



**DOLNY
ŚLĄSK**

**Koleje
Dolnośląskie**



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

Obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2014 roku.

Tekst jednolity

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)

ZMIANY

Nr porz.	Zmiana wyniku z uchwały zarządu		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Podpis wnoszącego 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.	HS3
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
25	23.06.2022 r.	05/0623/22	01.07.2022 r.	24.06.2022 r.	H
26	18.07.2022 r.	Decyzja nr 10/2022	23.07.2022 r.	18.07.2022 r.	H
27	25.08.2022 r.	Decyzja nr 13/2022	01.07.2022 r.	26.08.2022 r.	H
28	15.11.2022 r.	Decyzja nr 20/2022	22.11.2022 r.	15.11.2022 r.	HT1

Nr porz.	Zmiana wyniku z uchwały zarządu		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Podpis wnoszącego zmianę
	Data	Nr			
29	22.12.2022 r.	Decyzja nr 23/2022	01.01.2023 r.	22.12.2022 r.	HT1
30	06.03.2023 r.	Decyzja nr 5/2023	12.03.2023 r.	06.03.2023 r.	HT1
30a	20.04.2023 r.	Decyzja nr 7/2023	29.04.2023 r.	20.04.2023 r.	HT1
31	05.04.2023 r.	08/0405/23	01.05.2023 r.	24.04.2023 r.	HT5
32	26.05.2023 r. 18.05.2023 r.	Decyzja nr 10/2023 Uchwała 08/0518/23	1.06.2023 r. 18.05.2023 r.	1.06.2023 r.	HT18
33	01.06.2023 r.	Decyzja nr 12/2023	07.06.2023 r.	01.06.2023 r.	HT18
34	21.08.2023 r.	Decyzja nr 20/2023	28.08.2023 r.	21.08.2023 r.	HT15
35	29.08.2023 r.	Decyzja 21/2023	04.09.2023 r.	29.08.2023 r.	HT15
36	18.09.2023 r.	Decyzja nr 22/2023	28.09.2023 r.	19.09.2023 r.	HT14
37	02.10.2023 r.	Decyzja 23/2023	10.10.2023 r.	03.10.2023 r.	HT14
38	11.04.2024 r.	Decyzja 08/2024	18.04.2024 r.	12.04.2024 r.	HT14
39	20.01.2025 r.	03/0120/25	01.02.2025 r.	20.01.2025 r.	HT17
40	01.03.2025 r.	Decyzja 4/2025	19.03.2025 r.	13.03.2025 r.	HT14
41	07.07.2025 r.	Decyzja 13/2025	14.07.2025 r.	07.07.2025 r.	HT14
42	30.10.2025 r.	01/1030/25	10.11.2025 r.	30.10.2025 r.	HT17
43	05.12.2025 r.	Decyzja 19/2025	14.12.2025 r.	05.12.2025 r.	HT14
44	05.05.2026 r.	05/0505/26	19.05.2026 r.	05.05.2026 r.	HT12

SPIIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu	6
§ 2. Objasnienia okreŃleń i skrótów	7
§ 4. Przepisy porządkowe	10
§ 4a. Zasady bezpieczeŃstwa podróŜnych przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu KD	12
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych druków	13
§ 6. Informacje na biletach	14
§ 7. Terminy waŜnoŃci biletów	15

ROZDZIAŁ 2

OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT

§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	15
§ 9. Wsparcie udzielane osobom z niepełnosprawnoŃcia i osobom o ograniczonej moŜliwoŃci poruszania się	16
§ 10. Przejazdy grup zorganizowanych	17
§ 11. Zasady organizacji sprzedaŜy i warunki korzystania z dokumentów przewozu	18
§ 11a. Postoje pociągów na ŷądanie	22
§ 12. Zawarcie umowy przewozu	22
§ 13. Zmiana umowy przewozu	23
§ 14. Przejazd podróŜnych z biletami na pociągi innych przewoźników	25
§ 15. Zwrot naleŜnoŃci za częŃciowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe	25
§ 16. Zwrot naleŜnoŃci za częŃciowo lub całkowicie niewykorzystane bilety odcinkowe imienne, sieciowe imienne i wielokrotne	27
§ 17. Kontrola dokumentów przewozu	28
§ 18. Postępowanie z podróŜnym bez waŜnego dokumentu przewozu	29
§ 19. Postępowanie w razie niezapłaconia naleŜnoŃci w pociągu	30
§ 19a SprzedaŜ biletów w ramach oferty Wspólny Bilet	32

ROZDZIAŁ 3

WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŜNYCH

§ 20. Przewóz rzeczy	33
§ 21. Przewóz zwierząt domowych	34
§ 22. Przewóz rowerów i hulajnóg	35
§ 23. Rzeczy znalezione	36

ROZDZIAŁ 3a

(uchylony)

§ 23a. (uchylony)	38
-------------------------	----

§ 23b. (uchylony)	38
§ 23c. (uchylony)	38
§ 23d. (uchylony)	38
§ 23e. (uchylony)	38
§ 23f. (uchylony)	38

ROZDZIAŁ 4

TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI, SKARG I WNIOSKÓW

§ 24. Reklamacje, postanowienia ogólne	39
§ 25. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji	40
§ 26. Skargi i wnioski, postanowienia ogólne	41

ROZDZIAŁ 5

POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

§ 28. Dane osobowe	42
--------------------------	----

ROZDZIAŁ 6

WZORY DRUKÓW

Spis wzorów	45
-------------------	----

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)

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 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 1262 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 z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - 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 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 6 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 723);
 - 2) rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. 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 2005 r. 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 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 1262 z późn. zm.);
 - 5) rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L 172 z 17.05.2021 z późn. zm.);
 - 6) Taryfą Przewozową Kolei Dolnośląskich S.A.;
 - 7) ustawą z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych (tekst jednolity Dz. U. z 2023 r. poz. 501);
 - 8) 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 4 maja 2016 r., str. 1 i nast.);
 - 9) ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2023 r. poz. 1610).

4. Przepisów RP-KD nie stosuje się do oferty WB, chyba że postanowienia ZW-WB stanowią inaczej.

§ 2. Objasnienia okreŹleń 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 z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się** – zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. – osoba, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku.
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 20.01.2005 r. 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 2023 r. poz. 1580).
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 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 44).
21. **Punkt odprawy** – miejsce, w którym przewoźnik zapewnia obsługę klientów, w szczególności sprzedaż biletów inne niż pociąg. Do punktów odprawy należą stacje, przystanki osobowe, dworce kolejowe, punkty agencyjne, kasy biletowe;
22. **„TAM”** – przejazd/przewóz w jedną stronę.
23. **„TAM/POWRÓT”** – przejazd w relacji określonej na bilecie w dwie strony.
24. **Stacja/przystanek** – miejsce zatrzymania pociągu, w którym rozkład jazdy przewiduje jego postój handlowy, to jest przeznaczony do wsiadania i wysiadania podróżnych.
25. **Stacja/przystanek nieobsadzony** – stacja/przystanek, na którym nie ma lub jest nieczynna kasa biletowa.
26. **Pociąg KD** – uruchamiany przez Koleje Dolnośląskie S.A. pociąg osobowy, ujęty w rozkładzie jazdy pociągów wraz z oznaczeniem przewoźnika, Koleje Dolnośląskie S.A. Za pociąg w niniejszym regulaminie uznaje się również każdy środek transportu zastępczego uruchamianego w zastępstwie za pociąg.
27. **Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 1262 z późn. zm.).
28. **Rozporządzenie (UE) 2021/782** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L 172 z 17.05.2021 z późn. zm.).
29. **Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób (Dz. U. Nr 14, poz. 117).
30. **Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006 r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. 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 06.04.2021 r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 723).
32. **Strona internetowa KD** – www.kolejedolnoslaskie.eu.
33. **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 i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe. Wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w Cenniku KD.
34. **Ustawa Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 1640).

35. **KOLEO** – internetowy system sprzedaży biletów dostępny na stronie www.koleo.pl oraz aplikacja działająca w urządzeniach mobilnych wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiające zakup biletu na przejazd/przewóz pociągiem KD na zasadach określonych w „Regulaminie sprzedaży przez KOLEO biletów na przejazd pociągami przewoźnika Koleje Dolnośląskie S.A.”.
36. **Aplikacja mObywatel** – oficjalna, rządowa aplikacja mobilna obejmująca usługi, które mogą być wykorzystane przez podróżnych podczas przejazdów pociągami i autobusami uruchamianymi przez KD, w tym umożliwiające przedłożenie e-Dokumentów potwierdzających tożsamość, wiek podróżnego oraz uprawnienia do przejazdu ulgowego podczas kontroli biletów tj. m.in. mDowód czy mLegitymacja.
37. **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 – tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 1047).
38. **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.).
39. **e-Podróżnik** – internetowy system sprzedaży biletów dostępny na stronie www.e-podroznik.pl oraz aplikacja działająca w urządzeniach mobilnych wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiające zakup biletu na przejazd/przewóz pociągiem KD na zasadach określonych w „Szczególnych warunkach internetowej sprzedaży biletów przez System E-PODRÓŻNIK BILETY na przewóz osób, rzeczy i zwierząt pociągami i autobusami uruchamianymi przez Koleje Dolnośląskie S.A.”.
40. **Karta płatnicza** – oznacza kartę umożliwiającą złożenie zlecenia płatniczego, jak również systemy płatności mobilnych BLIK, Google Pay oraz Apple Pay.
41. **Sklep Internetowy KD** – system dostępny poprzez stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.pl umożliwiający zakup biletu na przejazd/przewóz pociągiem KD na zasadach określonych w „Regulaminie sprzedaży przez Sklep Internetowy KD biletów na przejazd pociągami przewoźnika Koleje Dolnośląskie S.A.”.
42. **BILKOM** – internetowy system sprzedaży biletów dostępny na stronie www.bilkom.pl oraz aplikacja działająca w urządzeniach mobilnych wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiające zakup biletu na przejazd/przewóz pociągiem KD na zasadach określonych w „Regulaminie usługi Bilet KD w Koleje Dolnośląskie S.A. zwany dalej Regulaminem BILKOM – KD”.
43. **KD Partner** – punkt sprzedaży prowadzony przez podmiot uprawniony do sprzedaży agencyjnej biletów na przejazd/przewóz pociągiem KD, niebędący kasą biletową.
44. **Wspólny Bilet lub WB** – oferta stosowana przez Koleje Dolnośląskie przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży, realizowana pociągami co najmniej dwóch przewoźników, na podstawie ZW-WB.
45. **ZW-WB** – zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB); ZW-WB zamieszczony jest na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich.
46. **Plan Podróży** – wydruk stanowiący integralną część biletu WB, przedstawiający wybrane przez podróżnego połączenie wynikające z obowiązujących na dzień podróży rozkładów jazdy przewoźników stosujących WB, zgodnie z którymi wystawiany jest bilet WB.
47. **Hulałnoga elektryczna** – pojazd napędzany elektrycznie, dwuosiowy, z kierownicą, bez siedzenia i pedałów o wymiarach nie większych niż 1,4 m długości i 0,9 m szerokości oraz wadze nieprzekraczającej 30 kg.
48. **Rower** – pojazd poruszany siłą mięśni kierującego lub posiadający wspomagający silnik elektryczny (o długości nie większej niż 185 cm, wysokości nie większej niż 110 cm, szerokości nie większej niż 90 cm, średnicy koła nie większej niż 74 cm (ok. 29 cali), szerokości opony nie większej niż 63 mm).

§ 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 KD są zobowiązane do przestrzegania przepisów Rozporządzenia MI z dnia 06.04.2021 r. Podczas przejazdu, jak i podczas postoju na stacji/przystanku, zabrania się:
 - 1) niszczenia, uszkodzenia lub czynienia niezdatnym do użytku pojazdów kolejowych;
 - 2) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń informacyjnych, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegających, urządzeń służących do obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się, systemów oświetleniowych oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie, manipulowanie nimi i zmianę ich usytuowania;
 - 3) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu sygnałów, wskaźników i oznakowania oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie, zmianę ich usytuowania lub obrazu;
 - 4) nieuprawnionego korzystania z urządzeń alarmowych i awaryjnych;
 - 5) przebywania bez upoważnienia w miejscach, pomieszczeniach i pojazdach kolejowych, do których wstęp jest zabroniony;
 - 6) osobom nieuprawnionym korzystania z urządzeń znajdujących się w miejscach i pomieszczeniach, do których dostęp jest zabroniony;
 - 7) zamalowywania elementów lub powierzchni pojazdów kolejowych bez zgody przewoźnika kolejowego;
 - 8) umieszczania lub usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody przewoźnika kolejowego;
 - 9) wnoszenia i przewożenia broni i materiałów niebezpiecznych bez stosownego zezwolenia, jeżeli jest ono wymagane do ich posiadania, lub innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa osób, wyposażenia i urządzeń oraz pojazdów kolejowych;
 - 10) 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);
 - 11) palenia 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 (Dz. U. z 2023 r. poz. 700), z wyjątkiem miejsc i pomieszczeń wyznaczonych w tym celu;
 - 12) spożywania napojów alkoholowych w miejscach innych niż określone w ustawie z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 2151);
 - 13) zanieczyszczania i zaśmiecania lub załatwiania potrzeb fizjologicznych w miejscach do tego niewyznaczonych;
 - 14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności, bez zgody przewoźnika;

- 15) prowadzenia zbiorów pieniężnych bez zgody przewoźnika, z wyjątkiem prowadzenia zbiorów publicznych, o których mowa w ustawie z dnia 14 marca 2014 r. o zasadach prowadzenia zbiorów publicznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1672);
 - 16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług przewoźnika;
 - 17) pozostawiania bez opieki bagaży lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi;
 - 18) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń systemu sprzedaży biletów oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie i manipulowanie nimi;
 - 19) pozostawiania bez opieki urządzeń transportu, w szczególności rowerów, motorowerów, motocykli, hulajnóg i innych pojazdów jedno- lub wielosładowych, w tym z napędem elektrycznym, poza miejscami do tego wyznaczonymi;
 - 20) osobom nieuprawnionym wchodzenia do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamiania tych pojazdów, dokonywania zmiany oznaczenia pojazdu kolejowego oraz oznaczenia pomieszczeń w pojeździe kolejowym;
 - 21) wchodzenia bez zgody przewoźnika do pojazdów kolejowych niedostępnych dla podróżnych, w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do pojazdów kolejowych na torach postojowych;
 - 22) niezasadzonego unieruchamiania lub zatrzymywania pojazdu kolejowego, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego;
 - 23) wsiadania do pojazdu kolejowego i wysiadania z pojazdu kolejowego po sygnale odjazdu podanym przez kierownika pociągu lub konduktora, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
 - 24) zajmowania miejsc w pojeździe kolejowym przed jego podstawieniem na tor przy peronie odjazdowym;
 - 25) wyrzucania przedmiotów z pojazdu kolejowego na zewnątrz;
 - 26) umieszczania na miejscach przeznaczonych do siedzenia, leżenia lub spania w pojeździe kolejowym nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 27) podczas jazdy pojazdem kolejowym:
 - a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania drzwi zewnętrznych,
 - c) zatrzymywania się na pomostach między pojazdami kolejowymi,
 - d) przechodzenia z jednego pojazdu kolejowego do drugiego, w przypadku, gdy nie są one połączone ze sobą przejściami ochronnymi,
 - e) przebywania na stopniach pojazdu kolejowego;
 - 28) korzystania z toalet w pojeździe kolejowym, w przypadku, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju na stacjach i przystankach;
 - 29) podróżnym pozostawiania w pojeździe kolejowym po przybyciu do stacji końcowej;
 - 30) przebywania na dachu, zderzakach, platformach lub innych elementach konstrukcyjnych pojazdu kolejowego nieprzeznaczonych do przewozu osób.
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 20.01.2005 r., 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 naruszałyby to zasady współżycia społecznego;
- 3a. W przypadku osób, o których mowa w ust. 3 pkt 1, obsługa pociągu żąda opuszczenia środka transportowego, a w przypadku niepodporządkowania się żądaniu, w celu usunięcia takiej osoby ze środka transportowego, może wezwać do interwencji Policję, właściwą terytorialnie straż gminną (miejską), na obszarze kolejowym Straż Ochrony Kolei a w stosunku do osób wymienionych w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. o Żandarmerii Wojskowej i wojskowych organach porządkowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1266) Żandarmerię Wojskową.
Osoba o której mowa, która nie opuszcza środka transportowego na żądanie obsługi pociągu, podlega karze grzywny na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 1262 z późn. zm.);
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 załabnięciu podróżnego;
 - 2) popełnieniu lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa;
 - 3) zauważonym pożarze;
 - 4) pozostawionych bez opieki rzeczach lub zwierzętach;
 - 5) wybrykach chuligańskich.

§ 4a Zasady bezpieczeństwa podróżnych przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu KD

1. Podróżni podczas wsiadania i wysiadania z pociągu KD zobowiązani są:
 - 1) zachować odpowiednią ostrożność, zwracając szczególną uwagę na potencjalne zagrożenia, takie jak nierówne krawędzie peronowe, upadki, potknięcia, poślizgnięcia, przytrzaśnięcia oraz nie rozpraszać skupienia poprzez np. korzystanie z telefonów komórkowych;
 - 2) stosować się do instrukcji i wskazań obsługi pociągu, aby zapewnić bezpieczeństwo sobie oraz innym pasażerom;
 - 3) oczekiwać na zatrzymanie pociągu oraz otwarcie drzwi przed rozpoczęciem wsiadania lub wysiadania;
 - 4) ustąpić pierwszeństwa osobom wysiadającym z pociągu KD w celu uniknięcia zaistnienia niebezpiecznych zdarzeń wynikłych z popchnięć lub potrąceń;
 - 5) zwrócić szczególną uwagę na przestrzeń powstającą pomiędzy progiem pociągu a krawędzią peronową. W sytuacji gdy, z ograniczeń technicznych, niemożliwe jest wysunięcie dodatkowego progu, podróżny powinien zachować ostrożność przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu w celu uniknięcia upadku.
2. Podróżni z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się poza zapisami określonymi w ust. 1, dodatkowo:
 - 1) mają prawo do pełnej dostępności i pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu (przepisy regulujące wsparcie udzielane osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się określone zostały w § 9;
 - 2) powinni korzystać z odpowiednich udogodnień i asysty dostępnych na peronie i w pociągu.
3. Osoby podróżujące z małymi dziećmi oraz dziećmi w wózkach, poza zapisami określonymi w ust. 1, powinni dodatkowo zwracać szczególną uwagę na następujące kwestie:
 - 1) upewnienie się czy wózek został bezpiecznie zablokowany lub zabezpieczony przed przypadkowym ruszeniem;

- 2) korzystanie z drzwi przeznaczonych do wsiadania/wysiadania z wózkiem dziecięcym oznaczonych odpowiednim symbolem, a w przypadku braku ich oznaczenia stosowanie się do poleceń obsługi pociągu;
 - 3) korzystanie z odpowiednich udogodnień, takich jak podjazdy dla wózków, jeśli są dostępne;
 - 4) zabezpieczenie dziecka w wózku przed ewentualnymi wstrząsami lub wypadnięciem;
 - 5) unikanie wyciągania dziecka z wózka podczas wsiadania lub wysiadania z pociągu;
 - 6) unikanie pozostawiania dziecka bez nadzoru (w tym dziecka w wózku) na peronie lub wewnątrz pociągu, zwłaszcza w pobliżu krawędzi peronowych i drzwi.
4. Podróżujący z rowerem poza zapisami określonymi w ust. 1, powinni dodatkowo zachować szczególną ostrożność podczas wsiadania i wysiadania z pociągu oraz zobowiązani są do korzystania z drzwi przeznaczonych do wsiadania/wysiadania z rowerem oznaczonych odpowiednim piktogramem, a w przypadku braku ich oznaczenia stosowania się do poleceń obsługi pociągu. Zasady przewozu roweru określone zostały w § 22.
5. Zabrania się wsiadania i wysiadania z pociągu podczas ostrzegawczego sygnału akustycznego i wizualnego informującego o zamykaniu drzwi. Przekroczenie drzwi podczas tego sygnału grozi zakleszczeniem.
6. Każdy podróżny jest odpowiedzialny za swoje własne działania i bezpieczeństwo podczas wsiadania i wysiadania z pociągu. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za upadki lub obrażenia wynikłe z nieuwagi podróżnych w szczególności jeśli powstały na skutek rozproszenia podróżnego wynikłego z korzystania z telefonu komórkowego lub innych urządzeń elektronicznych.

§ 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, odrębnie dla 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 – wzory nr 5, 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 na 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.
3. KD mogą wydać bilety na przewóz roweru, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a, ze wskazaniem numerów określonych pociągów.

§ 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. W przypadku zakupu biletu imiennego okresowego w:
 - a) kasach własnych Kolei Dolnośląskich oraz w punktach odprawy KD-Partner – podczas zakupu biletu podróżny zobowiązany jest podać imię i nazwisko właściciela biletu w celu nadrukowania danych na bilecie;
 - b) pozostałych kanałach sprzedaży (jeżeli przy zakupie biletu nie było wymagane podanie powyższych danych) – przed rozpoczęciem podróży właściciel zobowiązany jest wpisać w sposób czytelny i trwały na bilecie w odpowiednim miejscu: imię i nazwisko;
 - 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, z wyłączeniem biletów zakupionych za pośrednictwem internetowego kanału dystrybucji w jednej transakcji wspólnie z biletem „tam/powrót” oferty „Promocji Drezdeńskiej”, których termin ważności jest tożsamy z biletami w ofercie „Promocji Drezdeńskiej”;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 jest ważny:
 - a) w terminie ważności biletu na przejazd jednorazowy „tam”, do którego został wydany,
 - b) w terminie ważności biletu na przejazd jednorazowy „tam/powrót”, do którego został wydany, z wyłączeniem biletu zakupionego za pośrednictwem internetowego kanału sprzedaży w jednej transakcji z biletem „tam/powrót” oferty „Promocja Drezdeńska”, których terminy ważności są tożsame,
 - c) jeden dzień wskazany przez podróżnego w terminie ważności biletu na przejazd wielokrotny albo okresowy;
 - 7) wydanych na przejazd w ramach oferty Wspólny Bilet – określony jest w ZW-WB.
2. Termin ważności/wyjazdu jest nadrukowany lub oznaczony na bilecie. Na biletach wydanych manualnie naniesiony jest za pomocą odreźnego napisu.
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 z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - 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 zajmąwszy 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 z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się

1. KD w miarę możliwości zapewniają nieodpłatną pomoc osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się 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 24 godziny 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 z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się 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 Biurze Obsługi Klienta;
5. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) dane kontaktowe osoby z niepełnosprawnością 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 koleją (ust. 6).
6. Z uwagi na bezpieczeństwo podróżnych oraz pracowników udzielenie pomocy możliwe jest osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim przystosowanym do przewozu koleją (§ 2 ust. 38), 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 z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się 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 z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się 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 z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się nie pobiera się odpłaty za wydanie biletu w pociągu.
10. W przypadku rezygnacji z przejazdu zgłoszonego przez osobę z niepełnosprawnością lub osobę o ograniczonej możliwości poruszania się, podróżny lub jego opiekun podejmie wszelkie rozsądne starania w celu poinformowania KD o odwołaniu podróży z wyprzedzeniem co najmniej 12 godzin.

§ 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) imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail organizatora przewozu, odpowiedzialnego za grupę;
 - 2) liczbę uczestników;
 - 3) datę i godzinę wyjazdu;
 - 4) relację przejazdu.
6. We wniosku na przejazd grupy nie należy dokonywać poprawek i skreśleń.
7. Organizator zobowiązany jest wniosek ostemplować 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 (w kasach oznaczonych piktogramem zawierającym logo Wspólnego Biletu prowadzi się sprzedaż WB na zasadach ogólnych określonych w ZW-WB),
 - 2) w pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. (wzór nr 1b, 1c, 1d, 2, 2a, 2b, 3, 4),
 - 3) w automatach biletowych, zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie, podaną na stronie internetowej KD,

- 4) za pośrednictwem Sklepu Internetowego KD, zgodnie z ofertą dostępną w systemie, podaną na stronach internetowych KD,
 - 5) za pośrednictwem systemu KOLEO, zgodnie z ofertą dostępną w systemie, podaną na stronach internetowych KOLEO oraz KD,
 - 6) za pośrednictwem systemu e-Podróżnik, zgodnie z ofertą dostępną w systemie, podaną na stronach internetowych e-Podróżnik oraz KD,
 - 7) za pośrednictwem systemu BILKOM:
 - a) zgodnie z ofertą dostępną w systemie, podaną na stronach internetowych BILKOM oraz KD,
 - b) na zasadach ogólnych określonych w ZW-WB (sprzedaż Wspólnego Biletu);
 - 8) w punktach sprzedaży KD Partner.
2. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz lub posiada bilet, który wymaga legalizacji, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia lub legalizacji biletu. 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 z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (wymienionych w § 2 ust. 12).
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 pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. prowadzi się przedsprzedaż biletów tygodniowych i miesięcznych. W pozostałych kanałach sprzedaży prowadzi się przedsprzedaż tj. do 30 dni naprzód wszystkich biletów, o ile nie określono inaczej w warunkach taryfowych ofert.
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 (w tym za pośrednictwem systemu płatności BLIK), zgodnie z oznaczeniami:
- 1) w kasie biletowej;
 - 2) w pociągu;
 - 3) w automacie biletowym.
- 11a. W pociągu nie ma możliwości dokonania płatności z użyciem fizycznej karty płatniczej w tradycyjny sposób, tj. za pomocą chipa lub z użyciem paska magnetycznego. Możliwa jest wyłącznie tzw. płatność „zbliżeniowa” (bezstykowa). W przypadku, kiedy deklarowana do dokonania płatności fizyczna karta płatnicza nie posiada dostępnej lub włączonej funkcji „płatności zbliżeniowych”, stosuje się postanowienia § 19 ust. 15.
12. Osobę, która w pociągu:
- 1) nie zgłosi braku biletu na zasadach określonych w § 11 ust. 2;
 - 2) nie uiści opłaty z powodu braku gotówki;
 - 3) odmawia uiszczenia opłaty;
 - 4) nie może opłacić należności za przejazd kartą płatniczą (np. brak środków, odrzucenie transakcji itp.);
 - 5) nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi;
- uważa się za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 13.
13. Osoba okazująca 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 nieuregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia § 19;
 - 2) 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) z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się (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 przed stacją przeznaczenia wskazaną na posiadanym 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,
 - m) podróżujących z rowerem;
- 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 sklezione, 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. w kasach biletowych, w pociągach i automatach biletowych są fakturą VAT, o ile zawierają następujące dane:
- 1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP);
 - 2) numer i datę wystawienia biletu;
 - 3) rodzaj usługi;
 - 4) dowolną odległość taryfową;
 - 5) kwotę należności wraz z podatkiem;
 - 6) kwotę podatku.
21. Bilety zakupione za pośrednictwem Sklepu Internetowego KD, KOLEO, e-Podróżnik oraz BILKOM nie są fakturą VAT.
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 (w przypadku biletów zakupionych w kasie biletowej). 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. Pостоje 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;
 - 5) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – wymiar ulgi);
 - 6) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową – wymiar ulgi);
 - 7) imię i nazwisko właściciela biletu (w przypadku zakupu biletów imiennych okresowych, nabywanych w kasach biletowych własnych Kolei Dolnośląskich oraz w punktach odprawy KD-Partner).
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.

9. Koleje Dolnośląskie oferują wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782 na kolejowe usługi pasażerskie wykonywane przez Koleje Dolnośląskie jako jedno przedsiębiorstwo pod warunkiem, że są to usługi dalekobieżne lub regionalne.
10. Bilet lub bilety, nabywane przez podróżnego, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782, jeżeli spełniają warunek, o którym mowa w ust. 9. Jeżeli dalekobieżna lub regionalna kolejowa usługa pasażerska na podstawie zawartej umowy przewozu w całości lub części jest wykonywana również przez inne przedsiębiorstwo niż Koleje Dolnośląskie, bilet taki nie stanowi wspólnego biletu w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782.
11. W przypadku, gdy na podróż obejmującą jedno lub większą liczbę połączeń, wykonywanych przez Koleje Dolnośląskie w ramach usług o których mowa w ust. 9, w ramach jednej transakcji handlowej zakupiono większą liczbę biletów to bilety te stanowią odrębne umowy przewozu.
12. W przypadku, gdy na podróż obejmującą większą liczbę połączeń, wykonywanych przez Koleje Dolnośląskie w ramach usług o których mowa w ust. 9, nabyto jeden bilet, lecz zaplanowany przez podróżnego czas na przesiadkę jest krótszy niż 5 minut to bilet taki nie stanowi wspólnego biletu w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782.

§ 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, wg warunków wymienionych w ust. 1, 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.
- 5a. Jeżeli zmiana drogi przewozu na dłuższą lub przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie do 100 km spowoduje, że łączna odległość przewozu przekroczy 100 km, wówczas bilet okazany wraz z dopłatą ważny jest jeden dzień.
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, a następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego, na którym zamieszcza się stempel o treści WYMIANA;
 - 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.
 - 3) w punkcie sprzedaży „KD Partner” wymiana biletu jest możliwa wyłącznie w przypadku biletów nabytych w „KD Partner”, wyłącznie przed rozpoczęciem terminu ważności biletu. Po rozpoczęciu terminu ważności wymiana biletu nabytego w „KD Partner” jest możliwa w kasie biletowej w miejscowości wyjazdu lub zakupu, wskazanej na bilecie. W innych przypadkach podróżny zobowiązany jest zakupić nowy bilet na faktyczny przejazd. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet, odpowiednio poświadczony, można dochodzić w drodze reklamacji § 24-25.
 - 12a. Wymiany biletu można dokonać tylko jeden raz. Każda następna wymiana jest traktowana, jako zwrot.
 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.
 15. Zasady zmiany umowy przewozu przez podróżnego posiadającego bilet WB, zamieszczone są w ZW-WB.

§ 14. Przejazd podróżnych z biletami na pociągi innych przewoźników

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 dowolnym punkcie odprawy w miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu (wskazanej na bilecie) – przed upływem terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. Jeżeli podróżny zgłosi się w innym punkcie niż punkt, o którym 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 niewykorzystaniu 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.
- 2a. W punkcie sprzedaży „KD Partner” zwrot biletu jest możliwy wyłącznie w przypadku biletów nabytych w „KD Partner”, wyłącznie przed rozpoczęciem terminu ważności biletu.
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 poświadczone 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 przesać 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 poświadczone 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;
 - 4) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło w związku z przejściem podróżnego do pociągu innego przewoźnika – na zasadach określonych w § 8 TP-KD.
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 podróży 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. 6.
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 płatniczej, którą dokonano zapłaty za bilet – pod warunkiem przedłożenia potwierdzenia z terminala płatniczego wydanego przy zakupie biletu. Jeśli z przyczyn technicznych (awarii terminala) nie ma możliwości dokonania zwrotu za pośrednictwem karty płatniczej, kasjer może dokonać zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą także w formie gotówkowej.
- W takiej sytuacji na rewersie biletu kasjer zobowiązany jest do zamieszczenia krótkiej informacji o przyczynie zwrotu gotówką (awaria terminala), którą zatwierdza datownikiem i podpisem.
14. W razie nieokazania 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 w terminie do 3 miesięcy (licząc od pierwszego dnia ważności biletu) w dowolnej kasie biletowej przewoźnika, który wydał bilet, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. Faktura korygująca wystawiana jest w siedzibie spółki, można ją otrzymać 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. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety WB, zamieszczone są w ZW-WB.

§ 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; W punkcie sprzedaży „KD Partner” zwrot biletu jest możliwy wyłącznie w przypadku biletów nabytych w „KD Partner”, wyłącznie przed rozpoczęciem terminu ważności biletu.
 - 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; W punkcie sprzedaży „KD Partner” zwrot biletu jest możliwy wyłącznie w przypadku biletów nabytych w „KD Partner”, wyłącznie przed rozpoczęciem terminu ważności biletu.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet imienny, zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim był niewykorzystany:
- 1) miesięczny – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności, 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 okresowego imiennego, zwróconego z zachowaniem terminów, o których mowa w ust. 2 i jednoczesnym nabyciu nowego biletu tygodniowego lub miesięcznego z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu unieważnienia niewykorzystanego biletu. Unieważnienia niewykorzystanego biletu i zwrotu należności dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju,
 - 3) w przypadku niewykorzystania biletu wielokrotnego, zwróconego z zachowaniem terminu, o których mowa w ust. 1 pkt 2 i jednoczesnym nabyciu nowego biletu ważnego w pociągach KD.
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, 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) lub z przyczyn występujących po stronie Kolei Dolnośląskiej S.A. (np. zmiana rozkładu jazdy), rozpatrywany jest 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 lub przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym zamieszcza się dane z biletu zasadniczego, z wyjątkiem biletów wydawanych w ramach oferty WB.
- 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 każdorazowo poświadcza jej przeprowadzenie poprzez zeskanowanie terminalem mobilnym kodu umieszczonego na bilecie.

5. W przypadku braku kodu na bilecie lub awarii terminala mobilnego osoba dokonująca kontroli dokumentów zamieszcza na bilecie odcisk znakownika lub odręczny zapis zawierający: 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, w sytuacji gdy podróżnemu nie przysługuje dana ulga (np. bilet z ulgą studencką 51% okazywany z legitymacją studencką, z której wynika, że podróżny ukończył 26 lat).
 - 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) którego nie jest właścicielem.
 - 5) Zabrał ze sobą do pociągu, bez odpowiedniego biletu, rzeczy, rower lub psa, za przewóz których pobiera się opłaty
2. Od podróżnego, o którym mowa w ust. 1 w pociągu pobiera się:
 - 1) opłatę taryfową za przejazd lub przewóz – od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie albo od stacji rozpoczęcia biegu pociągu (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 – 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 oraz numerem PESEL, umożliwiającego potwierdzenie tożsamości (w tym również 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.
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 2023 r. poz. 2111).

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 20.01.2005 r. 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 20.01.2005 r.;
 - 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. 1 i 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 lub gdy podróżny zgłosi chęć zapłaty kartą w tradycyjny sposób, tj. za pomocą chipa lub z użyciem paska magnetycznego.

Wówczas na wezwaniu do zapłaty obsługa pociągu zamieszcza adnotację w brzmieniu:

„Brak możliwości wydania reszty lub brak możliwości płatności kartą – termin płatności 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej wysokości”

17. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie określonym w stosownych przepisach wskazanych w § 24 oraz § 25 Regulaminu.

§ 19a Sprzedaż biletów w ramach oferty Wspólny Bilet

1. W BILKOM oraz w punktach odprawy, oznaczonych piktogramem zawierającym logo oferty WB, można nabyć bilety jednorazowe na przejazd w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego Planu Podróży, realizowanej pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch wymienionych przewoźników:

- 1) POLREGIO S.A.;
- 2) PKP Intercity S.A.;
- 3) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.;
- 4) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.;
- 5) Koleje Dolnośląskie S.A. (wyłącznie przez BILKOM);
- 6) Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o. (wyłącznie w kasach biletowych);
- 7) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.;
- 8) „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.;
- 9) Koleje Śląskie sp. z o.o.;
- 10) Arriva RP sp. z o.o.

2. Zasady i warunki korzystania przez podróżnych z WB, w tym postanowienia dotyczące:

- 1) zasad i warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
- 2) rodzajów dokumentów przewozu i terminy ważności biletu,
- 3) trybu składania i rozpatrywania reklamacji i skarg,
- 4) postępowania w przypadku przejazdu podróżnego bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
- 5) zasad przyznawania odszkodowania w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie skutkującej opóźnieniem w dotarciu podróżnego do stacji przeznaczenia,
- 6) niektórych warunków przewozu osób, bagażu, zwierząt, roweru określone są w ZW-WB oraz Załącznikach do tego dokumentu.

Załączniki zawierają: Cennik WB (tj. zasady obliczania i ustalania opłat za przejazd; cennik bazowy; opłaty za przewóz; opłaty dodatkowe; opłaty manipulacyjne); wykaz przewoźników uczestniczących w WB; rodzaje i wymiary ulg ustawowych dostępnych w WB; dostępność biletów WB w serwisie internetowym pod adresem internetowym: www.bilkom.pl.

W kategoriach spraw nieuregulowanych w ZW-WB oraz Załącznikach do tego dokumentu obowiązują postanowienia odpowiednich regulaminów lub taryf przewoźników uczestniczących w WB.

3. Podróżny może odbyć przejazd w ramach Wspólnego Biletu w przypadku, gdy zostaną spełnione łącznie następujące warunki: droga przewozu jest ciągła (odbywa się na łączących się ze sobą odcinkach) i nie dłuższa niż 1400 km;

- 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 innych przewoźników niż określani w ust. 1;
 - 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:
 - a) 3 godzin – dla drogi przewozu do 50 km,
 - b) 6 godzin – dla drogi przewozu od 51 do 100 km,
 - c) 12 godzin – dla drogi przewozu od 101 km do 300 km,
 - d) 24 godzin – dla drogi przewozu powyżej 300 km.
4. Nie wydaje się biletu w ramach WB, jeżeli:
- 1) przewóz, choćby na jednym odcinku, odbywa się dwukrotnie na tej samej drodze przejazdu, z wyłączeniem przypadków wynikających z rozkładu jazdy lub dogodności połączenia;
 - 2) 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;
 - 3) podróżny zamierza choćby na części drogi przewozu skorzystać z:
 - a) oferty nieujętej w ZW-WB,
 - b) różnych wymiarów ulg ustawowych lub gdy ulga ustawowa mu nie przysługuje w danej klasie wagonu/kategorii pociągu,
 - 4) przejazdu pociągiem wyłączonym z możliwości przewozu według WB; przewoźnik zastrzega sobie prawo wyłączenia pociągów z możliwości przewozu według WB, o czym informuje na swojej stronie internetowej,
5. ZW-WB oraz każdą ich zmianę zamieszcza się na stronach internetowych przewoźników.
6. Przewoźnicy umożliwiają bezpłatny wgląd do ZW-WB w kasach biletowych oznaczonych piktogramem (w tym w centrach, biurach lub punktach obsługi klienta) i na swoich stronach internetowych.

ROZDZIAŁ 3

WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH

§ 20. Przewóz rzeczy

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu Kolei Dolnośląskich S.A. rzeczy i przewieźć je pod własnym nadzorem z wyłączeniem:
 - 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami itp.);
 - 2) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narazić ich na niewygodę;
 - 3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych;
 - 4) przedmiotów wywołujących odczucie odrazy;
 - 5) zwłok i szczątków zwłok ludzkich;
 - 6) przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów prawa;
 - 7) pojazdów z silnikiem spalinowym.

2. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przedmiotami które przewozi ze sobą oraz ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przy tej okazji innym podróżnym oraz KD. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
3. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, obsługa pociągu poświadczą wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami musi opuścić pociąg. Bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu 10% odstępnego.
4. Podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe 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).
7. W ramach oferty Wspólny Bilet, podróżny może przewieźć nieodpłatnie trzy sztuki bagażu, za czwartą sztukę bagażu i każdą następną, powinien uiścić opłatę wskazaną w Cenniku WB.

§ 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 uprzęż);
 - 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 poświadczą 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 przewieźć odpłatnie jeden rozłożony rower albo jedną rozłożoną hulajnogę w stanie umożliwiającym jej poruszanie.
 - 1a. Zasady naliczania opłat reguluje TP-KD (§ 38), natomiast wysokość opłaty określona jest w Cenniku (rozdział IV). W przypadku odpłatnego przewozu rozłożonej, gotowej do jazdy hulajnogi nalicza się opłaty jak za przewóz rowerów.
 - 1b. Liczba miejsc na przewóz rowerów i hulajnóg w określonych pociągach może zostać ograniczona ze względów, o których mowa w ust. 6.
 - 1c. Aktualne informacje dotyczące dostępności miejsc na przewóz rowerów i hulajnóg w określonych pociągach można znaleźć w internetowych kanałach sprzedaży. Brak możliwości zakupu biletu jest równoznaczny z brakiem dostępności miejsca.
 - 1d. Jeżeli podróżny posiada bilet na przewóz roweru ze wskazaniem numerów określonych pociągów, przewóz w innych pociągach nie jest dopuszczalny.
 - 1e. Obsługa pociągu, którego numer został wskazany na bilecie, może odmówić przewozu roweru albo hulajnogi ze względów, o których mowa w ust. 6. Podróżnemu wystawia się odpowiednie poświadczenie o niewykorzystaniu biletu.
 - 1f. Podróżny decydując się na przewóz roweru w pociągu akceptuje warunki przewozu obowiązujące w KD, w tym konieczność korzystania z miejsc i urządzeń przeznaczonych do przewozu rowerów.
2. KD nie zapewniają indywidualnych miejsc ani zabezpieczeń dla rowerów ponad te, które są standardowo dostępne w składzie pociągu.
3. Podróżny jest obowiązany umieścić rower w miejscu przeznaczonym do jego przewozu, oznaczonym odpowiednim piktogramem, w sposób uniemożliwiający jego przemieszczanie się podczas jazdy oraz niepowodujący uszkodzenia bagaży lub rowerów innych podróżnych.
4. W przypadku, gdy w pociągu nie ma dostępnych miejsc, o których mowa w ust. 3, lub przewożona jest hulajnoga, podróżny jest zobowiązany do:
 - 1) zabezpieczenia swojego roweru albo hulajnogi;
 - 2) podjęcia wszelkich rozsądnych starań w celu zapewnienia, aby przewożony przez niego rower albo hulajnoga:
 - a) nie spowodował szkody dla przewoźnika lub innych podróżnych (w tym nie utrudniał przejścia, nie uszkodził ich bagaży),
 - b) nie zakłócał ruchu kolejowego,
 - c) nie zagrażał bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie;
 - 3) sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem albo hulajnogą.
5. Podróżny przewożąc rower albo hulajnogę ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie mogą być wyrządzone z tego tytułu innym podróżnym lub przewoźnikowi. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za przewożony przez podróżnego rower albo hulajnogę tylko wówczas, jeżeli szkoda powstanie z winy przewoźnika.
6. Przewoźnik zastrzega możliwość ograniczenia prawa przewozu rowerów ze względów bezpieczeństwa lub ze względów operacyjnych, w szczególności w wyniku ograniczeń dostępności miejsc w godzinach szczytu, lub w przypadku gdy nie pozwalają na to warunki techniczne taboru.

7. Z przewozu wyłączone są:
 - 1) wózki rowerowe (tj. pojazdy o szerokości powyżej 0,9 m);
 - 2) motorowery i pojazdy samochodowe;
 - 3) rowery o wymiarach większych niż określone w § 2 ust. 48;
 - 4) (uchylony).
8. (uchylony).
9. W pociągach KD zabrania się ładowania baterii do rowerów elektrycznych oraz hulajnóg elektrycznych.

§ 23. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione:
 - 1) w pociągach KD – przyjmuje w czasie jazdy lub postoju obsługa pociągu;
 - 2) w punktach odprawy – przyjmuje kasjer.
2. Pracownik KD przyjmujący rzeczy znalezione jest obowiązany do ich sprawdzenia w przypadku rzeczy zawierającej wewnątrz inne przedmioty (np. walizka, torba) do oględzin zawartości. Czynności tych dokonuje się w obecności znalazcy lub świadka, bądź w zasięgu kamery monitoringu KD, gdy nie ma możliwości sprawdzenia w obecności wyżej wymienionych osób.
3. Na rzecz znaną w obecności znalazcy, świadka, innego pracownika Spółki lub w punkcie odprawy wystawia się Kartę rzeczy znalezionej, która zawiera:
 - 1) dane znalazcy lub świadków;
 - 2) datę i miejsce 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. Kartę rzeczy znalezionej, o której mowa w ust. 3 sporządza się w dwóch egzemplarzach – jeden dołącza się do rzeczy znalezionej, a drugi – wydaje podróżnemu, będącemu znalazcą/świadkiem.
5. W przypadku, gdy możliwe jest ustalenie danej 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 w ciągu 30 dni, licząc od dnia przyjęcia rzeczy przez KD od znalazcy w Punkcie Rzeczy Znalezionych KD. Nie ma możliwości wysłania rzeczy znalezionej do osoby jej poszukującej pocztą, kurierem itp.
- 6a. Adres Punktu Rzeczy Znalezionych, godziny otwarcia oraz numer telefonu, wskazany jest na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A.
- 6b. Po upływie 30 dni od daty przyjęcia rzeczy od znalazcy, w przypadku:
 - 1) rzeczy o wartości szacunkowej powyżej 5% minimalnego wynagrodzenia za pracę obowiązującego w dniu znalezienia rzeczy, KD przekazuje właściwemu staroście,
 - 2) rzeczy o wartości szacunkowej poniżej 5% minimalnego wynagrodzenia za pracę obowiązującego w dniu znalezienia rzeczy, których przyjęcia odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji przez KD.Przepisu nie stosuje się w sytuacjach określonych w ust. 7.
7. Natychmiastowe działania są podejmowane w przypadku przyjęcia przez pracowników KD rzeczy takich jak:

- 1) pieniądze w kwocie powyżej 5% minimalnego wynagrodzenia za pracę, obowiązującego w dniu znalezienia pieniędzy, papiery wartościowe, kosztowności – KD przekazuje właściwemu staroście,
 - 2) dokumenty zawierające dane osobowe – KD przekazuje właściwemu staroście, chyba że znaleziony dokument zawiera informacje o postępowaniu w przypadku znalezienia,
 - 3) rzeczy, których cechy zewnętrzne lub umieszczone na nich znaki szczególne, wskazują, że stanowią one sprzęt lub ekwipunek wojskowy – KD przekazuje właściwemu staroście albo najbliższej jednostce organizacyjnej Żandarmerii Wojskowej,
 - 4) dokumenty wojskowe, w szczególności legitymacje, książeczki lub zaświadczenia wojskowe albo karta powołania – KD przekazuje organowi wskazanemu w dokumencie, właściwemu staroście albo najbliższej jednostce Żandarmerii Wojskowej,
 - 5) rzeczy, których posiadanie wymaga pozwolenia, w szczególności broń, amunicja albo materiały wybuchowe, lub rzecz, której oddanie wiązałoby się z zagrożeniem życia lub zdrowia – KD zawiadamia o miejscu, w którym się rzecz znajduje jednostkę organizacyjną Policji,
 - 6) rzeczy o wartości historycznej, naukowej lub artystycznej bez względu na wartość szacunkową – KD przekazuje właściwemu staroście,
 - 7) rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu, zostają niezwłocznie utylizowane przez KD.
8. Osoby poszukujące rzeczy zagubionej i zgłaszające się do KD muszą:
- 1) określić:
 - a) dzień zagubienia rzeczy, relację pociągu, w którym zagubiono rzecz,
 - b) jaka rzecz (przedmiot) została zgubiona – opisać charakterystyczny wygląd, bądź znaki szczególne,
 - c) przedstawić dowody stwierdzające posiadanie zagubionej rzeczy (np. dowód zakupu przedmiotu, numery seryjne, własne oznaczenia, zdjęcia, bądź opis charakterystycznych cech zużycia).
 - 2) wypełnić Oświadczenie o zagubieniu rzeczy, podając dane zgodnie z ust. 8 pkt 1.
9. Rzecz znalezioną KD wydaje osobie uprawnionej po sporządzeniu dwóch egzemplarzy Protokołu wydania, który zawiera:
- 1) imię i nazwisko, adres zamieszkania odbiorcy oraz numer okazanego dokumentu tożsamości (w tym również okazanego za pośrednictwem aplikacji mObywatel),
 - 2) podpis 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. Znalazcę rzeczy, który w Karcie rzeczy znalezionej zastrzegł sobie wypłatę znaleźnego, powiadamia się o wydaniu rzeczy osobie uprawnionej, przy czym:
- 1) dane osoby uprawnionej do odebrania rzeczy znalezionych udostępnia się znalazcy za jej pisemną zgodą,
 - 2) w przypadku odmowy udostępnienia danych przez osobę uprawnioną do odbioru rzeczy, jej dane mogą być udostępnione znalazcy na jego pisemny wniosek. Wniosek podlega rozpatrzeniu w sposób określony przepisami 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 4 maja 2016 r., str. 1 i nast.), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych.
11. Spis rzeczy, o których mowa w ust. 6, KD zamieszcza na swojej stronie internetowej.
12. Przepisy o rzeczach znalezionych stosuje się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności, jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

13. Dane osobowe, o których mowa w ust. 3 oraz ust. 8 i ust. 9 przetwarzane są na podstawie 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 4 maja 2016 r., str. 1 i nast.).

**ROZDZIAŁ 3a
(uchylony)**

§ 23a. (uchylony)..

§ 23b. (uchylony).

§ 23c. (uchylony).

§ 23d. (uchylony).

§ 23e. (uchylony).

§ 23f. (uchylony).

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)

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 (UE) 2021/782,
 - 2) prawa przewozowego,
 - 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 podróznego (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 podrózny 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 podróznego 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 podróznego.
 16. Skargę lub reklamację w ramach oferty WB podrózny może wnieść do dowolnego przewoźnika stosującego WB, chociażby dany przewoźnik nie uczestniczył w przewozie, którego dotyczy skarga/reklamacja.

§ 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 prawa przewozowego 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 podrózny 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 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 (UE) 2021/782.
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 do trzech miesięcy 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 przepisów szczególnych, w tym:
 - 1) ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych,
 - 2) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. o prawie przewozowym,
 - 3) ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych.
 - 4) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.
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. 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 podróżnego związanych z zawartą umową przewozu;
 - 4) przeciwdziałania zjawisku wyłudzenia przejazdów;
 - 5) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty lub bezpodstawnego wzbogacenia;
 - 6) wystawienie wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
 - 7) złożonych odwołań od zapłaty za wystawione wezwanie do zapłaty;
 - 8) udzielania odpowiedzi na reklamacje, skargi i wnioski w terminach i formach przewidzianych przepisami;
 - 9) realizacji obowiązku udzielania pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas realizacji zgłoszonego przejazdu;
 - 10) realizacji czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;
 - 11) zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami podróżnych,
 - 12) ujawnienia przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentu,
 - 13) wydanie faktury VAT;
 - 14) zatrzymanie przez organ kontroli dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych przejazdów, co do którego istnieje podejrzenie podrobienia, przerobienia.
6. Przetwarzanie danych, w celach, o których mowa w ust. 5 pkt 1 – 15 realizowane jest na podstawie przepisów prawa lub w związku z zawarciem umowy. Podanie danych jest obowiązkowe.
 7. 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.
 8. 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.
 9. 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.
 10. Osobie, której dane są przetwarzane przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do żądania ich sprostowania w takim zakresie, w jakim wskazane dane są niezgodne ze stanem faktycznym, usunięcia, jeżeli dane nie są niezbędne do wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej oraz do ograniczenia przetwarzania. Ponadto osoba, której dane są przetwarzane ma prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania. W celu skorzystania z ww. należy skontaktować się z administratorem lub Inspektorem Ochrony Danych.
 11. Administrator danych osobowych, w przypadkach wskazanych w art. 17 ust. 3 lit. b RODO, ma prawo odmówić usunięcia danych osobowych.
 12. Osobie, której dane są przetwarzane przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego ds. ochrony danych osobowych – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
 13. Dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania, o którym mowa w art. 22 RODO.
 14. Dane osobowe Administrator może przekazać organom uprawnionym, tj. Policja, Sąd, Prokuratura, Urząd Skarbowy, Komornik.
 15. Ponadto dane osobowe Administrator może przekazywać wyłącznie trzem grupom odbiorców:
 - 1) osobom upoważnionym przez Administratora, tj. pracownikom i współpracownikom, którzy muszą mieć dostęp do danych, aby wykonywać swoje obowiązki,

- 2) podmiotom przetwarzającym którym Administrator zleci czynności wymagające przetwarzania danych np. osobom zajmującym się obsługą informatyczną,
 - 3) innym odbiorcom danych, np. w celu dokonania transakcji zakupu biletu.
14. Administrator nie przekazuje danych poza Europejski Obszar Gospodarczy
 17. Dane osobowe będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do realizacji celów, o których mowa w ust. 5. Po zrealizowaniu danego celu dane osobowe będą przechowywane w celu dochodzenia roszczeń. Okres przechowywania może ulec zmianie w związku ze zmianami przepisów prawa.
 18. Podanie danych, poza wyjątkiem, o którym mowa w ust. 7, jest wymogiem ustawowym bądź niezbędnym do zawarcia umowy, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie niemożność realizacji celów, o których mowa w ust. 5.

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)

WZORY DRUKÓW

Spis wzorów

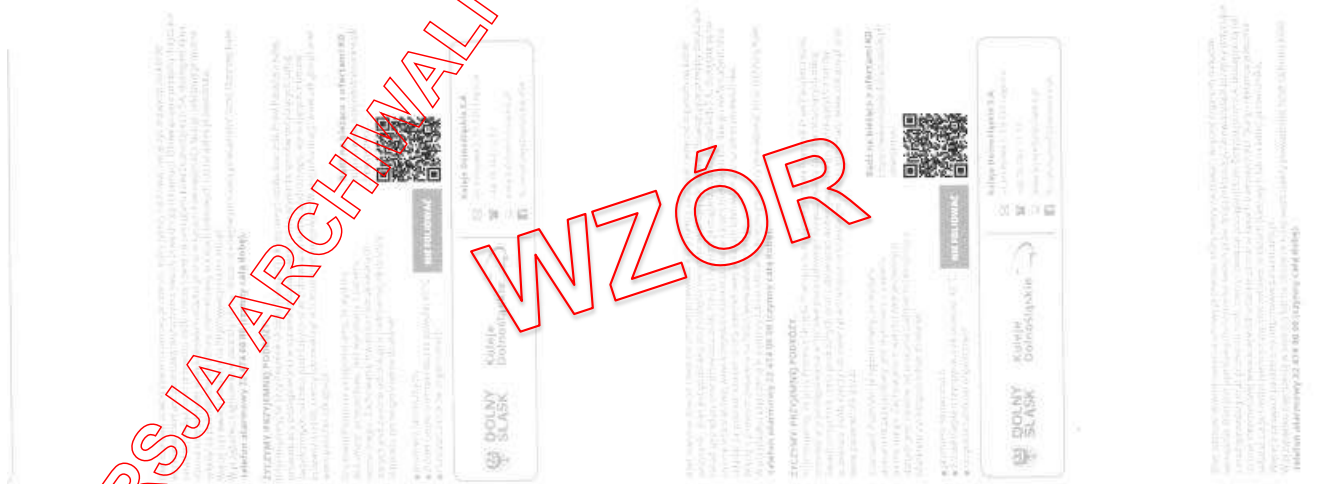
- Wzór nr 1 Papier z rolki H-0600, stosowany do wydawania biletów w kasach elektronicznych
- Wzór nr 1a Papier z rolki H-0600, stosowany do wydawania biletów w kasach elektronicznych
- Wzór nr 1b Papier z rolki H-0500, stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
- Wzór nr 1c 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 (České dráhy a.s.), stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
- Wzór nr 2b Papier z rolki (České dráhy a.s.), stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
- Wzór nr 2c Papier z rolki (České dráhy a.s.), stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
- Wzór nr 2d Papier z rolki (GW Train Regio), stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych
- Wzór nr 3 (uchylony)
- Wzór nr 4 (uchylony)
- Wzór nr 5 Druk wezwania do zapłaty wydawanego manualnie
- Wzór nr 6 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 Rejestr rzeczy znalezionych
- Wzór nr 10 Karta rzeczy znalezionej
- 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 (uchylony)

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

Strona czołowa:



Strona odwrotna:

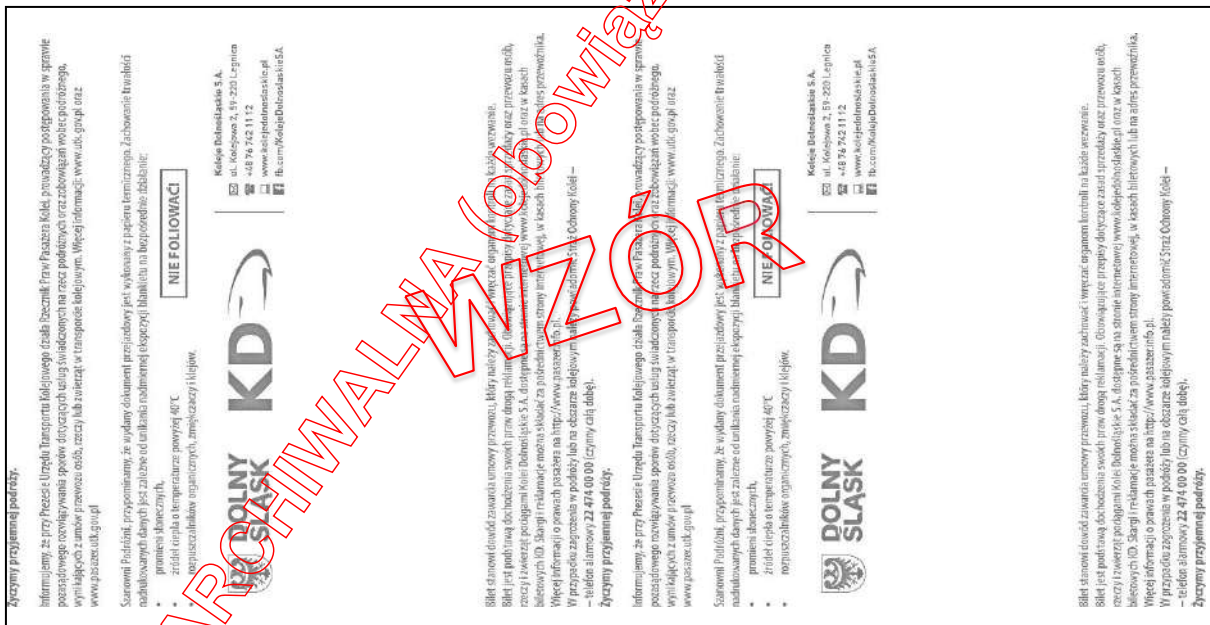


Papier z rolki H-0600,
stosowany do wydawania biletów w kasach elektronicznych

Strona czołowa:



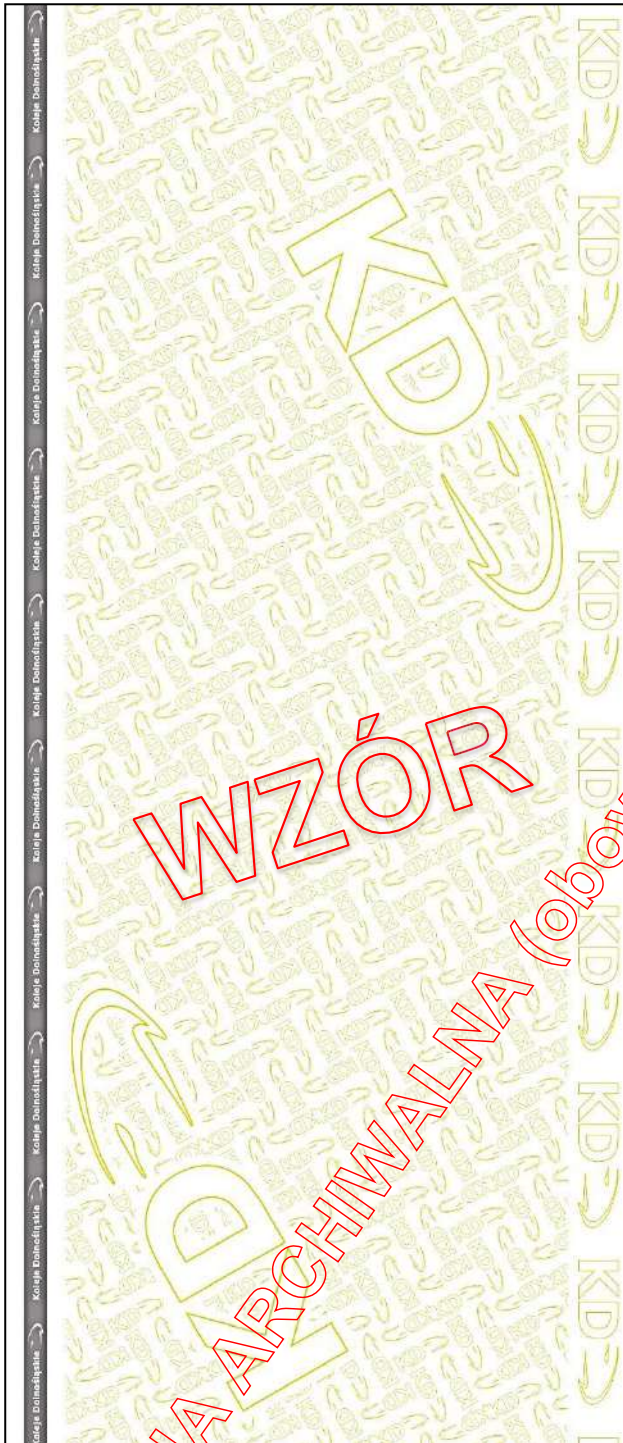
Strona odwrotna:



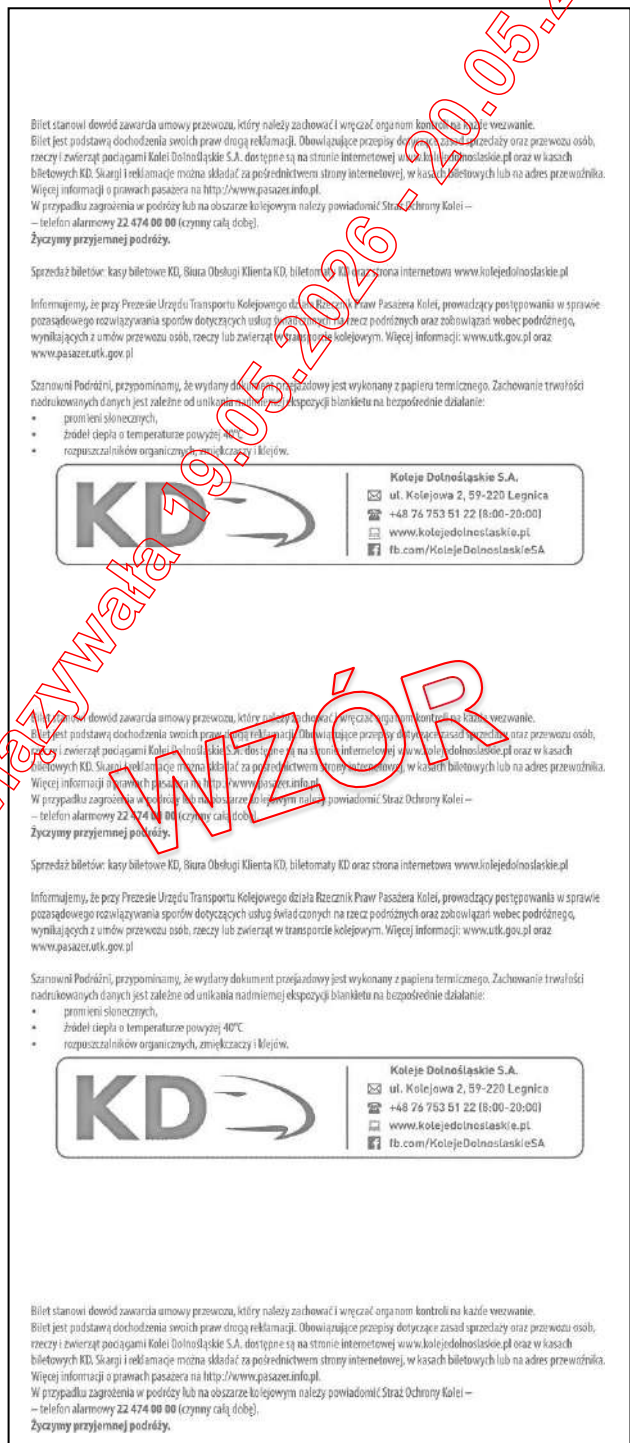
WERSJA ARCHIVALNA (zobowiązująca 19.05.2026 - 20.05.2026)

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

Strona czołowa:

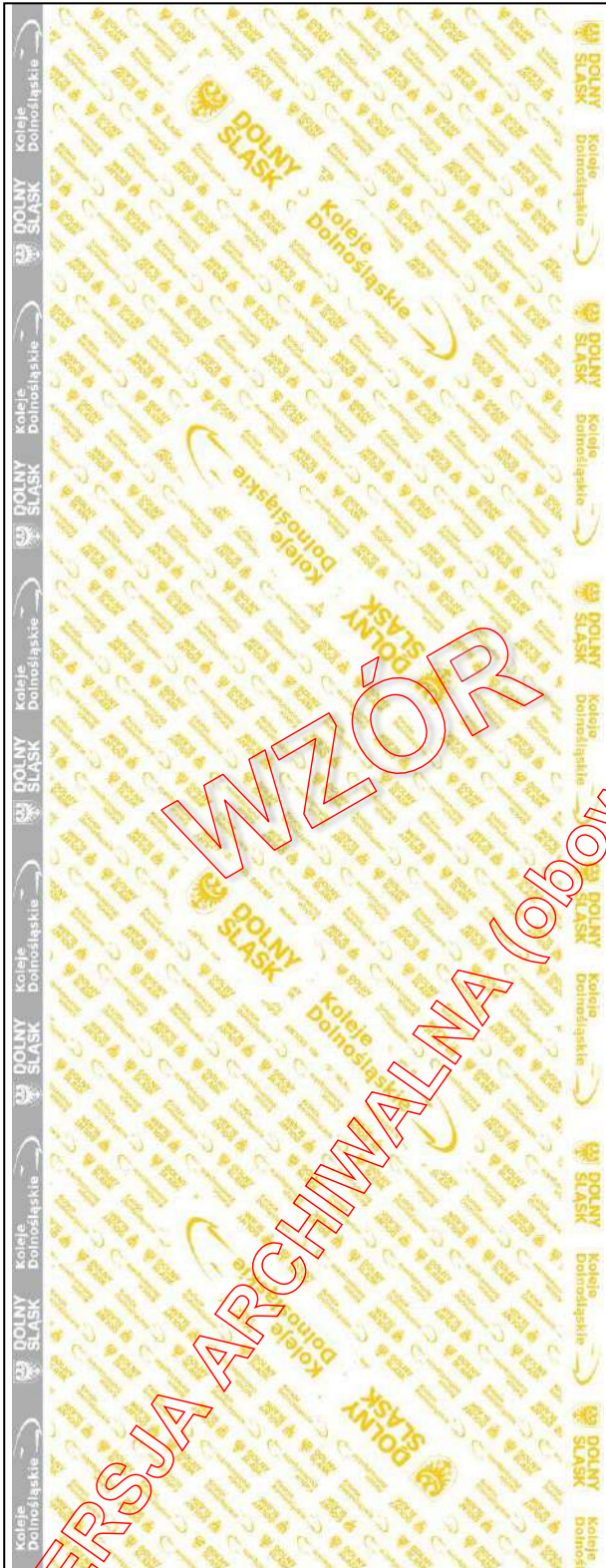


Strona odwrotna:



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

Strona czółowa:



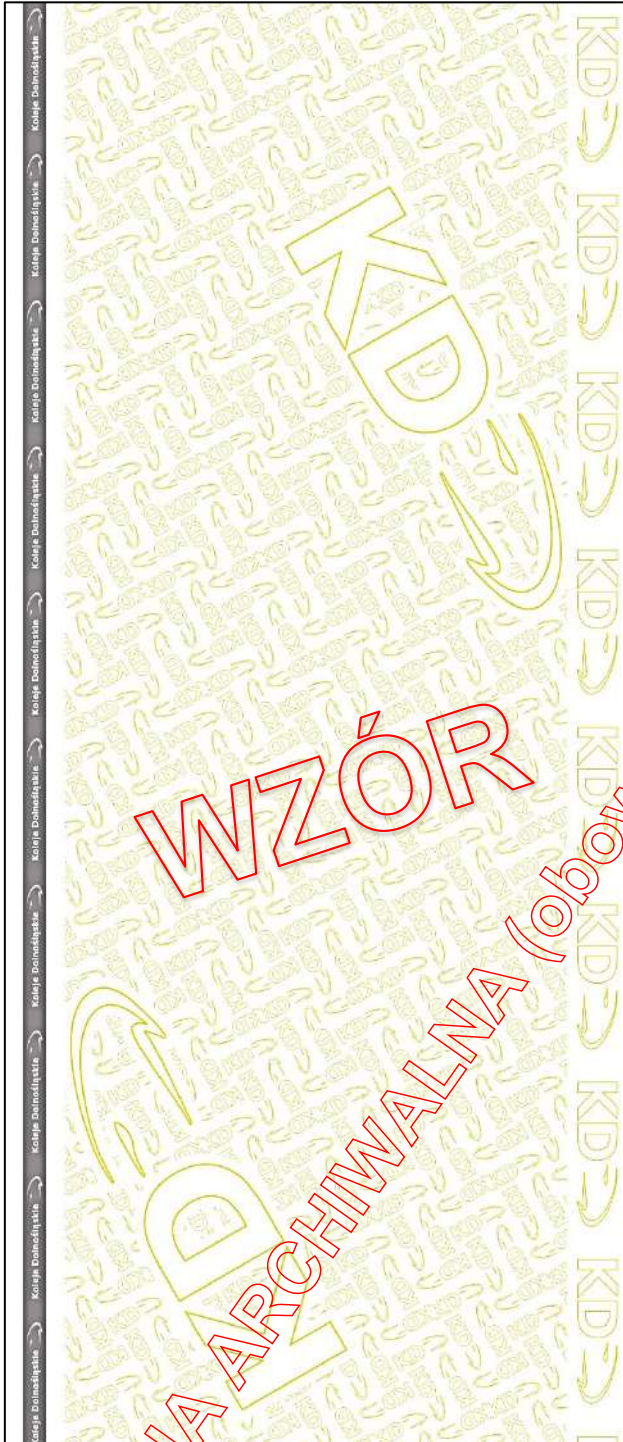
Strona odwrotna:



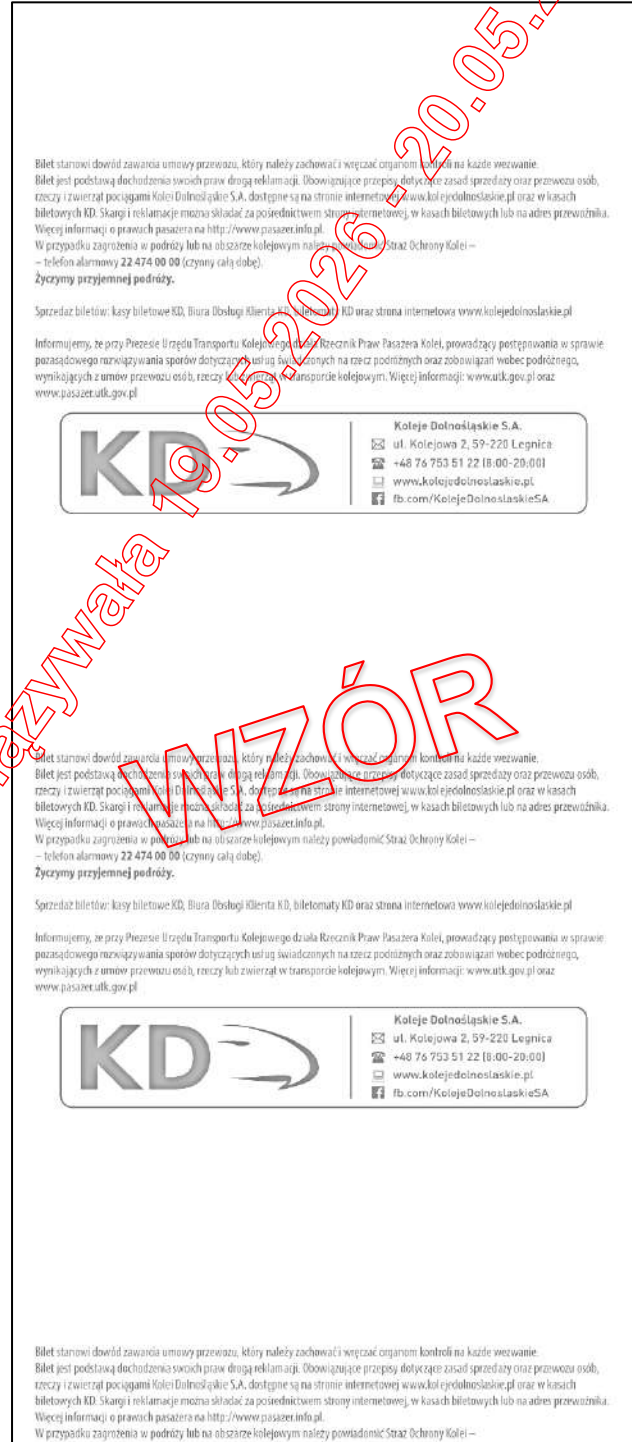
WZÓR
WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)

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

Strona czołowa:



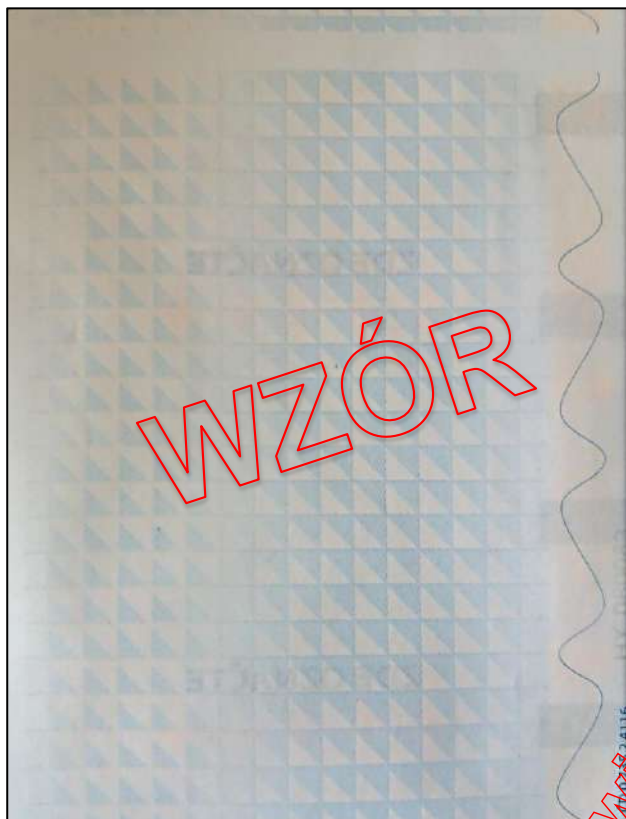
Strona odwrotna:



WZÓR
WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)

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

Strona czołowa:

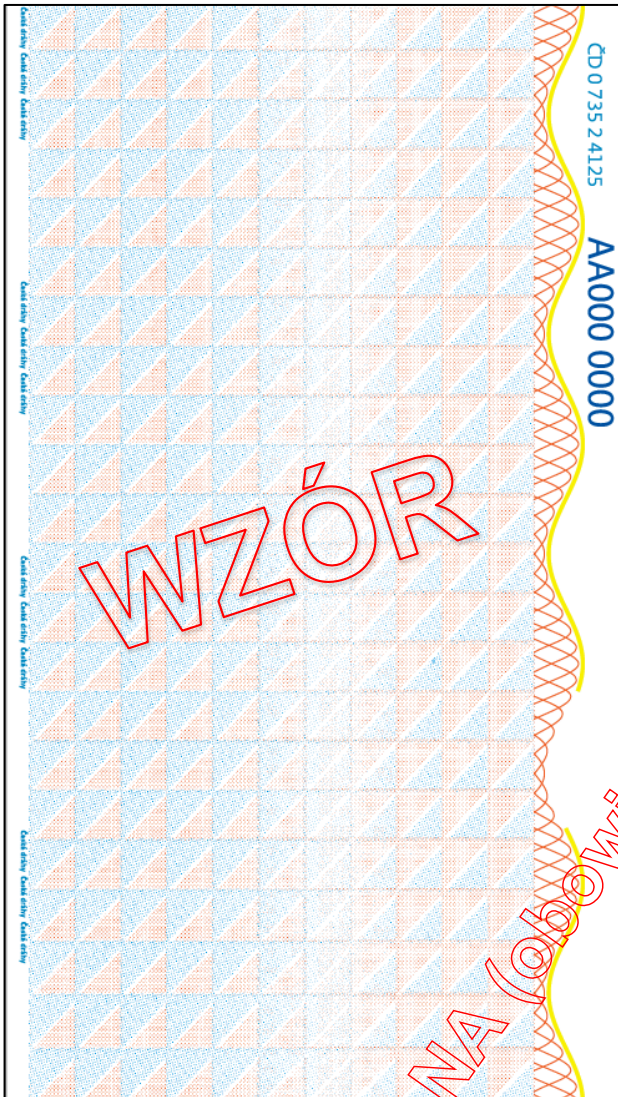


Strona odwrotna:

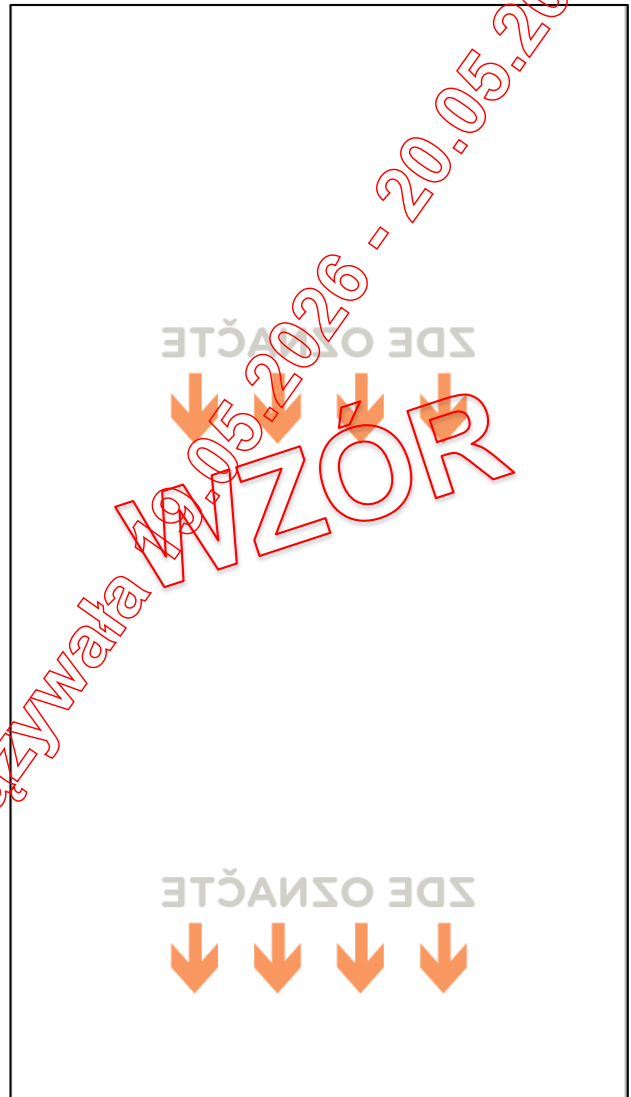


Papier z rolki (České dráhy a.s.),
stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych

Strona czołowa:

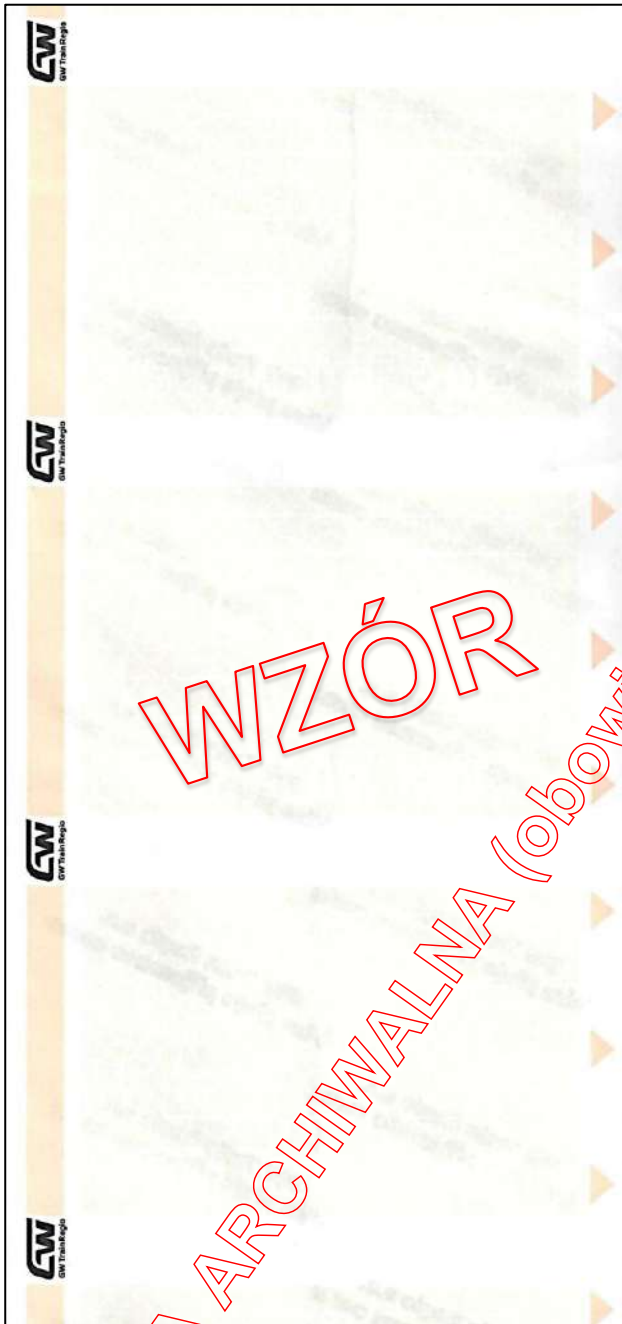


Strona odwrotna:

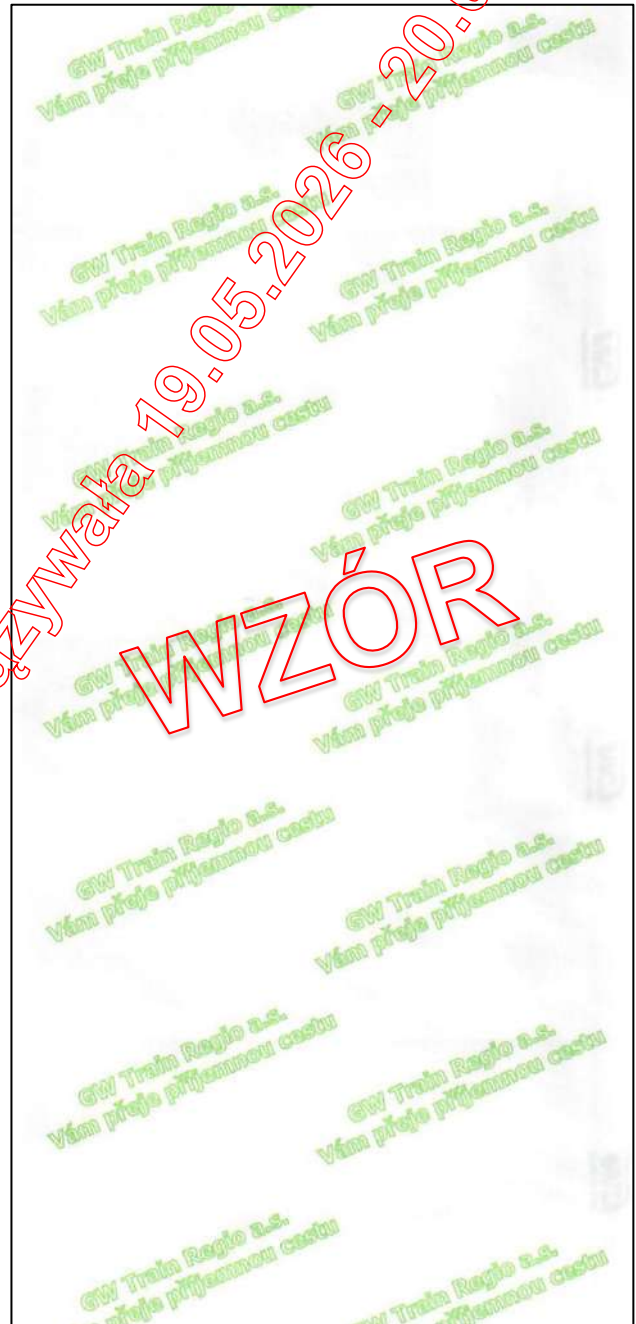


**Papier z rolki (GW Train Regio),
stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych**

Strona czołowa:



Strona odwrotna:

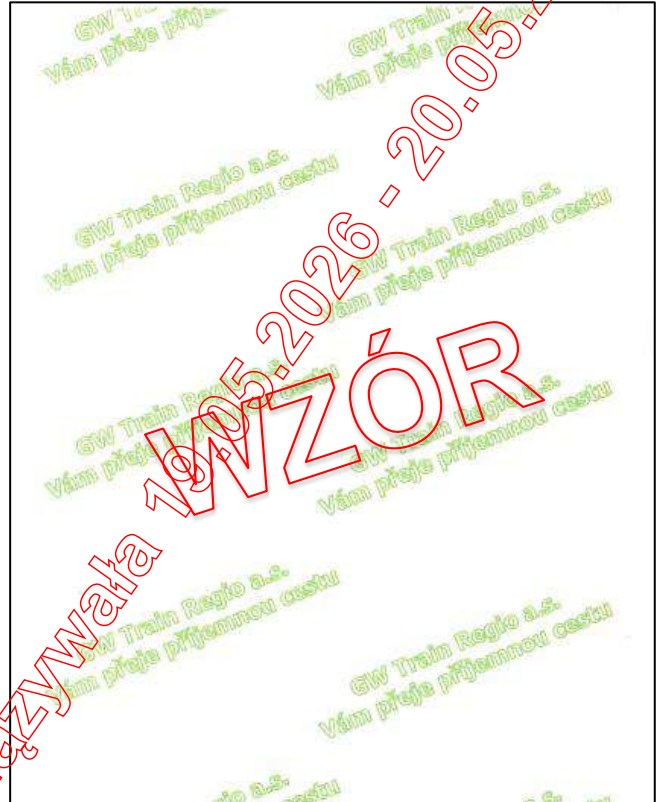


**Papier z rolki (GW Train Regio),
stosowany do wydawania biletów i innych druków z terminali mobilnych**

Strona czołowa:



Strona odwrotna:



WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)

Wzór nr 3

(uchylony)

Wzór nr 4

(uchylony)

Wzór nr 5

(uchylony)

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)

Formularz przekazu na wpłatę wraz z pouczeniem

Strona czółowa:

Polecenie przelewu / wpłata gotówkowa	nazwa odbiorcy	KOLEJE DOLNOŚLĄSKIE S.A.									
	nazwa odbiorcy od	UL. KOLEJOWA 2 59 - 220 LEGNICA									
	nr rachunku odbiorcy	07102052260000630207045109									
	wpłata	W P	waluta	PLN	kwota						
	nr rachunku zlecającego (przelew) / kwota słownie (wpłata)										
	nazwa zlecającego										
	nazwa zlecającego od										
	tytułem	WEZWANIE DO ZAPŁATY									
	tytułem od	NUMER:									

06

Oplata:

pieczęć, data i podpis zlecającego

* Niepotrzebne skreślić

Strona odwrotna:

POUCZENIE

Wymienioną w wezwaniu do zapłaty kwotę należy wpłacić w terminie 7 dni (nie wlicząc dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek nr **PKO BP 07 1020 5226 0000 6302 0704 5109**.

W przypadku nieuwzględnienia należności przewoźnik dochodzi do wymagalności kwoty wraz z odsetkami oraz kosztami postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (Dz.U. z 2005r., poz. 1983 z późn. zm.).

Reklamacje z pozwoleniem się na numer wezwania mogą być składane w formie:

a) pisemnej:

- osobiście w siedzibie Spółki (Legnica, ul. Kolejowa 2, godz. 8:00-16:00);
- w dowolnym punkcie odprawy, prowadzącym bilety KD;
- na adres Spółki (Koleje Dolnośląskie S. A., ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica).

b) dokumentacyjnej – na adres reklamacyjny: reklamacje@pau.pl

Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem telefonu (+48) 76 753 61 45 w dni robocze w godzinach 7:30-15:30.

Złożenie reklamacji po upływie 3 miesięcy od daty wystawienia wezwania pozostawia się bez rozpatrzenia, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2000r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2000r., Nr 38, poz. 256 z późn. zm.).

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



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

1) Zgodnie z rozporządzeniem Prezydenta Rzeczypospolitej 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 idącej jako RODO, informujemy, iż: Administratorem Pani/Pana danych osobowych są Koleje Dolnośląskie S.A., z siedzibą w Legnicy oraz ul. Kolejowa 2, Legnica, (dalej jako ADO). Podanie danych jest wymogiem ustawowym i jest obowiązkowe. Jeżeli od Pani/Pana danych osobowych, administrator danych ma prawo uzyskać dane, które nie są mu dostępne z innych źródeł, prosimy o udzielenie tych danych. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. d) RODO, tj. w związku z obowiązkami prawnymi. ADO jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim, jednakże zgodnie z zobowiązaniem prawnym ADO może być przekazane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Administratora, np. na podstawie umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych (dotychczas usług IT, podmiotami tymi) oraz na podstawie obowiązujących przepisów prawa, podmiotom upoważnionym do uzyskania danych, np. sądom lub organom ścigania, gdy podmioty te, występują z takim upoważnieniem, uzyskują dane osobowe i wnikają poddawane prawnemu sądownictwu. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do partii trzeciej ani organizacji międzynarodowej, w tym także nie będą podlegać zamierzalnemu przetwarzaniu w tym profilowaniu. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres 10 lat od dnia głównego zakończenia przetwarzania. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jak również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna Pani/Pana, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO. Informacji dotyczących przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pani uzyskać od Inspektora Ochrony Danych Osobowych w poczcie elektronicznej: kod@kolej.gov.pl.

2) Odstąpienie od świadczenia usług jest w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewoźnych, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabraniych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty marnopaidacyjnej (Dz. U. z 2005r., Nr 14, poz. 117).

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)

Poświadczenie o braku możliwości wydania biletu w kasie

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

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązuje 19.05.2026 - 20.05.2026)

Wniosek na przejazd grupy



WNIOSEK NA PRZEJAZD GRUPY

(imię i nazwisko wnioskującego, nr telefonu)

miasto/województwo, data

Zgłasza przejazd grupy w łącznej liczbie: **osób** w tym:

1. Osobę, która nie korzystała z indywidualnych ulg	
2. Osobę uprawnioną do ulgi ustawowej 33%	
3. Osobę uprawnioną do ulgi ustawowej 47%	
4. Osobę uprawnioną do ulgi ustawowej 49%	
5. Osobę uprawnioną do ulgi ustawowej 51%	
6. Osobę uprawnioną do ulgi ustawowej 78%	
7. Osobę uprawnioną do ulgi ustawowej 93%	
8. Osobę uprawnioną do ulgi ustawowej 99%	

Przejazd w klasie 2, pociągów osobowego Kolei Dolnośląskich S.A. w relacjach:

Między dnia o godzinie

PLAN PODRÓŻY:

Pociąg 1. nr.....	od stacji	do stacji
Pociąg 2. nr.....	od stacji	do stacji
Pociąg 3. nr.....	od stacji	do stacji

Powrót dnia o godz.

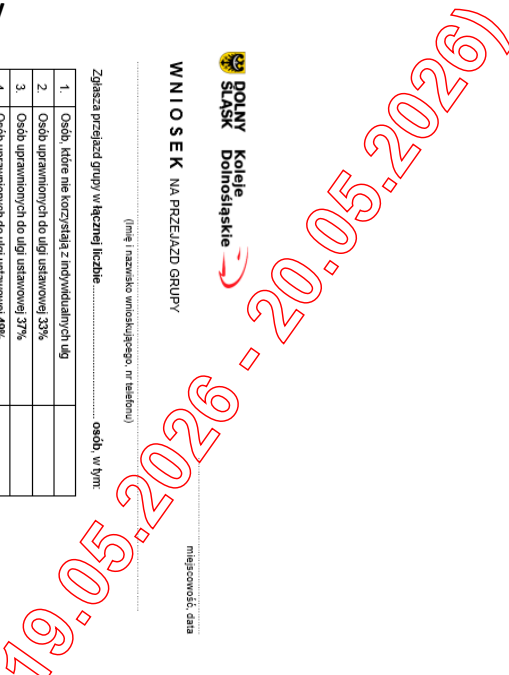
PLAN PODRÓŻY:

Pociąg 1. nr.....	od stacji	do stacji
Pociąg 2. nr.....	od stacji	do stacji
Pociąg 3. nr.....	od stacji	do stacji

Podpis wnioskującego

Uprawnienia do ulgi ustawowej przysługują osobom wskazany w obowiązujących przepisach prawa. Lista osób uprawnionych jest dostępna w Cenniku KD.

Wypełniony wniosek można złożyć osobiste w Kolejach Dolnośląskich S.A. w Legnicy (59-220), ul. Kolejowa 2 lub przesłać na adres e-mail: przejazdy.grupy@kolejdolnoslaskie.eu **POTWIERDZONY WNIOSEK na przejazd grupy odeśle na adres e-mail:**



1. Z przejazdów mogą korzystać grupy złożone z co najmniej 10 osób, nie wliczając przewodników.
2. WNIOSEK na przejazd grupy składa organizator przewozu grupowego, który zobowiązany jest do rezerwacji nad przewoźnika w terminie określonym w regulaminie przewoźnika.
3. Organizator uczestniczącego przejazdu grupowego powinien podpisać deklarację o wyrażeniu składowi w imieniu przewoźnika zgodzie z art. 21 Ustawy Prawo Przewozowe (Dz. U. 2017 poz. 1342).
4. WNIOSEK na przejazd grupy należy przesłać najpóźniej 3 dni robocze (od poniedziałku do piątku oprócz świąt) jednak nie wcześniej niż 7 dni przed planowanym dniem wyjazdu grupy.
5. Zmówienia na innym formularzu jest nieważne.
6. WNIOSEK nieważności wypisujemy niepowiadomiony podpisem organizatora nie podlega rozpatrzeniu.
7. Koleje Dolnośląskie zawiadamiają organizatora przejazdu o przyjęciu zamówienia na przejazd grupy przesyłając Koleje Dolnośląskie zawiadomienia Organizatora w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówionego przejazdu 10 dni przed dniem wyjazdu grupy.
8. Koleje Dolnośląskie nie gwarantują przejazdu w terminie i takiej wielkości w najbliższym tygodniu można znaleźć pociąg w kasach biletowych Kolei Dolnośląskich.
9. WNIOSEK na przejazd grupy w terminie i takiej wielkości w najbliższym tygodniu można znaleźć pociąg w kasach biletowych Kolei Dolnośląskich.
10. Przejazd poza stację przeznaczenia, jest niedozwolony.
11. Organizator przejazdu grupowego musi zapewnić warunki zamkniętego przejazdu np. termin lub podjęcie w przypadku awarii, awarii lub innego przewoźnika, musi złożyć nowy wniosek, uwzględnić ponownie potwierdzenie przyjęcia przejazdu, przejazd takiej grupy nie będzie możliwy.
12. Organizator przejazdu grupowego nie będzie mógł zabrać więcej niż 10 osób.
13. Organizator przejazdu grupowego musi zapewnić wycieczkę w ramach przejazdu.
14. W przypadku zawiadomienia o awarii z awarii i awarii biletowa druga kondygnacja może należeć opiekę za widmie biletu w pociągu.
15. Uczestnicy przejazdu grupowego, uczestnicy z uprawnienia do ulgi ustawowej obowiązani są okazać indywidualne dokumenty potwierdzające prawo do ulgi ustawowej. Podczas kontroli w pociągu przewodnik grupy oprócz biletów jest 16. Koleje Dolnośląskie nie prowadzi rezerwy miejsc siedzących. W razie zrealizowania przejazdu przy braku w pociągu miejsc do siedzenia, podmiot nie przysługujące tego tytułu zwolni miejsca ani rekompensata.
17. Administratorem danych osobowych zawartych w Wniosek jest Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą 21. Dane osobowe przetwarzane są w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług na przejazd grupy. Podane dane są dobrowolnym wyrażeniem zgody na świadczenie usług w ramach umowy. Podane dane są przetwarzane w celu realizacji ewentualnego procesu reklamacyjnego.
22. Koleje Dolnośląskie przewidują prawo do zwrotu biletów w całości w terminie określonym w regulaminie przewoźnika. Wniosek na przejazd grupy, dla zrealizowania przed ewentualnym oszacowaniem wydatków z poziomu umownego 2020 nr 33 poz. 2061 z 2020 r. oraz przepisów w zakresie ochrony danych osobowych w celu realizacji ewentualnego procesu reklamacyjnego.
23. Koleje Dolnośląskie przewidują przez okres trzech lat od dnia złożenia wniosku, prawo do zwrotu biletów w całości w terminie określonym w regulaminie przewoźnika.
24. Przewoźnik Pan/niem/na prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia, a także prawo własności, przesyłać w całości w terminie określonym w regulaminie przewoźnika. Wniosek na przejazd grupy może 25. Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pan/niem/na uzyskać kontaktując się bezpośrednio z Inspektorem Ochrony Danych powołanym przez Koleje Dolnośląskie za pośrednictwem poczty elektronicznej ICO@kolejdolnoslaskie.eu wysyłając wiadomość na adres e-mail: ICO@kolejdolnoslaskie.eu
26. We wniosku zabrana jest odczytywanie przez wnioskującego poprawki i skreślenia.

*Numer Wniosku:

.....

Wypełniają Koleje Dolnośląskie



Karta rzeczy znalezionej



Punkt Rzeczy Znalezionych
Koleje Dolnośląskie S.A.
ul. Kolejowa 2
59-220 Legnica

KARTA RZECZY ZNALEZIONEJ

Data godz. miejsce

Nr pociągu Dane znalazcy lub świadków (niepotrzebne skreślić) *

Dane osoby przyjmującej

Opis rzeczy znalezionej:

Oświadczam, że za znaną rzecz żądam/nie żądam znaleźnego (niepotrzebne skreślić).

(podpis znalazcy) (podpis wystawiającego poświadczenie)

Potwierdzenie przyjęcia rzeczy znalezionej przez Punkt Rzeczy Znalezionych:

(miejsce i data) (podpis)

* - W przypadku znalezienia rzeczy przez pracownika przybieżniaka lub wpisać „Konduktor/kierownik pociągu numer

- 1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z zagubieniem rzeczy jest Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą w Legnicy, ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica.
2. W sprawach z zakresu ochrony swoich danych osobowych ma Pani/Pan prawo skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych wyznaczonym przez administratora:
a. drogą mailową na adres iod@kolejedolnoslaskie.pl
b. pisemnie na adres siedziby Administratora wskazany powyżej.
3. Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu przeprowadzenia postępowania w sprawach odbierania zawiadomień o znalezieniu rzeczy, przyjmowania, ewidencjonowania, przechowywania oraz wydawania rzeczy znalezionych, a także ich przekazywania właściwym organom oraz posiadania osób uprawnionych do ich odbioru, na podstawie art.6 ust.1 lit. e RODO [obowiązek prawny], przepisów ustawy z dnia 20 lutego 2015 roku o rzeczach znalezionych oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa w okresie niezbędnym dotyczących rzeczy znalezionych, a następnie przez okres przedawnienia roszczeń oraz archiwizacji dokumentacji. Okres przechowywania może ulec zmianie w związku ze zmianami przepisów prawa.
5. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do żądania ich sprostowania w takim zakresie, w jakim wskazane dane są niezgodne ze stanem faktycznym, usunięcia, jeżeli dane nie są niezbędne do wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej oraz do ograniczenia przetwarzania. Ponadto ma Pani/Pan prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania. W celu wywiązania z ww. należy skontaktować się z administratorem lub Inspektorem Ochrony Danych.
6. Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom i osobom upoważnionym na podstawie przepisów prawa oraz pracownikom Administratora, jeżeli ich dostęp do danych jest niezbędny w związku z realizacją obowiązków służbowych. Odbiorcami danych mogą być także podmioty przetwarzające dane w imieniu Administratora. Dane mogą być także przekazywane właściwemu staroście jako odbiorcy danych Administratorowi danych, w przypadkach określonych przepisami prawa.
7. Administrator danych osobowych, w przypadkach wskazanych w art. 17 ust. 3 lit. b RODO, ma prawo odmówić usunięcia Pani/Pana danych osobowych.
8. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego ds. ochrony danych osobowych – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna Pani/Pan, iż przepisy RODO zostały naruszone.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Jest Pani/Pan zobowiązana/y do ich podania, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie niemożność weryfikacji posiadanych uprawnień do ewentualnego przekazania rzeczy znalezionej.
10. Pani/Pana dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania, o którym mowa w art. 22 RODO.

WERSJA ARCHIWIZACyjNA zobowiązująca 19.05.2026 - 20.05.2026

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

Strona czołowa (dane i wzór papieru przykładowe):



WZÓR
WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)

Zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliznie

ZASWIADCZENIE
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)

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

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

Wzór opublikowany w Dz. U. 2004, Nr 160, poz. 1672

Paszport do celów przemieszczania zwierząt domowych
wewnątrz Unii Europejskiej

Oktadka w języku polskim



Oktadka w języku angielskim



Oktadka w języku niemieckim



Oktadka 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	
Kod ISO państwa + numer		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 nagłówek i numeracja stron paszportu:

a) kolejność nagłówek (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.

(uchylony)

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 19.05.2026 - 20.05.2026)