zwrotu nadpłaconych należności.

**§14. Szczególne postanowienia dotyczące zmiany Umowy Przewozu w zakresie zmiany Klasy Wagonu**

1. W przypadku, gdy Plan Podróży obejmuje przejazd Kategoriami Pociągów uruchamianymi przez PKP Intercity dokonanie przez Podróżnego zmiany Umowy Przewozu w zakresie zmiany Klasy Wagonu jest możliwe w Pociągu uruchamianym przez PKP Intercity przy zachowaniu zasad i warunków określonych w niniejszym paragrafie.

2. Zmiana *Umowy Przewozu*, o której mowa w §14 ust. 1 ZW-WB jest dokonywana jedynie w *Pociągach* uruchamianych przez PKP Intercity.
3. Zmiany *Umowy Przewozu*, o których mowa w §14 ust. 1 ZW-WB są dopuszczalne przy łącznym spełnieniu następujących warunków:
  - 1) nie dochodzi do jednoczesnej zmiany *Kategorii Pociągu* lub zmiany *Pociągu* wskazanego na *Bilecie* i objętego pierwotnym *Planem Podróży* na inny *Pociąg* tej samej *Kategorii* niewskazany na *Bilecie* i nieobjęty pierwotnym *Planem Podróży*;
  - 2) w *Pociągu* wskazanym na *Bilecie* i objętym *Planem Podróży* w danej *Klasie Wagonu* (na którą ma być dokonana zmiana) są wolne miejsca do siedzenia; 17
  - 3) *Podróżny* przed faktycznym przejściem do innej *Klasy Wagonu* dokona zmiany *Umowy Przewozu*, o której mowa w §14 ust. 1 ZW-WB, w trybie określonym w §14 ust. 4 ZW-WB.
4. W celu dokonania zmian *Umowy Przewozu Podróżny* zobowiązany jest, nie później niż przed faktycznym przejściem do innej *Klasy Wagonu*, zgłosić w *Pociągu* (nie dotyczy *Pociągu Kategorii EIC*, w którym odprawy dokonuje się w trakcie kontroli) *Osobie Upoważnionej* zamiar zmiany *Umowy Przewozu*, o której mowa w §14 ust. 1 ZW-WB, oraz w zależności od zakresu zmian *Umowy Przewozu* odpowiednio:
  - 1) uzyskać stosowne *Poświadczenie* na *Bilecie* o ważności *Biletu* na dany przejazd na zmienionych warunkach stanowiące podstawę do zwrotu odpowiedniej części należności obliczonej zgodnie z §14 ust. 5 ZW-WB albo;
  - 2) dopłacić różnicę odpowiedniej części należności obliczonej zgodnie z §14 ust. 5 ZW-WB.
5. Za podstawę do obliczenia różnicy należności do zwrotu lub dopłaty, o których mowa w §14 ust. 4 ZW-WB przyjmuje się: *Opłatę za Przejazd w Klasie Wagonu* wskazanej na *Bilecie* i *Opłatę za Przejazd w Klasie Wagonu* po dokonaniu przez *Podróżnego* zmiany *Umowy Przewozu*. Do obliczenia *Opłaty za Przejazd*, o których mowa w zdaniu poprzedzającym stosuje się postanowienia *Taryfy Przewoźnika (PKP Intercity)* i *Regulaminu Przewoźnika (PKP Intercity)*, inne niż *Cennik WB i ZW-WB*.
6. *Podróżny* na podstawie *Poświadczenia* uzyskanego w trybie określonym w §14 ust. 4 ZW-WB może otrzymać zwrot należności obliczonej zgodnie z §14 ust. 5 ZW-WB. Zwrot należności następuje zgodnie z §16 ZW-WB.
7. W przypadku niezachowania przez *Podróżnego*, przed faktycznym przejściem do innej *Klasy Wagonu*, trybu zmiany *Umowy Przewozu* określonego w §14 ust. 4 ZW-WB, takiego *Podróżnego* traktuje się jak *Podróżnego* bez ważnego *Dokumentu Przewozu*. W takim przypadku stosuje się postanowienia § 18 ust. 1 pkt 3 ZW-WB.

**§15. Szczególne postanowienia dotyczące zmiany *Umowy Przewozu* w zakresie zmiany wymiaru *Ulgi Ustawowej***

Jeżeli *Podróżny* nie dokonał w *Kasie Biletowej* zmiany *Umowy Przewozu* w zakresie wymiaru *Ulgi Ustawowej* obowiązuje tryb postępowania określony w § 18 odpowiednio w ust. 5 albo w ust. 6 ZW-WB.

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 03.07.2025 - 31.07.2025)

DZIAŁ IV.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU I ZASADY ZWROTU NALEŻNOŚCI ZA NIEWYKORZYSTANE DOKUMENTY PRZEWOZU

**§16. Odstąpienie od Umowy Przewozu i zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane Dokumenty Przewozu**

1. *Podróżny* może odstąpić od *Umowy Przewozu* przed rozpoczęciem przejazdu albo po rozpoczęciu przejazdu przed dotarciem do *Stacji Przeznaczenia*, przy czym w przypadku odstąpienia od *Umowy Przewozu* w części, odstąpienie może dotyczyć odcinka *Drogi Przewozu*, od *Stacji Pośredniej* do *Stacji Przeznaczenia*.
2. W przypadku odstąpienia od *Umowy Przewozu* *Podróżny* może uzyskać zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany *Bilet*, przy czym:
  - 1) nie wymaga on poświadczenia o niewykorzystaniu jeżeli zwrócony zostanie przed rozpoczęciem jego *Terminu Ważności*;
  - 2) wymaga on poświadczenia o częściowym lub całkowitym niewykorzystaniu jeżeli rozpoczął się *Termin Ważności* tego *Biletu*; poświadczenie można (w zakresie, w którym *Podróżny* jest do tego uprawniony) uzyskać najpóźniej przed upływem *Terminu Ważności Biletu*.
3. *Poświadczenia*, o którym mowa w §16 ust. 2 pkt 2 ZW-WB,:

1

  - 1) w wypadku odstąpienia przez *Podróżnego* od *Umowy Przewozu* na całej *Drogi Przewozu* – dokonuje *Kasa Biletowa* w miejscowości wyjazdu lub nabycia *Biletu*, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 7 ZW-WB;
  - 2) w wypadku odstąpienia przez *Podróżnego* od *Umowy Przewozu* na części *Drogi Przewozu* tj. w zakresie rezygnacji *Podróżnego* z przejazdu do *Stacji Przeznaczenia* wskazanej na *Bilecie*:
    - a) w *Pociągu* – dokonuje *Osoba Upoważniona*,
    - b) dokonuje *Kasa Biletowa* na *Stacji Pośredniej*, na której *Podróżny* odstąpił od przejazdu do *Stacji Przeznaczenia* wskazanej na *Bilecie* – najpóźniej do 60 minut od godziny przyjazdu *Pociągu*, którym *Podróżny* przyjechał do tej *Stacji Pośredniej*;
  - 3) w przypadku przejazdu:
    - a) mniejszej liczby *Podróżnych*,
    - b) w niższej klasie wagonu,
    - c) w niższej kategorii pociągunależności – w *Pociągu*, na życzenie podróżnego dokonuje *Osoba Upoważniona*.
4. Warunkiem zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany *Bilet* jest uzyskanie przez *Podróżnego* *Poświadczenia* o rezygnacji z przejazdu, z zastrzeżeniem ust. 2. Zwrotu należności dokonuje *Kasa Biletowa* najpóźniej przed upływem *Terminu Ważności Biletu*, a po upływie tego terminu zwrotu należności można dochodzić zgodnie z § 21 ZW-WB.

1

4a. Warunkiem zwrotu należności za:

1

- 1) niewykorzystany *Bilet* na części *Drogi Przewozu*,
- 2) przejazd w niższej klasie,
- 3) przejazd niższą kategorią pociągu,
- 4) przejazd mniejszej liczby osób,

jest uzyskanie przez *Podróżnego* odpowiedniego *Poświadczenia*, z zastrzeżeniem ust. 2. Zwrotu należności można dochodzić zgodnie z § 21 ZW-WB.

5. Warunkiem otrzymania zwrotu należności uiszczonej przez *Podróżnego* tytułem *Opłaty za Przewóz Bagażu*, psa lub roweru, w całości lub w odpowiedniej części, jest przedłożenie przez *Podróżnego* w *Kasie Biletowej*<sup>3</sup> *Dokumentu Przewozu* (1) (*Biletu* z odpowiednią adnotacją albo *Biletu na Przewóz*) opatrzonego odpowiednim *Poświadczeniem* o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu *Dokumentu Przewozu* w zakresie odpowiednio przewozu *Bagażu*, psa lub roweru, przy czym częściowy zwrot *Opłaty za Przewóz* przysługuje wyłącznie przy przewozie:

- 1) *Bagażu*, psa, roweru – w przypadku przewozu mniejszej liczby *Bagażu*, psów lub rowerów niż wskazana na *Dokumencie Przewozu* (*Bilecie* z odpowiednią informacją albo *Bilecie na Przewóz*);
- 2) psa – w przypadku, gdy *Plan Podróży* uwzględniał przejazd *Kategorią Pociągu* uruchamianą przez *PKP Intercity*, a faktyczny przejazd odbywał się *Kategorią Pociągu* uruchamianą przez innego *Przewoźnika*; w takim przypadku zwracana jest różnica pomiędzy *Opłatą za Przewóz* psa w *Kategorii Pociągu* uruchamianej przez *PKP Intercity* a *Opłatą za Przewóz* psa w *Kategorii Pociągu* uruchamianej przez innego *Przewoźnika*.

6. *Skreślony*.

1

7. Jeżeli w przypadku przewidzianym w §16 ust. 3:

- 1) pkt 1 ZW-WB, w miejscowości wyjazdu lub w miejscowości nabycia *Biletu* nie ma *Kasy Biletowej* bądź *Kasa Biletowa* jest nieczynna;
- 2) pkt 2 ZW-WB na *Stacji Pośredniej*, od której *Podróżny* zrezygnował z dalszego przejazdu do *Stacji Przeznaczenia* wskazanej na *Bilecie*, nie ma *Kasy Biletowej* bądź *Kasa Biletowa* jest nieczynna,

zwrotu należności za niewykorzystany *Bilet* można dochodzić zgodnie z § 21 ZW-WB.

8. Wysokość zwracanej należności, z zastrzeżeniem §16 ust. 9 ZW-WB, stanowi:

- 1) w przypadku całkowicie niewykorzystanego *Biletu* – cała zapłacona *Opłata za Przejazd* albo *Opłata za Przejazd* i *Opłata za Przewóz* albo *Opłata za Przewóz*;
- 2) w przypadku częściowo niewykorzystanego *Biletu* – różnica pomiędzy *Opłatą za Przejazd* albo *Opłatą za Przejazd* i *Opłatą za Przewóz* albo *Opłatą za Przewóz* na całej *Drodze Przewozu* według *Planu Podróży*, a *Opłatą za Przejazd* albo *Opłatą za Przejazd* i *Opłatą za Przewóz* albo *Opłatą za Przewóz* na części *Drogi Przewozu*, co do której *Podróżny* nie zrezygnował z przejazdu.

<sup>3</sup> Zwrot w *Kasie Biletowej* - po ogłoszeniu na *Stronie Internetowej*. Do tego czasu zwrot możliwy jest wyłącznie w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 21.

Od zwracanych należności zostać potrącone tytułem odstępnego 10% kwoty zwracanej należności. Na potrąconą kwotę odstępnego, na życzenie *Podróżnego*, wystawiana jest nota księgowa. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie *Dokumentu Przewozu* nastąpiło z przyczyn leżących po stronie *Przewoźników* (np. zmiana rozkładu jazdy) lub w wyniku zmiany *Umowy Przewozu*. 17

9. *Podróżny* może otrzymać zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *Dokumenty Przewozu* zgodnie z § 21 ZW-WB w przypadku:

- 1) *skreślony*; 1
- 2) braku uzyskania na *Dokumencie Przewozu* odpowiedniego *Poświadczenia* w trybie określonym w §16 ust. 3 ZW-WB – pod warunkiem udokumentowania, że *Dokument Przewozu* nie mógł być wykorzystany z przyczyn całkowicie niezależnych od *Podróżnego*.

10. W przypadku zwrotu należności za niewykorzystane *Dokumenty Przewozu* opłacone kartą płatniczą, zastosowanie mają warunki zwrotu *Dokumentów Przewozu* określone w *Regulaminie Przewoźnika*, w którego *Kasie Biletowej* następuje zwrot.

11. W przypadku zwrotu należności za niewykorzystane *Dokumenty Przewozu*, za które była wystawiona faktura, zastosowanie mają warunki określone w *Regulaminie Przewoźnika*, w którego *Kasie Biletowej* następuje zwrot. Zwrotu należności dokonuje *Kasa Biletowa*, o której mowa w §16 ust. 12 ZW-WB.

12. Faktura korygująca lub duplikat faktury, mogą zostać wystawione przez:

- 1) *Kasę Biletową* podmiotu upoważnionego przez *Przewoźników* do sprzedaży *Biletów*, która wydała *Bilet* lub wystawiła fakturę do innego wydanego *Biletu*;
- 2) dowolną *Kasę Biletową Przewoźnika* – jeżeli *Bilet* lub faktura do innego *Biletu*, wydane zostały przez *Kasę Biletową Przewoźnika*.

13. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadkach zwrotu należności za niewykorzystane *Dokumenty Przewozu* w związku z dokonaniem przez *Podróżnego* zmian *Umowy Przewozu*.

14. Zwrot należności za niewykorzystane *Bilety* zakupione w *Serwisie* dokonywany jest na zasadach określonych w Załączniku nr 4 do ZW-WB.

## § 17. Przeszkody w przewozie

1. W przypadku, gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie *Umowy Przewozu* zgodnie z jej treścią (przeszkody w przewozie) *Podróżny* z *Dokumentem Przewozu* ma prawo według własnego wyboru:

- 1) odbyć przejazd do *Stacji Przeznaczenia*, tą samą *Drogą Przewozu* lub inną *Drogą Przewozu*, w najbliższym dostępnym terminie, innym pociągiem, także wyższej *Kategorii*, uruchamianym przez któregokolwiek z *Przewoźników* przy porównywalnych warunkach przewozu, bez uiszczania dodatkowych opłat;
- 2) odbyć przejazd do *Stacji Przeznaczenia*, tą samą *Drogą Przewozu* lub inną *Drogą Przewozu*, w dogodnym dla *Podróżnego* późniejszym terminie, innym pociągiem, także wyższej *Kategorii*, uruchamianym przez któregokolwiek 1

z Przewoźników, przy porównywalnych warunkach przewozu, bez uiszczania dodatkowych opłat;

- 3) zażądać zwrotu pełnej kwoty *Opłaty za Przejazd* lub *Opłaty za Przewóz* uiszczonej za *Dokument Przewozu* (tj. za niezrealizowany przejazd na części lub częściach *Drogi Przewozu* oraz za już zrealizowany przejazd na części lub częściach *Drogi Przewozu*) jeżeli dalszy przejazd do *Stacji Przeznaczenia* zgodnie z pierwotnym *Planem Podróży* jest już bezcelowy dla *Podróżnego* oraz ma prawo do przejazdu powrotnego do *Stacji Wyjazdu* w najbliższym dostępnym terminie, innym pociągiem, także wyższej *Kategorii*, uruchamianym przez któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy porównywalnych warunkach przewozu, bez uiszczania dodatkowych opłat. 1
2. *Podróżny* jest zobowiązany poinformować o dokonanych, zgodnie z § 17 ust. 1 ZW-WB, wyborze i uzyskać stosowne *Poświadczenie*:
  - 1) w *Kasie Biletowej* albo;
  - 2) w *pociągu*, którym zamierza odbyć przejazd, zgodnie z § 17 ust. 1 ZW-WB, u *Osoby Upoważnionej*, niezwłocznie po wejściu do pociągu, przy czym uzyskanie *Poświadczenia* w pociągu jest wykluczone w przypadku przejazdu *Pociągiem Kategorii EIP* lub innym pociągiem objętym obowiązkową (całkowitą) rezerwacją miejsc do siedzenia (zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy pociągów). 17
3. Przejazd w *Pociągu Kategorii EIP* lub w innym pociągu objętym obowiązkową (całkowitą) rezerwacją miejsc do siedzenia (zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy pociągów), w myśl § 17 ust. 1 ZW-WB, jest możliwy wyłącznie w miarę wolnych miejsc w tych *pociągach*. 17
4. Przejazd zgodnie z warunkami określonymi w § 17 ust. 1 pkt 1) i pkt 3) ZW-WB na miejscach, za które przewidziane jest uiszczenie dodatkowej opłaty, jest możliwy wyłącznie wówczas, gdy w wagonach z miejscami do siedzenia, za które nie jest przewidziana dodatkowa opłata, brak jest dostępnych miejsc.
5. W przypadkach, o których mowa w § 17 ust. 1 ZW-WB, w przypadku przejazdu *Podróżnego* w *Kategoriach Pociągów* przewidujących rezerwację miejsc do siedzenia wydaje się odpowiedni *Bilet Dodatkowy* obejmujący rezerwację miejsca do siedzenia.
6. Zwrot należności, o której mowa w § 17 ust. 1 pkt 3 ZW-WB, bez potrącania odstępnego, *Podróżny* może uzyskać w *Kasie Biletowej* o ile zgłosi się w terminie trzech miesięcy licząc od dnia wydania *Poświadczenia* pod warunkiem dokonania przez *Podróżnego* zwrotu *Dokumentu Przewozu*, odpowiednio poświadczonego w trybie określonym w § 17 ust. 2 ZW-WB. Po upływie tego terminu obowiązuje tryb określony w §16 ust. 9 ZW-WB.
7. *Podróżny* może skorzystać z przejazdów, o których mowa w § 17 ust. 1 ZW-WB, pod warunkiem, że *Przewoźnik*, którego pociągiem ma być realizowany ten przejazd, ma możliwość zapewnienia takiego przejazdu, a w przypadku pociągu *Kategorii EIP* lub innego pociągu objętego obowiązkową (całkowitą) rezerwacją 17

miejsca do siedzenia miejsca do siedzenia (zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy pociągów) są dostępne.

8. W przypadkach, o których mowa w ust. 1, *Podróżny* jest uprawniony do przejazdu do *Stacji Przeznaczenia* również po upływie *Terminu Ważności Dokumentów Przewozu* wskazanego na tych dokumentach.

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 03.07.2025 - 31.07.2025)

DZIAŁ V.

**PODRÓŻNY BEZ ODPOWIEDNIEGO DOKUMENTU PRZEWOZU LUB DOKUMENTU POŚWIADCZAJĄCEGO UPRAWNIENIE DO ULGOWEGO PRZEJAZDU**

**§ 18. Podróżny bez ważnego Dokumentu Przewozu**

1. Za *Podróżnego* bez ważnego *Dokumentu Przewozu* uważa się *Podróżnego*, który podczas kontroli w pociągu *Przewoźnika*:
  - 1) nie okazał:
    - a) ważnego *Biletu*, ale oświadcza, że go posiada,
    - b) wraz z ulgowym *Biletem*, ważnego *Dokumentu Poświadczającego Uprawnienie do Ulgowych Przejazdów*,
    - c) wraz z *Biletem*, *Biletu Dodatkowego* ze wskazaniem miejsca do siedzenia w danym pociągu *EIP* lub w innym pociągu, objętym obowiązkiem (całkowitą) rezerwacją miejsc do siedzenia (zgodnie z 17 obowiązującym rozkładem jazdy pociągów);
  - 2) okazał:
    - a) *Dokument Przewozu* albo
    - b) *Dokument Poświadczający Uprawnienie do Ulgowych Przejazdów*co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), albo zafoliowany;
  - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych w *Dokumencie Przewozu* w ten sposób, że odbywa faktyczny przejazd, do którego nie jest uprawniony w ramach zawartej *Umowy Przewozu*, z wyłączeniem przypadku 1 wskazanego w pkt 5;
  - 4) okazał *Bilet*, ale nie udokumentował dokonania *Opłaty za Przewóz* w związku z przewozem *Bagażu*, roweru lub psa, za przewóz których przewidziana jest taka opłata albo nie okazał *Biletu na Przewóz*;
  - 5) okazał ulgowy *Bilet* bez uprawnień do ulgi (np. bilet z ulgą studencką 51% okazany przez studenta, który ukończył 26 lat). 1
2. Zasady postępowania z *Podróżnym*, który nie okazał *Biletu* na przejazd/przewóz pociągiem danego *Przewoźnika* określa *Regulamin Przewoźnika*.
3. W przypadku, o którym mowa w:
  - 1) § 18 ust. 1 pkt 1 lit. a, § 18 ust. 1 pkt 2 lit. a, § 18 ust. 1 pkt 3 ZW-WB – 1 *Podróżny* musi nabyć nowy bilet na przejazd z zastosowaniem *Taryfy Przewoźnika* i *Regulaminu Przewoźnika* w pociągu, w którym odbywa przejazd, a ponadto uiścić opłatę dodatkową, o ile w danym przypadku *Regulamin Przewoźnika* przewiduje pobranie takiej opłaty;
  - 2) § 18 ust. 1 pkt 2 lit. b ZW-WB – *Podróżny* musi nabyć nowy bilet na przejazd z zastosowaniem *Taryfy Przewoźnika* i *Regulaminu Przewoźnika*, 1

- w pociągu którego został ujawniony, a ponadto uiścić opłatę dodatkową, o ile w danym przypadku *Regulamin Przewoźnika* przewiduje pobranie takiej opłaty. Posiadany *Bilet*, odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi na zasadach określonych w §16 ZW-WB, bez potrącania odstępnego;
- 3) § 18 ust. 1 pkt 1 lit. b, § 18 ust. 1 pkt 4 ZW-WB – *Podróżnemu* wystawia się wezwanie do zapłaty, zgodnie z § 19 ust. 1 odpowiednio pkt 1 albo pkt 2 ZW-WB;
- 4) § 18 ust. 1 pkt 1 lit. c ZW-WB – *Podróżny* musi uiścić opłatę taryfową za przejazd pociągiem EIP albo innym pociągiem objętym obowiązkową (całkowitą) rezerwacją miejsc do siedzenia (zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy pociągów) wraz z opłatą dodatkową, zgodnie z *Taryfą PKP Intercity i Regulaminem PKP Intercity*. Posiadany *Bilet*, odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi na zasadach określonych w §16 ZW-WB; 17
- 5) § 18 ust. 1 pkt 5 ZW-WB – *Podróżnemu* wystawia się wezwanie do zapłaty, zgodnie z § 19 ust. 1 pkt 3 ZW-WB. 1
4. W przypadku, o którym mowa w § 18 ust. 1 pkt 2 ZW-WB *Osoba Upoważniona* zatrzymuje okazany *Dokument Przewozu* lub *Dokument Poświadczający Uprawnienie do Ulgowych Przejazdów* za pokwitowaniem. Przewoźnik, który zatrzymał dokument przesyła go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu. W razie niezapłacenia należności i nie okazania dokumentu, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, *Podróżny* obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez konduktora.
5. W przypadku nieuiszczenia przez *Podróżnego* należności, o których mowa w:
- 1) ust. 3 pkt 1 i 2 – *Osoba Upoważniona* wystawia *Podróżnemu* wezwanie do zapłaty na zasadach określonych w *Regulaminie Przewoźnika* w pociągu, którego *Podróżny* został ujawniony;
- 2) ust. 3 pkt 4) – *Osoba Upoważniona* wystawia *Podróżnemu* wezwanie do zapłaty na zasadach określonych w *Regulaminie PKP Intercity*.
6. Jeżeli *Podróżny* okaże w *Pociągu Osobie Upoważnionej Bilet z Ulgą ustawową* o wymiarze niższym niż faktycznie przysługujący mu wymiar, w takim przypadku stosuje się postanowienia § 19 ust. 4 ZW-WB. Posiadany przez tego *Podróżnego Bilet* podlega *Poświadczeniu* o całkowitym niewykorzystaniu, które stanowi podstawę zwrotu należności zgodnie z § 16 ZW-WB. Od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego.
7. Jeżeli *Podróżny* podczas kontroli okaże *Osobie upoważnionej Bilet z Ulgą ustawową* o wymiarze wyższym niż faktycznie przysługujący mu wymiar albo ulgowy *Bilet* bez uprawnień do *Ulg* ustawowej wówczas:
- 1) w *Kategorii Pociągu*: ŁKA, ŁKA Sprinter, KM, KD, KŚ, KW, KMŁ, KMŁ Kraków Lotnisko, Arriva RP, SKM, REGIO, interREGIO, superREGIO, TLK, IC – mają zastosowanie postanowienia § 19 ust. 1 pkt 1 ZW-WB; 1
- 2) w *Kategorii Pociągu*: EIC, EIP – mają zastosowanie postanowienia § 19 ust. 4

ZW-WB.

Posiadany przez tego *Podróżnego Bilet* podlega *Poświadczeniu* o całkowitym niewykorzystaniu, a odpowiednio poświadczony *Bilet* podlega zwrotowi na zasadach określonych w § 21 ZW-WB. Od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego.

8. Jeżeli *Podróżny z Biletem z Ulgą Ustawową* o wymiarze wyższym od faktycznie przysługującego wymiaru, albo bez uprawnień do ulgi, bezpośrednio po wejściu do *Pociągu* na pierwszym odcinku podróży zgłosi ten fakt *Osobie Upoważnionej*, wówczas okazany *Bilet* podlega odpowiedniemu *Poświadczeniu* o całkowitym niewykorzystaniu pod warunkiem, że na faktyczny przejazd *Podróżny* zakupi nowy bilet, zgodnie z *Taryfą Przewoźnika i Regulaminem Przewoźnika* w pociągu, którego dokonał zgłoszenia. Poświadczony *Bilet* podlega zwrotowi zgodnie z § 16 ZW-WB, bez potrącania odstępnego. W przeciwnym wypadku obowiązuje tryb postępowania wskazany w § 18 ust. 5 pkt 1 ZW-WB.

**§ 19. Wezwanie do zapłaty w ramach WB**

1. Kwota do zapłaty wykazana w wezwaniu do zapłaty, które zostało wystawione przez *Osobę Upoważnioną*, w wypadku wskazanym w ZW-WB § 18 ust. 1:
- 1) pkt 1 lit. b – stanowi sumę należnej z tytułu przejazdu *Opłaty za Przejazd* i *Opłaty Dodatkowej* [patrz: *Cennik WB*, Tabela nr 3 pkt 2];
  - 2) pkt 4 – stanowi sumę należnej z tytułu przejazdu *Opłaty za Przewóz* i *Opłaty Dodatkowej* [patrz: *Cennik WB*, Tabela nr 3 pkt 3];
  - 3) pkt 5 – stanowi sumę należnej z tytułu przejazdu *Opłaty za Przejazd* i *Opłaty Dodatkowej* [patrz: *Cennik WB*, Tabela nr 3 pkt 1]
- na zasadach określonych w *Regulaminach Przewoźników*.
2. Wskazaną w wezwaniu do zapłaty należność, *Podróżny* powinien uiścić w terminie 21 dni od dnia wystawienia wezwania (nie wliczając tego dnia), na rachunek wskazany przez wystawcę wezwania do zapłaty lub w *Kasie Biletowej*. Dniem wpłaty jest dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień uiszczenia wpłaty w *Kasie Biletowej*. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania w powyższym terminie, *Przewoźnik* może dochodzić należności wynikających z danego wezwania do zapłaty wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie na drodze postępowania sądowego lub może dokonać cesji wierzytelności.
3. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w § 19 ust. 2 ZW-WB, najpóźniej w terminie 14 dni od daty przejazdu (nie wliczając w to dnia wystawienia wezwania do zapłaty) *Opłata Dodatkowa* ulega obniżeniu o 75%.
4. W wypadkach, o których mowa w ZW-WB:
- 1) § 8 ust. 7 pkt 1 oraz § 9 ust. 7 – kwotę do zapłaty stanowi wyłącznie odpowiednia *Opłata za Przewóz*,
  - 2) § 18 ust. 6 oraz ust. 7 pkt 2) – kwotę do zapłaty stanowi wyłącznie odpowiednia *Opłata za Przejazd*,

nie nalicza się *Opłaty Dodatkowej*. Podróżny musi opłacić wskazane w wezwaniu do zapłaty należności w ciągu 3 dni od dnia wystawienia wezwania. Niedotrzymanie tego terminu skutkuje naliczeniem stosownej *Opłaty Dodatkowej*. Odsetki ustawowe za opóźnienie naliczane będą począwszy od 22 dnia od daty przejazdu (nie wliczając w to dnia wystawienia wezwania).

5. Jeżeli *Podróżny* w trakcie kontroli *Dokumentów Przewozu* okazał ulgowy *Bilet* i oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgowych przejazdów, ale nie okazał w *Pociągu* odpowiedniego *Dokumentu Poświadczającego Uprawnienie do Ulgowych Przejazdów*, wówczas może uzyskać, na zasadach określonych w §21 ZW-WB, umorzenie wskazanych w wezwaniu do zapłaty należności, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, której wysokość jest wskazana w *Cenniku WB*, pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni od daty przejazdu, uprawnień do ulgowego przejazdu.
6. W wypadku, o którym mowa w §18 ust. 1 pkt 1 lit. a ZW-WB *Podróżny* może uzyskać, na zasadach określonych w §21 ust. 3 ZW-WB, umorzenie wskazanych w wezwaniu(-ach) do zapłaty należności, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, której wysokość jest wskazana w *Cenniku WB* (patrz: Tabela nr 4 pkt 1 lit. b), oraz pod warunkiem udokumentowania, w terminie 7 dni od daty przejazdu, posiadania *Biletu*. 1 3
7. W wypadku, o którym mowa w § 18 ust. 1 pkt 4 ZW-WB *Podróżny* może uzyskać, na zasadach określonych w § 21 ZW-WB, umorzenie wskazanych w wezwaniu do zapłaty należności, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, której wysokość jest wskazana w *Cenniku WB* (patrz: Tabela nr 4 pkt 2) oraz pod warunkiem udokumentowania, w terminie 7 dni od daty przejazdu, posiadania *Biletu na Przewóz*. 1

**DZIAŁ VI.**

**ZASADY PRYZNAWANIA ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU OPÓŹNIENIA POCIĄGÓW**

**§ 20. Odszkodowanie w razie opóźnienia Pociągu**

1. *Podróżny* może żądać odszkodowania z tytułu opóźnionego dotarcia do *Stacji Przeznaczenia* wskazanej na *Bilecie*, zgodnej z *Planem Podróży*, spowodowanego opóźnieniem *Pociągu Wymagającego Suplementacji*, jeżeli nie otrzymał on zwrotu należności uiszczonych za *Bilet*, zgodnie z § 17 ZW-WB. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku opóźnienia *Pociągu Regionalnego*, w tym również opóźnienia powodującego utratę połączenia z *Pociągami Wymagającymi Suplementacji* (spóźnieniem się *Podróżnego* na przesiadkę).
2. Jeżeli opóźnienie *Pociągu Wymagającego Suplementacji* wyniosło:
  - 1) od 60 do 119 minut, odszkodowanie stanowi 25%;
  - 2) 120 minut lub więcej, odszkodowanie stanowi 50%podstawy, o której mowa w § 20 ust. 3 ZW-WB, niezależnie od tego, czy w tym dniu wystąpiło jedno czy więcej opóźnień.
3. Podstawę do obliczenia odszkodowania, o którym mowa w § 20 ust. 1 ZW-WB stanowi część *Ceny Biletu* przypadająca za przejazd albo przejazd i przewóz *Pociągami Wymagającymi Suplementacji*.
4. *Podróżny* może ubiegać się o odszkodowanie z tytułu opóźnienia *Pociągu Wymagającego Suplementacji* na podstawie pisemnego wniosku, do którego powinien załączyć kopię *Biletu* potwierdzającego fakt przejazdu *Podróżnego* opóźnionym(-i) *Pociągami Wymagającymi Suplementacji*.
5. Dokumenty, o których mowa w § 20 ust. 4 ZW-WB, należy składać na zasadach określonych w § 21 ZW-WB.
6. Wypłata odszkodowania następuje nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
7. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość wynosi, co najmniej 16,00 zł dla jednej osoby, przy czym wartość ta nie może przekroczyć 50% opłaty uiszczonej za przejazd albo za przejazd i przewóz *Pociągami Wymagającymi Suplementacji*.
8. Odszkodowanie przyznawane jest wyłącznie w formie pieniężnej.
9. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli *Podróżny* został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem *Biletu* lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji przejazdu innym połączeniem lub poprzez zmianę *Drogi Przewozu* jest krótsze niż 60 minut lub otrzymał zwrot należności uiszczonych za *Bilet*, zgodnie z § 17 ZW-WB.

**DZIAŁ VII.**  
**SKARGI I REKLAMACJE**

**§ 21. Skargi i Reklamacje**

1. O zwrot należności za niewykorzystany(-e) *Bilet(-y)* w związku z rezygnacją z podróży z przyczyn nieleżących po stronie *Przewoźnika*, osoba uprawniona może wystąpić do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym sprawę rozpatruje i odpowiedź udziela *Przewoźnik*, który sprzedał *Bilet* lub *Sprzedawca Biletów*. 1
2. Reklamacje z tytułu wezwań do zapłaty osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym reklamacje rozpatruje i odpowiedź udziela *Przewoźnik* będący wystawcą wezwania do zapłaty. 1
3. Reklamacje z tytułu wezwań do zapłaty wystawionych w związku z oświadczeniem *Podróżnego* o posiadaniu *Biletu*, którego nie może okazać podczas kontroli w pociągu, osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym reklamacje rozpatruje i odpowiedź udziela *jeden z Przewoźników*, który uczestniczył w przewozie i wystawił wezwanie. 1
4. Reklamacje z tytułu opóźnienia *Pociągu* osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym reklamacje rozpatruje i odpowiedź udziela *Przewoźnik*, który realizował opóźniony przewóz. 1
5. Reklamacje dotyczące jakości świadczonych usług osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym reklamacje rozpatruje i odpowiedź udziela *Przewoźnik*, który realizował przewóz będący podstawą reklamacji. 1
6. Reklamacje z tytułu uszkodzenia lub utraty mienia osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym reklamacje rozpatruje i odpowiedź udziela *Przewoźnik*, w *Pociągu* którego zdarzenie powodujące uszkodzenie mienia miało miejsce. 1
7. Reklamacje lub wezwania do wypłaty odszkodowań dotyczące uszkodzenia ciała, śmierci lub rozstroju zdrowia osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym sprawy te rozpatruje i odpowiedź udziela *Przewoźnik*, w *Pociągu* którego zdarzenie powodujące uszkodzenie ciała, śmierć lub rozstrój zdrowia miało miejsce. 1
8. *Podróżny* może złożyć skargę do któregośkolwiek z *Przewoźników* na zasadach określonych w *Regulaminie Przewoźnika*, przy czym skargę rozpatruje i odpowiedź udziela *Przewoźnik*, który świadczył usługę będącą podstawą wniesienia skargi. 1
9. Reklamacje i skargi z tytułu usług świadczonych w ramach *Wspólnego Biletu* w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez *Przewoźników* są przyjmowane i rozpatrywane odpowiednio na zasadach określonych:
  - 1) w *Prawie Przewozowym*;
  - 2) w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;

- 3) ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym;
  - 4) w *Regulaminie Przewoźnika* odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji lub skargi.
10. Przepisy dotyczące reklamacji oraz skarg z tytułu przewozu osób mają odpowiednie zastosowanie również do przewożonych pod opieką *Podróżnego* rzeczy (w tym *Bagażu*) i zwierząt.

|    |    |
|----|----|
| 17 | 18 |
| 3  |    |

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 03.07.2025 - 31.07.2025)

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 22. Dane osobowe

1. Przetwarzaniem danych osobowych odbywa się zgodnie z postanowieniami art. 6 ust. 1 lit. a – c i lit. f Rozporządzenia 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.
2. Współadministratorami danych osobowych są *Przewoźnicy* wskazani w Załączniku nr 2.
3. Wszelkich informacji w sprawach związanych z danymi udzielają Inspektorzy Ochrony Danych wskazani w Załączniku nr 2.
4. Dane będą przetwarzane w celu:
  - 1) realizacji zawarcia i wykonania *Umowy Przewozu* (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO), w tym realizacji sprzedaży *Biletu* za pośrednictwem *Serwisu*;
  - 2) realizacji obowiązków i uprawnień *Podróżnego* związanych z zawartą *Umową Przewozu* (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - 3) wystawienia wezwania do zapłaty (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b oraz f RODO);
  - 4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty lub bezpodstawnego wzbogacenia (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO);
  - 5) przeciwdziałaniu zjawisku wyłudzenia przejazdów (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - 6) złożonych reklamacji w związku z wystawionym wezwaniem do zapłaty (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO);
  - 7) rozstrzygnięcia procesu reklamacyjnego (dotyczy również procesu wnoszenia i rozpatrywania skarg), w tym obsługi posprzedażnej *Biletu* oraz przyjmowania reklamacji i skarg dotyczących *Umowy Przewozu*, składanych za pośrednictwem *Serwisu* (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO);
  - 8) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas zgłoszonego przejazdu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO);
  - 9) wydania faktury, w tym duplikatu/korekty faktury (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO);
  - 10) zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami *Podróżnych* (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - 11) ujawnienia przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c, f RODO);

- 12) przesyłania drogą elektroniczną informacji handlowych i marketingowych na wskazany adres e-mail, po wyrażeniu oddzielnej zgody (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO) .
5. *Przewoźnicy* przetwarzają w celach określonych w ust. 4 następujące dane osobowe: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego i numer rachunku bankowego, (w zakresie reklamacji i skarg), adres korespondencyjny (w zakresie reklamacji i skarg), inne dane podawane w związku z procedurą wystawienia faktury: adres, NIP w przypadku osoby prawnej lub osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.
6. *Podróżny* ma prawo do:
- 1) bycia poinformowanym o operacjach przetwarzania danych;
  - 2) dostępu do swoich danych osobowych – w granicach art. 15 RODO;
  - 3) sprostowania/uzupełnienia danych – w granicach art. 16 RODO;
  - 4) usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych – odpowiednio w granicach art. 17 i 18 RODO;
  - 5) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych – w przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
  - 6) wycofania zgody na przetwarzanie danych (skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody) – w przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO;
  - 7) przenoszenia danych – w granicach art. 20 RODO;
  - 8) tego, by nie podlegać profilowaniu.
7. *Przewoźnicy* przetwarzają dane w celach określonych w ust. 4 przez okres niezbędny dla ich realizacji.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji celów określonych w ust. 4.
9. Jeżeli *Podróżny* uzna, że przetwarzanie jego danych przez *Przewoźników* narusza przepisy prawa, wówczas może wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie właściwym dla kontroli przetwarzania danych osobowych – tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.