



REGULAMIN PRZEWOZU ARRIVA RP SP. Z O.O.
(RAR)

OBOWIĄZUJE OD 01.11.2014

PODSTAWA PRAWNA

Uchwała nr 8/2014 Zarządu Spółki Arriva RP

UCHWAŁA NR 8 /2014
ZARZĄDU SPÓŁKI ARRIVA RP SP. Z O.O.
Z DNIA 20 PAŹDZIERNIKA 2014 ROKU

w sprawie wprowadzenia Regulaminu przewozu Arriva RP (RAR)

§1

Zarząd Spółki działając na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz art. 201 §1 Kodeksu Spółek Handlowych:

1. wprowadza *Regulamin przewozu Arriva RP (RAR)* zwany dalej *Regulaminem*, mającym zastosowanie przy przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach uruchamianych przez spółkę Arriva RP
2. *Regulamin* stanowi integralną część niniejszej Uchwały- Załącznik nr 1

§2

Z wejściem w życie niniejszej Uchwały, traci moc obowiązującą Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt Arriva RP Sp. z o.o. obowiązujący od 09.12.2010 roku.

§3

Uchwała wchodzi w życie z dniem 01.11.2014

§4

Regulamin jest dostępny m.in. na stronie przewoźnika www.arriva.pl oraz w siedzibie przewoźnika w Toruniu.

§5

Uchwałę przyjęto 3 –ma głosami za

CZŁONEK ZARZĄDU
ARRIVA RP SP. Z O.O.

Dominika Zebrowska

CZŁONEK ZARZĄDU
Arriva RP Sp. z o.o.

Marcin Polewicz

PREZES ZARZĄDU
ARRIVA RP SP. Z O.O.

Damian Grabowski
Damian Grabowski

ZMIANY

L.p.	Zmiana wyniku z Uchwały Zarządu Arriva RP Sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Osoba nanosząca zmianę
	Data	Numer			
1.	24.11.2014	9/2014	01.12.2014	24.11.2014	Joanna Parzniewska
2.	25.03.2015	3/2015	01.04.2015	27.03.2015	Joanna Parzniewska
3.	01.09.2015	01/09/2015	09.07.2015	01.09.2015	Joanna Parzniewska
4.	20.05.2016	01/05/2016	24.05.2016	20.05.2016	Joanna Parzniewska

UWAGA: Przy wprowadzaniu zmiany w tekście należy wskazać liczbę porządkową tej zmiany.

Spis treści

§ 1. ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU	5
§ 2. OBJAŚNIENIA OKREŚLEŃ I SKRÓTÓW	6
§ 3. OGŁASZANIE, NABYWANIE I UDOSTĘPNIANIE REGULAMINU.....	8
§ 4. PRZEPISY PORZĄDKOWE	8
ROZDZIAŁ 2 OGÓLNE ZASADY ODPRAWY OSÓB.....	10
§ 5. INFORMACJE O USŁUGACH	10
§ 6. UMOWA PRZEWOZU	11
§ 7. RODZAJE DOKUMENTÓW PRZEWOZU ORAZ INNYCH DOKUMENTÓW	11
§ 8. INFORMACJE NA BILETACH	12
§ 9. TERMINY WAŻNOŚCI BILETÓW	13
§ 10. ZASADY ORGANIZACJI SPRZEDAŻY DOKUMENTÓW PRZEWOZU	13
§ 11. WYZNACZANIE, ZAJMOWANIE I KORZYSTANIE Z MIEJSC DO SIEDZENIA	17
§ 12. PRZEWÓZ ZORGANIZOWANYCH GRUP	17
§ 13. OBSŁUGA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI.....	19
ROZDZIAŁ 3 ZMIANA I ODSZTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU.....	20
§ 14. KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU	20
§ 15. PODRÓŻNY BEZ WAŻNEGO DOKUMENTU PRZEWOZU, REGULUJĄCY NALEŻNOŚCI W POCIĄGU.....	21
§ 16. TRYB POSTĘPOWANIA W RAZIE NIEUREGULOWANIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU	22
§ 17. ZMIANA UMOWY PRZEWOZU.....	25
§ 18. PRZEJŚCIE PODRÓŻNEGO DO POCIĄGU INNEGO PRZEWOŹNIKA.....	27
§ 19. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIEWYKORZYSTANE BILETY JEDNORAZOWE.	27
§ 20. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA BILET JEDNORAZOWY ALBO KONTYNUACJA PRZEJAZDU W RAZIE PRZERWY W RUCHU, UTRATY POŁĄCZENIA, ODWOŁANIA ALBO OPÓŹNIENIA POCIĄGU.....	29
§ 21. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY WIELOKROTNE	30
§ 21 A. ODSZKODOWANIE W RAZIE OPÓŹNIENIA POCIĄGU OBJĘTEGO TARYFĄ MIĘDZYWOJEWÓDZKĄ.....	31
ROZDZIAŁ 4	32
PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERU I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODROZNEGO	32
§ 22. PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO.....	32
§ 23. PRZEWÓZ ZWIERZĄT	33
§ 24. PRZEWÓZ ROWERU	34
ROZDZIAŁ 5 REKLAMACJE, SKARGI/WNIOSKI, RZECZY ZNALEZIONE	34
§ 25. REKLAMACJE	34
§ 26. SKARGI / WNIOSKI	36
§ 27. RZECZY ZNALEZIONE.....	37
ROZDZIAŁ 6	38
POSTANOWIENIA KOŃCOWE	38
SPIS WZORÓW DRUKÓW	40

ROZDZIAŁ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin przewozu Arriva RP Sp. z o.o. (RAR) zwany dalej Regulaminem ma zastosowanie do przewozów krajowych w pociągach osobowych uruchamianych przez Arriva RP Sp. z o.o., zwaną dalej Arriva RP - określa warunki odprawy i przewozu osób oraz przewozu bagażu ręcznego, roweru i zwierząt pod nadzorem podróżnego oraz zawiera:
 - 1) przepisy porządkowe obowiązujące w pociągach;
 - 2) informacje o usługach i korzystaniu miejsc do siedzenia w pociągach;
 - 3) informacje o rodzajach dokumentów przewozu oraz zasad ich sprzedaży i wydawania, a także korzystania podczas przejazdu;
 - 4) terminy ważności dokumentów przewozu;
 - 5) zasady:
 - a) legalizacji dokumentów przewozu,
 - b) zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu,
 - c) dokonywania kontroli dokumentów przewozu oraz dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów,
 - d) postępowania z podróżnymi bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - e) postępowania z rzeczami znalezionymi,
 - f) korzystania z przejazdów grupowych,
 - g) korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - 6) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków,
 - 7) wzory druków, stosowanych przez przewoźnika.
2. Postanowienia Regulaminu są zgodne w szczególności z:
 - 1) ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.), (dalej: ustawa Prawo przewozowe), wraz z rozporządzeniami:
 - a) Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r. Nr 14, poz. 117), (dalej: rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r.)
 - b) Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r., w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266), (dalej: Rozporządzenie MtiB z dnia 24.02.2006 r.),
 - c) Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz. U. z 2004 r. Nr 264, poz. 2637), (dalej: rozporządzenie MI z dnia 23.11.2004 r.);
 - 2) przepisami art. 4, art. 5, art. 7, art. 8 ust. 1, art. 9, art. 11, art. 12, art. 16, art. 19, art. 20 ust. 1, art. 21 ust. 2, art. 22, art. 23, art. 24, art. 25, art. 26, art. 27, art. 28 i art. 29 rozporządzenia (WE) NR 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 str. 14 z 03.12.2007 z późn. zm.), (dalej: Rozporządzenie (WE) 1371/2007).
przy czym art. 7 i art. 25 nie dotyczą regionalnych kolejowych usług pasażerskich.

3. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą i Cennikiem.

§ 2. Objasnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Taryfa - Taryfa przewozowa Arriva RP Sp. z o. o.(TAR);
- 2) strona internetowa – www.arriva.pl;
- 3) przewoźnik Arriva RP Sp. z o. o. z siedzibą w Toruniu przy ulicy Grudziądzkiej 110/114 wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w Warszawie pod numerem 0000290693, NIP 701-009-24-09; 4
- 4) Arriva RP – Arriva RP Sp. z o. o.;
- 5) siedziba przewoźnika – ul. Grudziądzka 110-114, 87-100 Toruń;
- 6) Regulamin – Regulamin przewozu Arriva RP Sp. z o. o. (RAR);
- 7) kasa biletowa i używany zamiennie punkt odprawy – kasa biletowa innego przewoźnika kolejowego sprzedającego bilety na przewóz wykonywany przez Arriva RP;
- 8) kasa agencyjna – kasa biletowa podmiotu (agenta) na stacjach Bydgoszcz Główna, Grudziądz i Świekatowo upoważniona przez Arriva RP do sprzedaży biletów; 4
- 9) dokument poświadczający uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów - legitymacja, zaświadczenie, książeczka i inne dokumenty, o których mowa w postanowieniach szczególnych;
- 10) bilet – bilet na przejazd albo bilet na przewóz bagażu ręcznego, roweru lub psa, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu;
- 11) dokument przewozu – bilet na przejazd / przewóz, wezwanie, dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu;
- 12) opłata za wydanie biletu w pociągu – opłata za wydanie/legalizację biletu, pobierana w pociągu od stacji i przystanków, na których czynna jest kasa biletowa, agencyjna lub/i automat biletowy prowadzące sprzedaż biletów na przejazdy pociągami przewoźnika, na zasadach określonych w Regulaminie; 3
- 13) poświadczenie/adnotacja – stosowny zapis zmieniający zakres uprawnień podróznego określony na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:
 - a) w kasie biletowej lub kasie agencyjnej – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika ,wraz z zamieszczeniem godziny jego dokonania,
 - b) w pociągu – podpisem pracownika obsługi/kontroli pociągu, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej i znakownika.
- 14) Taryfa RAZEM – opłaty za bilety stosowane w wybranych ofertach taryfowych przewoźnika; Cennik - Cennik usług przewozowych Arriva RP Sp. z o.o.;
- 15) Taryfa K-P – Taryfa „kujawsko-pomorska”;
- 16) Taryfa „REGIO” - opłaty podstawowe za bilety;
- 17) Taryfa K-P – opłaty za bilety stosowane w Taryfie ”kujawsko – pomorskiej”;
- 18) kontrola pociągu – osoby upoważnione przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;
- 19) obsługa pociągu – pracownicy drużyny konduktorskie (kierownik pociągu, konduktor) m.in. upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i zamieszczania poświadczeń

- i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;
- 20) oferta taryfowa – oferta, której warunki taryfowe i opłaty zawarte są w Taryfie;
 - 21) oferta pozataryfowa – oferta specjalna, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd – zamieszczone na stronie internetowej;
 - 22) bilet zastępczy – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli w zamian za zatrzymany bilet na przejazd/przewóz;
 - 23) automat biletowy – (dalej: automat) urządzenie do sprzedaży biletów na przejazd/przewóz;
 - 24) opłata dodatkowa – opłata wynikająca z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 r., pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego lub zmiany trasy bez uzasadnionej przyczyny;
 - 25) opłata manipulacyjna – opłata wynikająca z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 r., uwzględniająca koszty poniesione przez przewoźnika za czynności związane ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego biletu imiennego i udokumentowanie tego uprawnienia po odbytych przejeździe;
 - 26) opłata za wydanie biletu w pociągu – opłata za wydanie biletu , pobierana w pociągu na zasadach określonych w Regulaminie;
 - 27) osoba upoważniona do kontroli – obsługa/kontrola pociągu albo inna osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu, posiadająca stosowny identyfikator;
 - 28) osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej – każda osoba, której możliwość poruszania się podczas korzystania z usług przewoźnika jest ograniczona na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niepełnosprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;
 - 29) 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 aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art.2 pkt 11 oraz art.20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych – Dz.U. z 2011 r. Nr 127, poz.721 z póź.zm.);
 - 30) wezwanie – dokument przewozu wystawiony przez osobę upoważnioną do kontroli, podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, który nie ureguluje należności w pociągu;
 - 31) wymiana biletu – jednoczesny zwrot i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami, uruchamianymi przez przewoźnika; na zakupionym bilecie zamieszcza się adnotację lub stempel o treści :”WYMIANA” ;
 - 32) stacja/przystanek osobowy – miejsce zatrzymania pociągów , w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie lub wysiadanie podróżnych;

§ 3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu

1. Wprowadzenie Regulaminu oraz zmiany tego wydawnictwa ogłasza się na stronie internetowej przewoźnika.
2. Z postanowieniami Regulaminu można zapoznać się:
 - 1) w kasach biletowych lub kasach agencyjnych prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez przewoźnika;
 - 2) w siedzibie przewoźnika, w których również na żądanie zainteresowanych osób, udziela się wyjaśnień z zakresu Regulaminu.
3. Regulamin można nabyć w siedzibie przewoźnika.

§ 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągami uruchamianymi przez przewoźnika zobowiązane są:
 - 1) do przestrzegania przepisów rozporządzenia MI z dnia 23.11.2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych;
 - 2) podporządkować się wskazaniom obsługi pociągu, które związane są z bezpieczeństwem przewozu.
2. W pociągach Arriva RP zabrania się:
 - 1) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania;
 - 2) wchodzenia bez zgody przewoźnika do pociągów i wagonów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do wagonów na torach postojowych;
 - 3) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamianie tych pojazdów;
 - 4) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego (bezpieczeństwa);
 - 5) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
 - 6) zajmowania miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu lub wagonu na tory przy peronie odjazdowym;
 - 7) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
 - 8) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
 - 9) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 10) podczas jazdy:
 - a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonu,
 - c) zatrzymywania się na pomostach między wagonami,
 - d) przechodzenia z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są połączone ze sobą przejściami ochronnymi,

- e) przebywania na stopniach wagonu;
- 11) korzystania z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
 - 12) podróżnym pozostawiania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
 - 13) palenia wyrobów tytoniowych;
 - 14) naruszania stanu urządzeń sterujących zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie;
 - 15) wchodzenia osób nieuprawnionych do wydzielonych miejsc i pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony;
 - 16) posługiwania się urządzeniami alarmowymi i awaryjnymi bez uzasadnienia;
 - 17) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach i pomieszczeniach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
 - 18) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody przewoźnika;
 - 19) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia;
 - 20) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów;
 - 21) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
 - 22) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
 - 23) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
 - 24) zebrania;
 - 25) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej bez zgody przewoźnika;
 - 26) prowadzenia publicznych zbiórek bez zgody przewoźnika;
 - 27) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju pasażerów korzystających z usług Arriva RP.
3. W przypadku:
- 1) naruszenia przepisów porządkowych — właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny — pobiera się opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy opłacenia należności wystawia się wezwanie.
4. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
- 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz — jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
5. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 4, w przypadku częściowego niewykorzystania biletu, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrącenia 15% odstępnego, na zasadach określonych w § 19.

ROZDZIAŁ 2 OGÓLNE ZASADY ODPRAWY OSÓB

§ 5. Informacje o usługach

1. Przewoźnik udziela informacji w zakresie:

- 1) ogólnych warunków umów mających zastosowanie do umowy przewozu, tj. warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu;
- 2) rozkładu jazdy pociągów;
- 3) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz;
- 4) dostępności, warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób ograniczonej sprawności ruchowej;
- 5) możliwości i warunków przewozu rowerów;
- 6) działań mogących przerwać lub opóźnić połączenia oraz o przerwie w ruchu, opóźnieniu pociągu lub utracie połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy;
- 7) zaprzestania i wznowienia oraz uruchomienia połączeń;
- 8) usług dostępnych w pociągu;
- 9) trybu postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach;
- 10) procedury wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków;
- 11) kas agencyjnych przewoźnika wraz z ich lokalizacją, zakresem czynności i godzinami otwarcia.

2. Informacje o których mowa w ust. 1 przekazywane są:

- 1) na stronie internetowej;
- 2) telefonicznie - za pośrednictwem infolinii nr 801 081 515 (dla numerów stacjonarnych) oraz 22 48 13 948 (dla numerów komórkowych) w godz. od 8.00 do 16.00 w dni robocze; 4
- 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej - adresy mailowe podane są na stronie internetowej w godz. od 8.00 do 16.00 w dni robocze. 4

2. Na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi przewoźnika oraz:

- 1) znajduje się kasa biletowa lub kasa agencyjna, która prowadzi sprzedaż biletów na przejazd/przewóz tymi pociągami, zamieszcza się informacje o:
 - a) zakresie czynności i godzinach otwarcia kas – w formie piktogramów lub wywieszek,
 - b) numerach telefonów, pod którymi dostępna jest informacja o możliwości przejazdu pociągami uruchamianymi przez przewoźnika osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz o warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach,
 - c) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe Urzędu Transportu Kolejowego,
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej.
- 2) nie ma automatu albo kasy biletowej lub kasy agencyjnej (lub jest ale nie prowadzi sprzedaży biletów na przejazd pociągami Arriva RP), zamieszcza się informacje o:
 - a) możliwości i sposobie zakupu biletu na przejazd /przewóz w pociągu lub za pośrednictwem systemu sprzedaży moBILET,
 - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajdują się kasa biletowa lub kasa agencyjna albo automat,

- c) najbliższej stacji, na której jest obecny personel udzielający pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać niezbędne informacje,
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej przewoźnika,
 - e) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe Urzędu Transportu Kolejowego.
3. Na żądanie podróżnego informacje określone w ust. 1 udzielane są w kasach biletowych lub kasach agencyjnych prowadzących sprzedaż biletów na pociągi Arriva RP.

§ 6. Umowa przewozu

1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego do stacji przeznaczenia.
2. Umowę przewozu zawiera się przez
 - a) nabycie biletu:
 - przejazd osób,
 - przewóz bagażu ręcznego, psa albo roweru,
 - otrzymanie wezwania wystawionego przez osoby upoważnione do kontroli w pociągu.
3. Umowę przewozu potwierdza jeden lub kilka biletów wydanych podróżnemu, który(-e) można nabyć :
 - 1) na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie w:
 - a) kasie biletowej lub kasie agencyjnej,
 - b) pociągu,
 - c) automacie ,
 - d) na stronie internetowej www.arriva.pl;
 - 2) za pośrednictwem systemu sprzedaży moBilet – bilet jednorazowy na przewóz osób wg taryfy normalnej oraz z ulgą 33%, 37% i 51%.
4. Kasjer/obsługa pociągu przed wydaniem biletu podróżnemu ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne ze wskazaniami podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu – upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.
5. Podróżny z chwilą rozpoczęcia przejazdu powinien posiadać ważny bilet (z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 1 lit. b) i okazać go podczas kontroli.
6. Podróżny, który posiada ważny bilet na przejazd, może zabrać ze sobą bagaż ręczny, rower i zwierzęta na zasadach określonych w Taryfie i Regulaminie.
7. Bilet może być odstąpiony, gdy nie jest imienny i podróżny nie rozpoczął przejazdu.
8. Przy zawarciu umowy przewozu stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia dokumentu przewozu.

4

§ 7. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów

1. Przewoźnik wydaje następujące rodzaje:
 - 1) dokumentów przewozu:
 - a) bilety na przejazd osób i przewóz: bagażu ręcznego (w tym psa) i roweru - na drukach wg wzorów nr 1 – 6,
 - b) bilet blankietowy zastępczy – na druku wg wzoru nr 7,
 - c) wezwania – na druku wg wzoru nr 8;

4

- 2) innych dokumentów:
 - a) paragon fiskalny na druku wg wzoru nr 9,
 - b) poświadczenie o:
 - zgłoszeniu braku ważnego biletu – wzór nr 10,
 - opóźnieniu przyjazdu pociągu - wzór nr 11,
 - c) pokwitowanie zatrzymania dokumentów – wzór nr 12,
 - d) pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu – wzór nr 13.
2. Na przejazdy osób stosowane są następujące rodzaje biletów:
 - 1) bilety jednorazowe na przejazd w jedną stronę;
 - 2) bilety odcinkowe imienne na przejazdy wielokrotne, ważne w określonej relacji.
3. Bilety z ceną zryczałtowaną na odpłatny przewóz pod nadzorem podróżnego:
 - 1) bagażu ręcznego albo psa;
 - 2) roweru,
 które są wydawane łącznie lub do posiadanego już biletu na przejazd.

§ 8. Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd zawiera:
 - 1) oznaczenie sprzedawcy;
 - 2) oznaczenie przewoźnika;
 - 3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia);
 - 4) wypis dotyczący treści umowy przewozu (np., miesięczny imienny T/P itp.);
 - 5) cenę brutto oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
 - 6) termin ważności:
 - a) biletu jednorazowego – poprzez wskazanie daty wyjazdu,
 - b) biletu odcinkowego imiennego – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności;
 - 7) datę wydania (dotyczy biletów wydawanych elektronicznie);
 - 8) NIP wystawcy;
 - 9) numer i serię biletu.
2. Oprócz danych wymienionych w ust. 1, bilet może zawierać m.in.:
 - 1) kod oferty;
 - 2) rodzaj taryfy („N” - normalna, „U” - ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi);
 - 3) oznaczenie numeru kasy wydania /automatu biletowego;
 - 4) odległość taryfową;
 - 5) liczbę osób;
 - 6) wypis o ofercie;
 - 7) drogę przejazdu;
 - 8) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, a także numer dokumentu poświadczającego tożsamość tej osoby;
 - 9) kod 2D.
3. Bilet na przewóz zawiera datę rozpoczęcia ważności ,a ponadto musi zawierać informacje o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, 5 ,7,8 i 9 oraz w ust. 2 pkt 6.
4. Oprócz danych zawartych w ust.3 bilet na przewóz może zawierać informacje o których mowa w ust. 1 pkt 6 oraz ust. 2 pkt 1,3 ,4, 7 i 9.
5. Informacje na czołowej stronie dokumentu przewozu, nie mogą być odręcznie poprawiane.

6. Rozdział 7 Regulaminu zawiera wzory druków wydawanych przez przewoźnika. Bilety są drukowane w języku polskim.

§ 9. Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletu na przejazd rozpoczyna się od daty na nim wskazanej.
2. Termin ważności :
 - 1) biletu jednorazowego na przejazd: 1
 - na odległość do 100 km – wynosi 6 godzin licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
 - na odległość 101 km albo więcej – wynosi 1 dzień,
 - 2) biletu wg ofert taryfowych i pozataryfowych — jest określony w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawany do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty;
 - 3) biletu okresowego imiennego – uzależniony jest od rodzaju biletu (patrz § 29-30 Taryfy) ;
 - 4) biletu na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa —zależy od rodzaju biletu na przejazd, do którego został wydany. Bilet na przewóz, wydany odpowiednio do biletu:
 - a) jednorazowego – jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
 - b) okresowego odcinkowego – uprawnia do przewozu w ciągu wskazanego przez podróżnego dnia (w terminie ważności biletu na przejazd) i jest na nim określony;
3. Nie przedłuża się terminów ważności biletów, z zastrzeżeniem §.20 ust. 4.
4. W ramach terminu ważności biletu można dokonywać przerw w podróży.
5. Na biletach wydawanych w godzinach 23:01 do 24:00, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:
 - 1) w kasie biletowej - datą dnia następnego;
 - 2) w pociągu - faktyczną datą wyjazdu.
6. Przejazd należy rozpocząć i zakończyć w terminie ważności biletu z zastrzeżeniem ust. 7–9.
7. Podróżny z biletem jednorazowym na przejazd w jedną stronę ma prawo dojechać do stacji przeznaczenia po upływie terminu ważności biletu, gdy przejazd odbywa się:
 - 1) bezpośrednim pociągiem od stacji wyjazdu, wskazanej na bilecie, albo
 - 2) z przesiadaniem po drodze – pod warunkiem, że przesiadanie odbywa się do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż nie dojeżdża do tej stacji.
8. Jeżeli nie ukończono podróży w terminie ważności biletu z powodu opóźnienia przyjazdu pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności.
9. Podróżny z biletem na przejazdy wielokrotne może dojechać pociągiem, którym odbywa przejazd najdalej do stacji, na której pociąg, zgodnie z rozkładem jazdy, zatrzymuje się po raz ostatni przed upływem terminu ważności, z zastrzeżeniem ust. 8.

§ 10. Zasady organizacji sprzedaży dokumentów przewozu

1. W kasie biletowej i kasie agencji można:
 - 1) nabyć:
 - a) bilet:

- jednorazowy na przejazd w jedną stronę w określonej relacji od i do stacji wskazanej przez nabywcę,
 - na przejazdy wielokrotne np. okresowy,
- b) na przewóz bagażu ręcznego, roweru lub psa na zasadach określonych w Taryfie i Regulaminie;
- 2) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
- 3) otrzymać poświadczenie m.in. o:
- a) zgłoszeniu braku ważnego biletu, na przejazd na zasadach określonych w ust. 15,
 - b) opóźnieniu/odwołaniu pociągu,
 - c) utracie połączenia /przerwie w ruchu pociągów,
 - d) rozkładzie jazdy pociągów,
 - e) możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży w przypadkach określonych w § 20;
2. Obsługa podróżnych jest dokonywana w kolejności ich zgłaszania się.
3. W pociągu można:
- 1) nabyć bilet:
- a) jednorazowy na przejazd w określonej relacji od i do stacji wskazanej przez nabywcę w jedną stronę,
 - b) na przejazdy wielokrotne np. okresowy,
 - c) na przewóz bagażu ręcznego, roweru lub psa na zasadach określonych w Taryfie i Regulaminie;
- 2) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
- 3) otrzymać poświadczenie m.in. o:
- a) zgłoszeniu braku ważnego biletu, na przejazd na zasadach określonych w ust. 15,
 - b) opóźnieniu/odwołaniu pociągu,
 - c) utracie połączenia /przerwie w ruchu pociągów,
 - d) rozkładzie jazdy pociągów,
 - e) możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży w przypadkach określonych w § 20;
- 5) otrzymać :
- a) wezwanie,
 - b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu, w przypadkach określonych odpowiednio w § 14 i § 16,
 - c) bilet zastępczy;
- 6) nabyć bilet od stacji przesiadania z adnotacją: "Zmiana przewoźnika" - w przypadku gdy podróżny rozpoczyna przejazd na stacji, na której nie ma kasy biletowej, kasy agencyjnej albo automatu lub są one nieczynne i od stacji przesiadania ma zamiar odbyć przejazd pociągiem innego przewoźnika, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 15 min.
4. W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd w tj. samej relacji, którym w pociągu nie można wydać biletu na przejazd, wydaje się odpowiednią liczbę biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu.
5. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (w kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie. Podróżni z wyjątkiem osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej (patrz: § 13 ust. 8) oraz osób wymienionych

w § 14 ust. 5, którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróżnych bez ważnego dokumentu przewozu i wówczas stosuje się odpowiednie postanowienia § 15 i § 16.

6. W pociągu oprócz opłaty za przejazd/przewóz pobiera się opłatę za wydanie biletu w pociągu, wskazaną w Cenniku. Opłaty za wydanie nie pobiera się od osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osób wymienionych w § 14 ust. 5, a także od osób, które zgłosiły się do obsługi pociągu :

1

1) na warunkach określonych w ust. 5, oraz:

a) rozpoczynają przejazd gdy na stacji wsiadania:

- kasa biletowa i kasa agencyjna jest nieczynna,
- nie ma kasy biletowej lub kasy agencyjnej albo automatu,
- Chełmża, Tuchola, Bydgoszcz Główna, Toruń Gł. i Toruń Wsch.- automat jest nieczynny lub
- automat jest czynny, ale podróżny zamierza kupić bilet dalej niż relacja pociągu, którym rozpoczyna przejazd, za wyjątkiem, gdy podróżny rozpoczyna przejazd na stacji Bydgoszcz Główna i Toruń Główny w czasie gdy kasa biletowa lub kasa agencyjna na tych stacjach jest czynna,
- w automacie nie ma możliwości zakupu biletu w ofercie promocyjnej lub specjalnej. (oferta nie wprowadzona do biletowego systemu sprzedaży),

4

b) posiadają:

- poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu, wydane przez kasę biletową lub kasę agencyjną,
- bilet z adnotacją „Dalej w poc. Arriva”, wydany przez kasę biletową lub kasę agencyjną albo w innym pociągu,
- bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika w sytuacji, o której mowa w ust. 3 pkt 6,

c) żądają wydania biletu z ulgą 100 %.

2) na warunkach określonych w § 17 ust. 3 – z ważnym biletem w celu zmiany umowy przewozu w zakresie:

a) terminu wyjazdu,

b) stacji przeznaczenia,

c) drogi przewozu,

d) uprawnień do ulgi, tj. posiadających bilet jednorazowy:

- z innym wymiarem ulgi niż im przysługuje – w tym przypadku wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego; zasada ta obowiązuje również w przypadku, gdy podróżny zgłosi się do obsługi pociągu na warunkach określonych w § 17 ust. 3 a bilet z niższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje, okaże dopiero podczas kontroli,
- ulgowy bez ważnego dokumentu poświadczającego prawo do ulgowego przejazdu (podróżny oświadcza, że takie uprawnienie posiada).

7. Nabywca biletu na przejazd wskazuje:

1) datę wyjazdu lub pierwszy dzień ważności biletu;

2) rodzaj biletu lub oferty z której zamierz skorzystać (np. bilet okresowy);

3) relację przejazdu (od stacji...do stacji...);

4) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową oraz wymiar ulgi).

Na żądanie podróżnego udziela się informacji o warunkach odbycia najszybszej podróży oraz warunkach najniższych opłat za przejazd/przewóz:

8. Przy zakupie biletu w punkcie odprawy ulgowego w kasie biletowej lub kasie agencyjnej 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.
9. W niektórych kasach biletowych lub kasach agencyjnych albo w automacie sprzedaż biletów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać m.in. na sprzedaży określonych rodzajów biletów.
 10. Za pośrednictwem systemu moBILET podróżny może nabyć bilet jednorazowy na przejazd osób wg taryfy normalnej oraz ulgą 33%, 37% i 51 %. Warunki korzystania z tej oferty zawarte są na stronie internetowej www.arriva.pl w zakładce: „Bilet przez telefon komórkowy” lub w siedzibie przewoźnika w Toruniu.
 11. Bilety na pociągi uruchamiane przez przewoźnika można nabyć w przedsprzedaży do 30 dni naprzód, według cen obowiązujących w dniu zawarcia umowy. W przypadku wznowienia lub uruchomienia nowych połączeń na danej linii/odcinku, termin przedsprzedaży może być ograniczony do dnia, w którym rozpoczyna się kursowanie pociągów na tej linii/odcinku.
 12. Terminy przedsprzedaży biletów na przejazd wydany wg ofert taryfowych i pozataryfowych jest określony w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawany do wiadomości publicznej, w sposób zwyczajowo przyjęty.
 13. Nie wydaje się biletów jednorazowych na przejazd – TAM I POWRÓT „T/P” na jednym druku
 14. Należności za przejazd/przewóz oraz inne należności wynikające z umowy przewozu są przyjmowane w walucie PLN – złotych:
 - 1) w kasie biletowej/kasie agencyjnej/automacie - gotówką albo kartą płatniczą ,zgodnie z oznaczeniem,
 - 2) w pociągu – wyłącznie gotówką,
 15. W przypadku braku możliwości odprawy podróżnemu wydaje się poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd.
Na wydanym poświadczeniu:
 - 1) w kasie biletowej lub kasie agencyjnej - wpisuje się stację i datę wyjazdu i zamieszcza się odcisk datownika, oraz informuje pasażera o obowiązku zgłoszenia obsłudze pociągu brak biletu, na warunkach określonych w pkt. 5;
 - 2) w pociągu – zamieszcza się stację, datę wyjazdu i nr pociągu, a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.
 16. W razie braku możliwości odprawy podróżnego w pociągu przewoźnika do wskazanej przez niego stacji , wydaje się bilet do stacji , do której istnieje możliwość odprawy, zamieszczając odręcznie lub za pomocą stempla adnotację; „Dalej w poc. ARRIVA”. Podróżny w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia, zobowiązany jest zgłosić się do kasy biletowej lub kasy agencyjnej albo do obsługi pociągu najpóźniej na stacji do której posiada bilet.
 17. Podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT za wyjątkiem faktur do biletów, o których mowa w ust. 19 w:
 - 1) kasie biletowej lub kasie agencyjnej, która wydała bilet,
 - 2) w kasie agencyjnej – w przypadku biletów zakupionych w pociągu lub innej kasie biletowej lub agencyjnej albo w automacie (wyłącznie na pociągi uruchamiane przez Arriva RP).
- Kasa biletowa lub kasa agencyjna , na żądanie podróżnego ma obowiązek wystawienia faktury VAT w terminie 15-tu dni od zgłoszenia żądania, jeżeli żądanie jej wystawienia zostanie zgłoszone w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca , w którym wykonano

usługę. Podstawę do wystawienia faktury VAT stanowi przedłożony w punkcie odprawy oryginał biletu.

18. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.

19. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe, które zawierają następujące dane:

- 1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP);
- 2) numer i datę wystawienia biletu;
- 3) rodzaj usługi;
- 4) odległość taryfową nie mniejszą niż 50 km;
- 5) kwotę należności wraz z podatkiem;
- 6) kwotę podatku.

Do biletów jednorazowych uznanych za fakturę VAT, faktur na życzenie podróżnego nie wystawia się.

20. W automatach biletowych nie ma możliwości legalizacji biletu. 3

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

1. W pociągach przewoźnika wyznacza się miejsca dla:

- 1) osób z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży - dwa miejsca w pobliżu pierwszych drzwi wejściowych;
- 2) osób niepełnosprawnych i osób ograniczonej sprawności ruchowej – jedno miejsce przy drzwiach narożnikowych;

Wyznaczone miejsca oznaczają się piktogramami.

- 3) obsługi pociągu – dwa miejsca w pobliżu drzwi wejściowych do kabiny maszynisty. Wyznaczone miejsca na przyległym oknie oznaczają się tabliczką z napisem „Miejsca służbowe”. W szczególnych wypadkach, uzasadnionych okolicznościami służbowymi, dopuszcza się zajęcie przez obsługę dodatkowego miejsca.
2. Pierwszeństwo do zajmowania miejsc o których mowa w ust. 1, mają te osoby ,dla których zostały one wyznaczone.
3. Kobiety w ciąży obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli może w razie wątpliwości poprosić o okazanie zaświadczenia lekarskiego.
4. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.
5. Wyznaczone miejsca niezajęte przez osoby, o których mowa w ust. 1 mogą być zajmowane przez innych podróżnych, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.
6. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zajmując go wyraźnie, traci do niego prawo. Położenie czasopism, dzienników itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.
7. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać zwierząt ani bagażu ręcznego.

§ 12. Przewóz zorganizowanych grup

1. Warunki korzystania z przejazdów przez grupy zorganizowane zawarte są w odpowiednich postanowieniach Taryfy.
2. Przejazd grupy można zamówić;
 - 1) od poniedziałku do piątku w dni robocze w godz. od 8.00 do 16.00 pod numerami telefonów:

- a) 801 081 515 (infolinia - numer dostępny dla telefonów stacjonarnych),
 - b) 224 813 948 (infolinia- numer dostępny telefonów komórkowych),
 - c) w kasie agencji na stacjach Bydgoszcz Główna, Grudziądz i Świekatowo;
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty wysyłając zamówienie na adres przewoźnika za pośrednictwem poczty lub na adres e-mail info.kolej@arriva.pl.
 3. W zamówieniu należy podać co najmniej:
 - 1) nazwę i adres organizatora;
 - 2) relację przejazdu;
 - 3) liczbę uczestników;
 - 4) datę i przybliżoną godzinę wyjazdu;
 - 5) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za grupę;
 - 6) kontakt e-mail lub telefoniczny.
 4. Przewoźnik powinien otrzymać zamówienie najpóźniej na 24 godziny przed planowanym dniem wyjazdu grupy.
 - 0 uwzględnieniu zamówienia przejazdu grupowego, zawiadamia się organizatora ,podając numer zgody. Zawiadomienia dokonuje się telefonicznie, listownie lub mailem. Organizatora zawiadamia się również w przypadku braku możliwości zrealizowania zawiadomienia.
 5. Zakup biletu/biletów należy dokonać w kasie agencji - wskazanej przez przewoźnika, podając numer zgody.
 6. Organizator przewozu zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przejazdu grupowego obowiązujących przepisów porządkowych.
 7. W przypadku, gdy organizator przejazdu grupowego zamierza zmienić termin przejazdu, relację drogę przewozu albo liczbę uczestników, powinien złożyć nowe zamówienie wg zasad ujętych w punktach od 2 do 4. Wymiany biletu/biletów organizator może dokonać wyłącznie w kasie agencji wskazanej przez przewoźnika, bez potrącenia odstępnego.
 8. Jeżeli nie zostało złożone nowe zamówienie zgodnie z ust. 7, a z biletu/biletów na przejazd będzie korzystała mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:
 - 1) pozostała liczba uczestników spełnia warunki grupowego przewozu (z przejazdu korzysta min. 10 osób):
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa agencji;
 - b) po rozpoczęciu przejazdu – obsługa pociągu:

zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o wykorzystaniu biletów przez mniejszą liczbę osób; zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 25.
 - 2) pozostała liczba uczestników nie spełnia warunków grupowego przewozu (z przejazdu korzysta mniej niż 10 osób):
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa agencji,
 - b) po rozpoczęciu przejazdu pod warunkiem zgłoszenia się na zasadach określonych w § 10 ust. 5 – obsługa pociągu:

zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu, a osoby odbywające przejazd odprawia się zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami; zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 25.
 9. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia. Brak wymaganego poświadczenia powoduje nieważność biletu.
 10. Zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu na przejazd grupy, przed rozpoczęciem terminu jego ważności – jest możliwy w kasie agencji po potrąceniu 15% odstępnego.

11. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystany, odpowiednio poświadczony bilet po rozpoczęciu terminu ważności (w przypadkach innych niż wskazane w ust. 8), zwrotu należności można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 25.

§ 13. Obsługa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności

1. W pociągach przewoźnika stosuje się niedyskryminujące zasady dotyczące przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
 2. Przewoźnik zapewnia osobie niepełnosprawnej i osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin ,przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji.
 3. Informacje o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów przewoźnika oraz zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej można uzyskać/dokonać:
 - 1) wysyłając zgłoszenie/zapytanie na adres e-mail: info.kolej@arriva.pl;
 - 2) telefonicznie pod numerami telefonów 801 081 515 (dla numerów stacjonarnych), 22 48 13 948 (dla telefonów komórkowych) oraz 56 69 92 033 (wszyscy operatorzy telefoniczni) od poniedziałku do piątku oprócz świąt ,w godzinach od 8.00 do 16.00;
 - 3) w kasach agencyjnych i u obsługi pociągu.
 4. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej powinno zawierać:
 - 1) datę i godzinę przejazdu;
 - 2) relację przejazdu (stację wyjazdu, stację przyjazdu, stację przesiadkową) z określeniem stacji, na której potrzebna jest pomoc: planowaną godziną odjazdu i przyjazdu;
 - 3) imię i nazwisko oraz numer telefonu osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany;
 - 4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego;
 - 5) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (w przypadku wózka z napędem należy podać wagę wózka i łączną wagę wózka z osobą) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiającego poruszanie się (chodzik, kule itp.);
 - 6) istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu (np. czy podróżny będzie posiadał bagaż ręcznym, bilet itp.);
 - 7) czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun) lub pies asystujący.
 5. Osoba, która dokona zgłoszenia jest niezwłocznie informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu ,w którym powinna się stawić (nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut, przed określoną w rozkładzie jazdy. godziną odjazdu).
- Jeżeli zgłoszenie zostanie dokonane po upływie terminu określonego w ust. 2 lub bezpośrednio przed odjazdem pociągu (np. w kasie agencyjnej albo w obsługi pociągu), a także, jeśli przewoźnik nie ma możliwości wyznaczenia w pociągu personelu do pomocy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, podejmowane są wszelkie racjonalne starania, aby zapewniona została niezbędna i możliwa do udzielenia pomoc w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej, mogła odbyć przejazd pociągiem.

6. Jeżeli z uwagi na istniejące bariery architektoniczne, przyczyny techniczne lub organizacyjne udzielenie pomocy na danej stacji jest niemożliwe, przewoźnik informuje o najbliższej stacji, na której jest możliwe udzielenie pomocy.
7. Na stacjach, na których nie ma personelu, wywiesza się informacje, dotyczące najbliższej stacji, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępna pomoc dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej.
8. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oraz opiekunowie i przewodnicy tych osób są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego dokumentu przewozu i/lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu oraz zamiaru zmiany umowy przewozu. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przewozu bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu.
W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednie postanowienia § 16 wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

ROZDZIAŁ 3 ZMIANA I ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU

§ 14. Kontrola dokumentów przewozu

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika, legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu.
Identyfikator zawiera następujące informacje:
 - 1) nazwę przewoźnika;
 - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
 - 3) zdjęcie kontrolującego;
 - 4) zakres upoważnienia;
 - 5) okres ważności;
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy.Osoby legitymujące się identyfikatorem nie są obowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.
2. Podróżny w pociągu zobowiązany jest posiadać ważny dokument przewozu i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie.
Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego albo imiennego zobowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości. Obowiązek wręczania legitymacji służbowych poświadczających uprawnienie do ulgi, nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji. Osoby te zobowiązane są okazywać ww. legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych.
3. Osoba dokonująca kontroli biletów poświadczają jej przeprowadzenie poprzez zamieszczenie odcisku znakownika na bilecie lub odręcznego zapisu zawierającego : nr pociągu, datę kontroli, nr identyfikacyjny (z wyjątkiem biletów zapisywanych na nośniku elektronicznym):
 - 1) jednorazowych – każdorazowo;
 - 2) na przejazdy wielokrotne – przy pierwszej kontroli.

4. Arriva RP Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zatrzymania biletu jednorazowego na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego.
5. Jeżeli w trakcie kontroli podróżny okaże:
 - 1) bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługująca,
 - 2) bilet normalny wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgowych przejazdów, wówczas wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie; okazany bilet poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się w dowolnej kasie biletowej lub kasie agencji prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju, na zasadach określonych w § 19 bez potrącenia odstępnego.
W przypadku, gdy podróżny nie może uregulować należności gotówką, wówczas wystawia się wezwanie na zasadach określonych w § 16 ust. 13 i 14 .
6. Dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu , co do którego istnieje podejrzenie, jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem .Zatrzymane dokumenty przesyła się prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy.

§ 15. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu, regulujący należności w pociągu

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który:
 - 1) nie okazał i nie wręczył ważnego:
 - a) biletu na przejazd/przewóz,
 - b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z bezpłatnego przejazdu ,
 - c) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu;
 - 2) okazał:
 - a) dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu uznany za nieważny (patrz § 12 ust. 3),
 - b) poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd, wydane przez kasę biletową lub kasę agencyjną,
 - c) bilet imienny:
 - ale nie okazał dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości,
 - którego nie jest właścicielem,
 - bez wypełnionych rubryk w części obowiązującej podróżnego (imię, nazwisko i numer dokumentu poświadczającego tożsamość właściciela),chyba, że brakujące dane uzupełnił w trakcie kontroli,
 - d) bilet ulgowy z wyższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje wraz z dokumentem poświadczającym prawo do ulgi o niższym wymiarze ;
 - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że
 - a) odbywa przejazd:
 - dłuższą drogą,
 - poza stację przeznaczenia,
- a należność za faktyczny przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,
- b) rozpoczął przejazd przed lub po upływie terminu ważności biletu lub nie zakończył przejazdu przed upływem terminu ważności biletu, bez uzyskania odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem § 9 ust. 7 i 8;
- 4) przewozi ze sobą w pociągu – bez odpowiedniego biletu na przewóz - bagaż ręczny, rower albo zwierzęta, za przewóz których taryfa przewiduje opłaty.

2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1 może w pociągu:
 - 1) nabyć bilet zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami na zasadach określonych w ust. 3;
 - 2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 17.
3. Przy ustalaniu należności za przejazd /przewóz bez ważnego dokumentu przewozu, pobiera się:
 - 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz;
 - 2) opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. W takim przypadku nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu i nie stosuje się ofert taryfowych i pozataryfowych.
4. Od podróżnego, który oświadcza ,że posiada :
 - 1) uprawnienie do ulgi, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie;
 - 2) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnieni;
 - 3) ważny bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
Pobiera się należności wskazane w ust. 3; na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie; zwrotu należności pobranych w pociągu dokonuje się po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu, podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego i złoży reklamację a warunkach określonych w § 25. Wysokość opłaty manipulacyjnej jest określona w Cenniku.
5. Odprawy podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu dokonuje się:
 - 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego;
 - 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej) w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu do stacji wskazanej przez podróżnego
6. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu ,stosuje się postanowienia § 16.

§ 16. Tryb postępowania w razie nieuregulowania należności w pociągu

1. Podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie.
2. W celu wystawienia wezwania osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, a w razie braku takiego dokumentu lub odmowy jego okazania - zwrócić się o podjęcie tych czynności do Policji lub innych organów porządkowych ,które zgodnie z prawem są uprawnione do ustalania tożsamości. Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji albo innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli, albo w innym miejscu wskazanym przez osobę dokonującą kontroli.
3. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli dokumentów przewozu są przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997r. O ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. NR 101, poz.926 z późn. zm.).
4. Podróżny, który:

- 1) w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku ważnego biletu, odmawia zapłacenia należności albo okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości;
 - 2) opuści, przed przybyciem funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, miejsce przeprowadzenia kontroli albo miejsce wskazane przez osobę dokonującą kontroli,
podlega karze grzywny w trybie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
5. W przypadku przejazdu:
- 1) grupy - wezwanie wystawia się na przewodnika/opiekuna grupy;
 - 2) osoby niepełnoletniej do 18 roku życia wraz z opiekunem - wezwanie sporządza się na opiekuna, przy czym w wezwaniu zamieszcza się adnotację: "Za przejazd osoby małoletniej(imię i nazwisko)";
 - 3) osoby niepełnosprawnej uprawnionej do przejazdu z opiekunem/przewodnikiem - wezwanie sporządza się na osobę uprawnioną lub opiekuna/przewodnika;
6. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę od:
- 1) stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego ;
 - 2) stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia miejsca rozpoczęcia podróży,
do stacji wskazanej przez podróżnego.
- Wezwanie wystawia się dla każdego podróżnego na oddzielnym druku, z wyłączeniem przypadków o których mowa w ust. 5.
7. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się m.in.:
- 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego:
 - a) datę przejazdu,
 - b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
 - c) rodzaj i numer pociągu,
 - d) klasę wagonu,
 - e) odległość taryfową przejazdu,
 - f) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi;
 - 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd albo przewóz bagażu ręcznego, roweru , psa,
 - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.;
 - 3) cenę okazanego biletu;
 - 4) kwotę należności do zapłaty;
 - 5) w rubryce „ujawniono” - stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu, będącą stacją rozkładowego zatrzymania pociągu);
 - 6) uwagi osoby dokonującej kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
 - 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym.
8. Podróżny:
- 1) ma prawo wniesienia uwag do wezwana;
 - 2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania, własnoręcznym podpisem w odpowiedniej rubryce. Jeżeli podróżny odmówi przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli dokonuje w wezwaniu stosownej adnotacji. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.

9. Wystawione wezwanie upoważnia do przejazdu wyłącznie w zakresie na nim wskazanym.
10. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania -nie wliczając tego dnia - za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie lub w kasie agencyjnej. Za dzień wpłaty uważa się dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień dokonania zapłaty w kasie agencyjnej. Jeżeli ww. należności zostaną wpłacone w ciągu 7 dni od dnia przewozu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – opłata dodatkowa wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. ulega odpowiednio obniżeniu (patrz Cennik). Nieuregulowanie należności we wskazanym wyżej terminie skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych.
11. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 10, przewoźnik ma prawo, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty, do:
 - 1) zamieszczenia danych osobowych dłużnika w rejestrach Biur Informacji Gospodarczych;
 - 2) dochodzenia wykazanych w wezwaniu należności wraz z odsetkami, w postępowaniu sądowym.
12. W razie wystawienia wezwania podróżnemu, który oświadcza, że posiada:
 - 1) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie;
 - 2) uprawnienie do ulgi, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie;
 - 3) ważny bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości na przejazd, wykazuje się należności wskazane w § 15 ust. 3; należności wykazane w tym wezwaniu zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia wezwania, podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego i złoży reklamację na warunkach określonych w § 25. Wysokość opłaty manipulacyjnej jest wykazana w Cenniku.
13. Wezwanie wystawia się również w przypadku, gdy podróżny zgłosi obsłudze pociągu brak ważnego dokumentu przewozu na zasadach określonych w §10 ust. 5 i chce uregulować należności przewozowe gotówką, a obsługa pociągu nie może wydać reszty. W wezwaniu w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się adnotację: „Brak możliwości wydania reszty – termin płatności 7 dni”.
14. W przypadkach o których mowa w ust. 13 należność wykazana w wezwaniu do zapłaty stanowi sumę opłaty taryfowej za przejazd (z zastosowaniem ofert taryfowych i pozataryfowych) i opłaty za wydanie biletu w pociągu za wyjątkiem przypadków określonych w § 10 ust. 6 i § 14 ust. 5. Podróżny jest zobowiązany opłacić wykazane w wezwaniu należności w ciągu 7-u dni od dnia przejazdu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania. Brak wpłaty w wymagany terminie spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu, wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. Postanowienia ust. 11 stosuje się odpowiednio.
15. Jeżeli podróżny z powodu kradzieży, nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, a także dokumentu stwierdzającego tożsamość – wezwanie wystawia się na ogólnych zasadach. Podróżny ma możliwość złożenia reklamacji na warunkach określonych w § 25 na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia, pod warunkiem dołączenia zaświadczenia – wydanego przez uprawniony organ – o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.

§ 17. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu;
 - 2) stacji przeznaczenia;
 - 3) drogi przewozu;
 - 4) zakresu uprawnień do ulgi.
 2. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem przejazdu, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
Zmiany można dokonać odpowiednio w kasie biletowej lub kasie agencyjnej albo w pociągu przed upływem terminu ważności biletu na całej lub części drogi przewozu na zasadach określonych w ust. 4.
 3. W pociągu zmiana jest możliwa pod warunkiem jej zgłoszenia w zakresie:
 - 1) terminu wyjazdu i uprawnień do ulgi;
 - 2) stacji przeznaczenia nie później niż przed stacją przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie;
 - 3) drogi przewozu – nie później niż przed stacją, od której ma nastąpić zmiana.W przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu w pociągu zgodnie z ww. zasadami, stosuje się odpowiednie postanowienia § 15 i § 16.
 4. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której przewoźnikowi przysługuje:
 - 1) niższa należność – podróżny powinien:
 - a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 5.
 - b) w pociągu albo w kasie biletowej lub kasie agencyjnej na stacji pośredniej – uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności;
 - 2) wyższa należność – podróżny powinien:
 - a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 5.
 - b) w pociągu albo w kasie biletowej lub kasie agencyjnej na stacji pośredniej dopłacić różnicę należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo nabyć nowy bilet; na okazanym bilecie dokonuje się odpowiedniego poświadczenia o niewykorzystaniu, stanowiącego podstawę do otrzymania zwrotu należności.
 5. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu: kasa biletowa lub kasa agencyjna dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd/przewóz na zasadach określonych w § 19 i § 21 z tym, że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego oraz wydaje nowy bilet, zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację lub stempel o treści „WYMIANA”.
- Wymiany biletu dokonuje się w przypadku :
- 1) biletu jednorazowego zwróconego przed upływem terminu ważności pod warunkiem, że zmiana umowy przewozu powiązana jest bezpośrednio z pierwszą relacją przejazdu;
 - 2) biletu na przejazdy wielokrotne zwróconego przed rozpoczęciem terminu ważności i jednoczesnym nabycia nowego biletu wg tej samej oferty.
- Wymiany można dokonać tylko jeden raz .Każda następna wymiana jest traktowana jako zwrot.
6. Podróżny z biletem jednorazowym może zmienić termin wyjazdu:

- 1) przed rozpoczęciem terminu ważności – w dowolnej kasie biletowej lub agencyjnej prowadzącej sprzedaż danego rodzaju biletu;
 - 2) po rozpoczęciu terminu ważności biletu – w dowolnej kasie biletowej lub kasie agencyjnej w miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu (wyłącznie na termin późniejszy), poprzez wymianę posiadanego biletu ;
 - 3) w pociągu – zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 (przed rozpoczęciem terminu ważności) w celu uzyskania odpowiedniego poświadczenia o nowym terminie wyjazdu; zmiany można dokonać wyłącznie na termin wcześniejszy.
7. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu.
8. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza stację przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu. Wybranie przez podróżnego innej stacji przeznaczenia i jednocześnie innej drogi przewozu od stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu, tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Okazany bilet jednorazowy poświadcza się o częściowym niewykorzystaniu; zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 19 – bez potrącenia odstępnego.
9. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd , bilet na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa wydany do tego biletu jest ważny w zakresie wynikającym z tej umowy.
10. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu , na zasadach określonych w § 10 ust. 5 oświadcza, że posiada uprawnienia do bezpłatnego przejazdu, ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas wydaje się bilet na przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego; w przypadku nie zgłoszenia się do obsługi pociągu osobę tę traktuje się jak podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu i stosuje się odpowiednie postanowienia § 15 i § 16.

Na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie w brzmieniu: „Podróżny -(imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego przejazdu”. Uiszczona opłata zostanie zwrócona po potrąceniu opłaty manipulacyjnej , pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od dnia przewozu, na warunkach określonych w § 25.

W kasie biletowej i kasie agencyjnej powyższą zasadę stosuje się odpowiednio.

11. Jeżeli podróżny posiada bilet z innym wymiarem ulgi ustawowej niż ulga mu przysługująca w:
- 1) punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – powinien dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 5;
 - 2) pociągu – wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie, pod warunkiem zgłoszenia się do obsługi pociągu na zasadach określonych w §10 ust. 5. Okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 19 – bez potrącenia odstępnego.
12. Zmiany umowy przewozu w zakresie wskazanym w ust. 2 i 3 można dokonać na warunkach określonych w §6, § 9, § 29 i § 30 Taryfy.

§ 18. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika

1. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet jednorazowy na przejazd pociągiem przewoźnika, do pociągu innego przewoźnika, określone są w postanowieniach Taryfy.
2. Warunki zwrotu należności za posiadany bilet jednorazowy na przejazd pociągiem przewoźnika, określone są w postanowieniach § 19.

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

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Przed rozpoczęciem terminu ważności zwrotu należności za bilet całkowicie niewykorzystany, dokonuje kasa biletowa lub kasa agencyjna prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju.
3. Po rozpoczęciu terminu ważności, zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet, jest dokonywany po uzyskaniu przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia biletu.

Poświadczenia dokonuje osoba upoważniona przez przewoźnika przed upływem terminu biletu, potwierdzając w sposób określony w § 1 pkt. 27 w:

- 1) dowolnej kasie biletowej lub kasie agencyjnej miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu, w razie całkowitej rezygnacji z biletu — z zastrzeżeniem postanowień ust. 10;
- 2) pociągu - w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie.

4. Jeżeli podróżny zgłosi w punkcie odprawy:

- 1) na innej stacji niż wskazana w ust. 3 pkt. 1 – całkowitą rezygnację z przejazdu;
- 2) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, z zastrzeżeniem pkt. 3 – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia, wówczas na bilecie dokonuje się odpowiedniego poświadczenia o rezygnacji z przejazdu odpowiednio w brzmieniu:

„W dniu o godz. zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia. Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji”.

W takim przypadku zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji na warunkach na warunkach określonych w § 25.

- 3) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, nie później niż przed upływem 60 minut od przyjazdu do tej stacji pociągu, z którego wysiadł – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia, wówczas na bilecie dokonuje się poświadczenia o częściowym niewykorzystaniu biletu. Zwrotu należności w tym przypadku dokonuje się na zasadach określonych w ust. 7.

5. Osoba dokonująca poświadczenia biletu o:

- 1) całkowitym niewykorzystaniu – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami;
- 2) częściowym niewykorzystaniu – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej po przekątnej jedną ukośną linią.

Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

6. Nie wymagają poświadczenia bilety:

- 1) całkowicie niewykorzystane — zwrócone przed rozpoczęciem terminu ważności zgodnie z ust. 2;

- 2) zwrócone w terminie ważności – w ramach wymiany , na zasadach określonych w § 18 ust. 5, w dowolnej kasie biletowej lub kasie agencyjnej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju.
7. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane (odpowiednio poświadczony) bilety można uzyskać w kasie biletowej lub kasie agencyjnej przewoźnika u którego zakupiono bilet i prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju – w terminie 3 miesięcy, licząc od dnia ważności biletu – pod warunkiem zwrócenia przez podróżnego oryginału poświadczanego biletu. W pozostałych przypadkach w drodze reklamacji na warunkach określonych § 25
8. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należności, a w przypadku częściowego niewykorzystania różnicę między zapłaconą należności, a należnością przypadającą za faktyczny przejazd. Od zwracanych należności potrąca się 15% odstępnego z zastrzeżeniem ust. 13 .
9. Zwrotu należności za bilety na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania, po potrąceniu 15 % odstępnego z zastrzeżenie ust. 13. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.
10. Jeżeli w miejscowości wyjazdu nie ma kasy biletowej lub kasy agencyjnej (albo w miejscowości nabycia kasy te są nieczynne), zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25.
11. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6 i ust. 12 pkt 2.
12. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany:
 - 1) odpowiednio poświadczony bilet po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7;
 - 2) bilet bez odpowiedniego poświadczenia:
 - a) pod warunkiem udokumentowania, że niedotrzymanie terminu nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu),
 - b) z przyczyn leżących po stronie przewoźnika,podróżny może dochodzić – w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25.
13. Potrącenia odstępnego nie stosują się, jeżeli:
 - 1) niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie przewoźnika;
 - 2) dokonano wymiany biletu na zasadach określonych w §. 17 ust. 5.
 - 3) niewykorzystanie biletu nastąpiło w związku z przejściem podróżnego do pociągu innego przewoźnika – na zasadach określonych w § 10 Taryfy.
 - 4) dokonano zmian umowy przewozu w zakresie określonym w § 17 ust. 1
14. Gdy z biletu na przejazd korzysta mniejsza liczba osób niż na nim wskazana:
 - 1) w punkcie oprawy przed rozpoczęciem przejazdu – należy nabyć nowy bilet dla rzeczywistej liczby osób. Zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu dokonuje się po potrąceniu 15 % odstępnego;
 - 2) w pociągu – należy na zasadach określonych, w § 10 ust. 5, uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.Po zakończeniu przejazdu zwrotu należności przypadającej za te osoby, dokonuje kasa biletowa lub kasa agencyjna, po potrąceniu 15% odstępnemu; powyższa zasada dotyczy również przypadku, gdy podróżny zgłosi w pociągu na zasadach określonych § 10 ust. 5 całkowite niewykorzystanie kilku biletów przez osoby, które zrezygnowały z przejazdu.
15. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie kasa biletowa lub kasa agencyjna wyposażona w

urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet - pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką. W razie nie przedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej, zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 25.

16. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono w kasie biletowej lub kasie agencji fakturę VAT może być dokonany w terminie do 3 miesięcy w dowolnej kasie biletowej lub kasie agencji prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku kasa biletowa lub kasa agencji wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach — zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25.
17. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet zakupiony w automacie na przejazd w pociągach Arriva RP, dokonuje dowolna kasa biletowa lub kasa agencji w miejscowości wyjazdu podróznego, a w przypadku gdy w tej miejscowości brak jest kasy biletowej lub kasy agencji lub są nieczynne, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 25.
18. Zasady zwrotu należności za całkowicie i częściowo niewykorzystane bilety wydane na przejazd grupy, określają postanowienia § 12.

§ 20. Zwrot należności za bilet jednorazowy albo kontynuacja przejazdu w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania albo opóźnienia pociągu

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, przewoźnik jest obowiązany niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy).
2. W razie przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu chyba, że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
3. W przypadku gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do umowy przewozu, podróżny ma prawo do:
 - 1) kontynuacji lub zmiany trasy podróży, do miejsca docelowego:
 - a) w najbliższym dostępnym terminie; albo
 - b) późniejszym terminie dogodnym dla podróżnego, albo
 - 2) zwrotu pełnej należności za bilet - za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie tj.:
 - a) za całą podróż, jeżeli podróżny zrezygnował z niej na stacji wyjazdu albo
 - b) za część podróży, która nie została zrealizowana, jeżeli podróżny w trakcie rezygnuje z jej kontynuowania albo
 - c) za całą podróż, o ile okazała się ona dla podróżnego bezcelowa i podróżny wrócił do pierwotnej stacji wyjazdu pierwszym dostępnym pociągiem.

4. Warunkiem kontynuacji przejazdu do stacji przeznaczenia, drogą dłuższą/inną i/lub w terminie późniejszym, albo powrotu do stacji wyjazdu – bez uiszczenia dodatkowych opłat – jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie jednorazowym o przerwie w ruchu, utracie połączenia/odwołaniu/opóźnieniu pociągu powyżej 60 minut
5. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany odpowiednio poświadczony bilet w przypadkach określonych w ust. 2 i ust. 3 pkt 2 dokonuje się bez potrącenia odstępnego, przy czym w przypadku określonym w:
 - 1) ust. 2
 - a) gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji przerwy w podróży i nie będzie korzystał z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu – zwrotu należności za cały przerwany przejazd dokonuje się w kasie biletowej lub kasie agencyjnej na stacji przerwy w podróży,
 - b) gdy podróżny korzysta z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu, zwrot należności dokonywany jest po przyjeździe do stacji wyjazdu;
 - 2) ust. 3 pkt 2 lit. a – gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji wyjazdu – zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet dokonuje się w kasie biletowej lub kasie agencyjnej na stacji wyjazdu;
 - 3) ust. 3 pkt 2 lit. b – gdy podróżny rezygnuje z kontynuowania przejazdu- zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się w kasie biletowej lub kasie agencyjnej na stacji pośredniej;
 - 4) w ust. 3 pkt 2 lit. c:
 - a) gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji pośredniej i korzysta z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu, zwrot należności jest dokonywany po przyjeździe do stacji wyjazdu,
 - b) gdy podróżny dojechał do stacji przeznaczenia wskazanej na posiadanym bilecie – zwrotu należności za bilet wykorzystany oraz za bilet powrotny do stacji wyjazdu można dochodzić, w drodze reklamacji na warunkach określonych w §25, wykazując bezcelowość odbytej podróży.
- W przypadkach określonych w pkt. 1 – 3 i 4 lit. a zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet można dokonać również w dowolnej kasie biletowej lub kasie agencyjnej (w przypadkach określonych w pkt. 1 lit. b i pkt. 4 lit. a – po powrocie do stacji wyjazdu) – na zasadach określonych w § 19 lub w drodze reklamacji – na warunkach określonych w § 25 .

§ 21. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne - okresowy, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności, dokonuje się zwrotu zapłaconych należności po potrąceniu 15% odstępnego z zastrzeżenie ust.3 i 4.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania:
 - 1) tygodniowy - zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności, potrąca się 15% odstępnego;
 - 2) miesięczny - zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności, potrąca się 50% odstępnego;
 - 3) kwartalny - zwrócony nie później niż przed upływem 30-go dnia, potrąca się 15 %, 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 przewoźnika;
 - 2) dokonano wymiany biletu na zasadach określonych w § 17 ust. 5.
5. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:
odcinkowy tygodniowy, miesięczny i kwartalny dokonuje kasa biletowa lub kasa agencyjna, prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów.
6. Warunkiem zwrotu należności jest zwrócenie przez podróżnego oryginału biletu.
7. Po upływie terminów określonych w ust. 1-2 podróżny może – w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 25 dochodzić zwrotu należności pod warunkiem udokumentowania, że ich niedotrzymanie nastąpiło z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. pobyt w szpitalu) lub z przyczyn występujących po stronie przewoźnika (np. zmiana rozkładu jazdy).
8. Właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia, przewidzianego w rozkładzie jazdy.

§ 21A. Odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu objętego taryfą międzywojewódzką

4

1. Podróżny może żądać odszkodowania z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu do stacji wskazanej na bilecie, z zastrzeżeniem ust. 7, jeżeli nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu, zgodnie z §20 Regulaminu przewozu Arriva RP.
2. Jeżeli opóźnienie pociągu wyniosło:
 - 1) od 60 do 119 minut, odszkodowanie stanowi 25% ;
 - 2) od 120 minut lub więcej, odszkodowanie stanowi 50% ;podstawy, o której mowa w ust. 3, niezależnie od tego, czy w tym dniu wystąpiło jedno czy więcej opóźnień.
3. Podstawę do obliczenia odszkodowania stanowi opłata uiszczona za przejazd. Jeżeli bilet został wydany dla więcej niż jednej osoby, koszty przejazdu stanowiące podstawę odszkodowania oblicza się dla każdej osoby oddzielnie;
4. Podróżny może ubiegać się o odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu w drodze pisemnego wniosku do którego powinien załączyć oryginał(y) biletu(ów), o których mowa w ust. 3 oraz wskazać numer konta bankowego lub adres na który ma zostać przekazane odszkodowanie. Wniosek należy złożyć/przesłać do biura przewoźnika Arriva RP w Toruniu, mieszczącego się przy ul. Grudziądzkiej 110-114, w Toruniu.
5. Wnioski o odszkodowanie rozpatrywane są w ciągu miesiąca od daty doręczenia.
6. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość obliczona w walucie krajowej, według kursu Narodowego Banku Polskiego, stosowanego na dzień wypłaty odszkodowania, wynosi co najmniej 4 EURO dla jednej osoby przy czym jej wartość nie może przekroczyć 50% ceny biletu.
7. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli podróżny został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy jest krótsze niż 60 minut.

ROZDZIAŁ 4

PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERU I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODROZNEGO

§ 22. Przewóz bagażu ręcznego

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód, przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Do rozmieszczenia bagażu ręcznego w pociągu służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami albo specjalne pomieszczenia lub urządzenia na przedmioty o większych rozmiarach, które są oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.
3. Bagaż zabierany przez podróżnego do wagonu nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, przeszkadzać innym podróżnym, ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu.
4. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym bagażem i ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za bagaż ręczny przewożony pod nadzorem podróżnego tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
5. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadcza wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności - wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami musi opuścić pociąg. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony, podlega zwrotowi, po potrąceniu odstępnego.
6. W przypadku zamiaru przewozu rzeczy przestrzennych, podróżny powinien uzyskać wcześniej od przewoźnika informację o możliwości dopuszczenia tych rzeczy do przewozu na odrębnych warunkach. Zapytania należy kierować na adres przewoźnika.
7. W razie stwierdzenia, że podróżny przewozi:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, przewoźnik postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
 - 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – obsługa pociągu niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
8. Bagaż przewożony przez podróżnego może być przeglądany/sprawdzany przez organa uprawnione do tego, na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.
9. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu Międzynarodowego Przewozu Kolejami Towarów Niebezpiecznych (RID), który dostępny jest na stronie www.pkp-cargo.pl.
10. Zawarte zasady dotyczące przewozu bagażu ręcznego stosuje się łącznie z postanowieniami zawartymi w § 34 Taryfy.

§ 23. Przewóz zwierząt

1. W pociągach przewoźnika, podróżny może pod swoim nadzorem przewozić zwierzęta, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.).
2. Bezpłatnie w ramach bagażu ręcznego można przewieźć małe zwierzęta (w tym psy) umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.) zabezpieczając przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pojemniki, w których przewożone są zwierzęta umieszcza się na miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu ręcznego (patrz § 22 ust. 2). Podróżny jest zobowiązany nadzorować zabrane w podróż zwierzęta.
3. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika) - nie więcej niż jednego bez względu na wielkość - pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa;
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec z zastrzeżeniem ust. 4
4. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do środków transportu kolejowego. Powyższe uprawnienie nie zwalnia osoby niepełnosprawnej z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenia psa asystującego w uprzęż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia na smyczy.
5. W przypadkach wskazanych w ust. 3 i 4, podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz psa (z wyłączeniem – psa przewodnika osoby niewidomej).
6. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia (nawet, jeżeli podróżny zabezpieczy miejsce np. kocem itp.). Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w wagonie.
7. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 8. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierząt w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu (np. w innym wagonie lub przedsiönku), a jeżeli jest to niemożliwe podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi bez potrącenia odstępnego.
8. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) zwierząt w wagonach pasażerskich bezprzedziałowych;
 - 2) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
 - 3) psów służbowych z opiekunami;
 - 4) psów asystentów osób niepełnosprawnych
9. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczanie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącenia odstępnego.
10. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, a w szczególności zabrania ze sobą do środka transportowego zwierząt ,których przewóz podlega opłacie ,bez odpowiedniego dokumentu przewozu, obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę z a przewóz oraz opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r., a w razie odmowy uregulowania należności wystawia wezwanie. i na najbliższej stacji wraz ze zwierzętami, usuwa się z pociągu.

11. Powyższe zasady dotyczące przewozu zwierząt stosuje się łącznie z postanowieniami zawartymi w § 35 Taryfy.

§ 24. Przewóz roweru

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć go odpłatnie.
2. Złożony i opakowany rower nie podlega opłacie i są przewożone w ramach bagażu podręcznego (patrz. § 22 ust. 1).
3. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeśli szkoda powstała z jego winy.
4. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym. wyrządzając szkody w mieniu współpodróżnych lub przewoźnika.
5. Powyższe zasady dotyczące przewozu roweru stosuje się łącznie z postanowieniami zawartymi w § 36 Taryfy.

ROZDZIAŁ 5 REKLAMACJE, SKARGI/WNIOSKI, RZECZY ZNALEZIONE

§ 25. REKLAMACJE

1. Tryb postępowania dotyczący reklamacji, wynika z przepisów:
 - 1) ustawy Prawo przewozowe;
 - 2) Rozporządzenia MTiB z dnia 24.02.2006 r. ;
 - 3) Rozporządzenia (WE) 1371/2007.
2. Przewoźnik przyjmuje reklamacje związane z roszczeniem ,które dotyczą;
 - 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
 - 4) odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego, spowodowanego w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powstałego podczas przebywania podróżnego w wagonie albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z wagonu, oraz odpowiedzialności za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będąc ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiozł ze sobą, jako bagaż ręczny (dotyczy to również roweru i zwierząt, które podróżny miał ze sobą);
 - 5) przypadku, gdy podróżny może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub

- ulgowego przewozu, w związku z brakiem których w pociągu wystawiono mu bilet za pobraniem stosownych opłat;
- 6) wezwań do zapłaty z tytułu przewozu osób, bagażu ręcznego, roweru i zwierząt w przypadkach innych niż wskazany w pkt. 3.
 2. Reklamację składa się w formie pisemnej do siedziby przewoźnika albo pozostawia w kasie biletowej lub kasie agencji.
 3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnym a przewoźnikiem jest język polski.
 4. Reklamacje powinny zawierać:
 - 1) datę sporządzenia;
 - 2) nazwę i adres przewoźnika;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, a w przypadku reklamacji o których mowa w ust. 2 pkt. 3) i 6) należy podać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - 6) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji;
 - 7) wykaz załączonych dokumentów (do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu, w szczególności bilet na przejazd/przewóz oraz oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów).
 5. Zgłoszenie wypadku w wyniku, którego podróżny poniósł śmierć, doznał zranienia lub naruszony został jego fizyczny lub umysłowy stan zdrowia, można przekazać ustnie do przewoźnika, za pisemnym potwierdzeniem przyjęcia przez przewoźnika. Wówczas przewoźnik jest zobowiązany poinformować osobę, która zgłosiła wypadek o konieczności złożenia pisemnej reklamacji zgodnie z ust. 4.
 6. Stosowne pouczenie, dotyczące zasad składania reklamacji w odniesieniu do wezwań do zapłaty znajduje się na odwrocie strony czołowej wezwania.
 7. W przypadku, gdy podróżny z powodu utraty (kradzież/zagubienie) nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
 8. Reklamacje o których mowa w:
 - 1) ust. 2 pkt 1 - składa się w ciągu 12 -tu miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności biletu;
 - 2) ust. 2 pkt 2 - składa się nie później niż przed upływem 1 roku od daty zdarzenia;
 - 3) ust. 2 pkt 3 - składa się nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, nie wliczając dnia otrzymania wezwania;
 - 4) ust. 2 pkt 4 - składa się nie później niż przed upływem 1 roku od daty zdarzenia,
 - 5) ust. 2 pkt 5 - składa się nie później niż w terminie 7 od dnia wydania biletu w kasie biletowej lub kasie, agencji albo w pociągu;
 - 6) ust. 2 pkt 6 - składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania, nie wliczając otrzymania wezwania.
 9. Za dzień złożenia reklamacji uważa się datę:
 - 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczonych pocztą;
 - 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera,;

- 3) złożenia bezpośrednio w siedzibie przewoźnika albo w kasie biletowej lub kasie agencyjnej;
- 4) wysłania pocztą elektroniczną.
10. Za dzień przyjęcia reklamacji przez przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę wpływu reklamacji do siedziby przewoźnika albo kasy biletowej lub kasy agencyjnej.
11. Jeżeli reklamacja nie należy do kompetencji przewoźnika, wówczas jest przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
12. Odpowiedzi na reklamacje wskazane w ust. 2 pkt. 4 przewoźnik udziela w ciągu 1 miesiąca od dnia jej przyjęcia. Jeżeli przewoźnik w uzasadnionych przypadkach nie może udzielić odpowiedzi w ciągu 1 miesiąca, wówczas przed upływem tego terminu informuje reklamującego, w jakim terminie (krótszym niż 3 miesiące od dnia przyjęcia reklamacji) może zainteresowany spodziewać się odpowiedzi.
13. Odpowiedzi na reklamacje wskazane w ust. 2 pkt. 1-3, 5 i 6, przewoźnik udziela nie później niż w terminie 20 dni od dnia ich przyjęcia.
Jeżeli reklamacje nie spełniają warunków o których mowa w ust. 4 przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania takiego wezwania, pouczając, że niezuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę złożenia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
W przypadku złożenia odwołania od nieuwzględnionej w całości lub części reklamacji, przewoźnik udziela odpowiedź w terminie 14 dni od daty przyjęcia odwołania.
14. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod nadzorem podróżnego: bagażu ręcznego, roweru i zwierząt.

§ 26. Skargi / wnioski

1. Przewoźnik przyjmuje:
 - 1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 lub jakości usług świadczonych przez przewoźnika;
 - 2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. Skargi i wnioski składa się w formie pisemnej na adres przewoźnika za pośrednictwem poczty lub za pomocą poczty elektronicznej /adresy podane są na stronie internetowej/. Ponadto skargi/wnioski można złożyć w kasie biletowej lub kasie agencyjnej, prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi przewoźnika.
3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnym/klientem i przewoźnikiem jest język polski.
4. Podróżny może składać skargi w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia.
5. Skargi/wnioski powinny zawierać:
 - 1) nazwę i adres przewoźnika,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby (instytucji) wnoszącej,
 - 3) treść skargi/wniosku (datę, miejsce i opis zdarzenia),
 - 4) podpis osoby składającej skargę/wniosek.
6. Przewoźnik nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji.

7. Za dzień złożenia skargi /wniosku uważa się datę:
 - 1) stempla pocztowego na listach /przesyłkach doręczanych za pośrednictwem poczty,
 - 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera,
 - 3) złożenia bezpośrednio w siedzibie przewoźnika lub w punkcie odprawy,
 - 4) wysłania pocztą elektroniczną.
8. Za dzień przyjęcia skargi/wniosku przez przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę wpływu skargi/wniosku do siedziby przewoźnika lub punktu odprawy.
9. Nie później niż w terminie 20 dni od dnia przyjęcia skargi/wniosku, przewoźnik udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. W usprawiedliwionych przypadkach informuje wnoszącego o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku, w jakim czasie może spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest tą samą drogą, jaką wpłynęła (np. za pomocą poczty elektronicznej) chyba, że wnoszący wskaże w skardze/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.
10. Jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku nie należy do kompetencji przewoźnika niezwłocznie jest przekazywana, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

§ 27. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione w pociągu przewoźnika – przyjmuje w czasie jazdy lub postoju obsługa danego pociągu, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Znalezione rzeczy, których posiadanie wymaga szczególnego zezwolenia organów państwowych jak amunicja, materiały wybuchowe, aparatura radiowo - nadawcza oraz znalezione dowody osobiste, tymczasowe zaświadczenia tożsamości, paszporty i dokumenty podróży, itp., znalazca jest zobowiązany przekazać najbliższej jednostce Policji. W przypadku znalezienia zwierząt, pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną, itp. znalazca powinien oddać właściwemu organowi państwowemu.
3. Przewoźnik może odmówić przyjęcia znalezionej nieposiadającej żadnej wartości (np. rzecz jest trwale zniszczona, uszkodzona w sposób uniemożliwiający jej użytkowanie) oraz gdy posiada takie wartości, że jej przechowanie jest niemożliwe.
4. Na każdą przyjętą rzecz znaną, sporządza się pokwitowanie znalezienia rzeczy. Znalazca otrzymuje potwierdzenie przyjęcia rzeczy znalezionej (wzór nr 13).
5. Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy pracownicy obsługi pociągu przekazali rzecz znaną do Biura rzeczy znalezionych w:
 - 1) w siedzibie przewoźnika;
 - 2) w siedzibie regionalnej w Grudziądzu: ul. Droga Łąkowa 30.
6. Jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że rzecz znaleziona stwarza bezpośrednie zagrożenie bezpieczeństwa lub zawiera niebezpieczną wartość, należy natychmiast fakt ten zgłaszać odpowiednim organom (np. Policji).
7. Wszelkie informacje dotyczące rzeczy zagubionej można uzyskać w Biurach rzeczy znalezionych w Toruniu i Grudziądzu lub pod numerem telefonów; infolinii 22 481 39 48 i 0 801 081 515 lub 56 699 20 33.
8. W sytuacji, gdy ustalono przynależność rzeczy znalezionej (na podstawie opisu, udokumentowania) niezwłocznie powiadamia się właściciela o jej odnalezieniu.

9. Osoby poszukujące rzeczy zagubionej i zgłaszające się do przewoźnika muszą określić:
- 1) jaka rzecz (przedmiot) została zagubiona, opisać rzecz, charakterystyczny wygląd, bądź znaki szczególne,
 - 2) przedstawić dowody stwierdzające posiadanie zagubionej rzeczy (np. dowód zakupu przedmiotu, numery seryjne, własne oznaczenia bądź opis widocznych śladów zużycia).
10. Rzeczy znalezione wydaje się osobie uprawnionej za potwierdzeniem odbioru po udokumentowaniu prawa własności rzeczy znalezionej.
11. Rzeczy znalezione nieodebrane przez właściciela przechowuje się nieodpłatnie w Biurze rzeczy znalezionych przez okres jednego roku, za wyjątkiem artykułów spożywczych, łatwo psujących się, które niszczy się od razu.
- Jeżeli w tym czasie nikt nie zgłosi się po ich odbiór, to przedmioty te komisyjnie przeznacza się do zniszczenia, a w przypadku przedmiotów o znacznej wartości przeznacza się na licytację lub aukcję. „Przedmiotem o znacznej wartości” określa się rzecz, której wartość na chwilę obecną przekracza dwustu krotność najtańszego biletu według taryfy normalnej w taryfie „REGIO”.
12. W sprawach dotyczących rzeczy znalezionych nieuregulowanych w niniejszej procedurze stosuje się powszechnie obowiązujące w tym zakresie przepisy.

ROZDZIAŁ 6

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszy Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego prawa.

ROZDZIAŁ 7

WZORY

SPIS WZORÓW DRUKÓW

- WZÓR NR 1 i 2 Bilet jednorazowy i okresowy wystawiony w kasie biletowej
- WZÓR NR 3 i 4 Bilet jednorazowy i okresowy wystawiony w kasie mobilnej
- WZÓR NR 5 Bilet wystawiony w automacie
- WZÓR NR 6 Bilet wystawiony przez stronę www.arrva.pl
- WZÓR NR 7 Bilet blankietowy zastępczy
- WZÓR NR 8 Wezwanie
- WZÓR NR 9 Paragon fiskalny (kasa biletowa)
- WZÓR NR 10 Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu
- WZÓR NR 11 Poświadczenie o opóźnieniu pociągu
- WZÓR NR 12 Pokwitowanie zatrzymania dokumentów
- WZÓR NR 13 Pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu

Wzór nr 1 i 2

Bilet jednorazowy i okresowy wystawiony w kasie biletowej

Arriva RP Sp. z o.o. w Warszawie NIP: 7010092409	Bilet J TAR K-P	POC: 0 OF: 314	NORMAL. : 1 ULG. : X			
Wyjazd w dniu: 08.07.2014 ważny do: 08.07.2014						
1	⌚	OD	-> DO	1	⌚	KL
*	*	Toruń Gł.	-> Chełmża	*	*	2
*	*	*	-> *	*	*	*
Przez: Toruń Wsch.***				Przewoźnik: AR		
						KM: 23
						PLN (Ogółem) ****4,20 GOTÓWKA
APH-12 18366 Bydgoszcz 6. 08.07.2014 13:39 R00000136				PTU 8 % PLN **0,31		

Imię i nazwisko

Ważny z dokumentem ze zdjęciem nr

BEZ WPISANEJGO IMIENIA, NAZWISKA I NUMERU DOKUMENTU
 BILET NIEWAŻNY.

Bilet numer	Data wydania	Kasa wydania	
ARP00000040	08.07.2014 13:43	18366 Bydgoszcz G9.	
O TAR K-P T/P			
(AR)	OF: 331		N ¹ U ^X
Od: Toruń Gł.		KL. POC.	2 0
Do: Chełmża			
Przez: Toruń Wsch.***			
Wyjazd w dniu	08.07.2014	Km 23	Cena + PTU zł
TAM ważny do	07.08.2014		PLN **126,00
POW. ważny do	-----	PTU 8 %	PLN **9,33

GOTÓWKA

ARRIVA

Przewoźnik:
 Arriva RP Sp. z o.o.
 w Warszawie
 NIP: 701-009-24-09

Nr **1156358**

ARP APH-5

Wzór nr 5
Bilet wystawiony w automacie





Numer biletu / Ticket number:
4390 3820 3649 2189 2046

Ogólnopolski rozkład jazdy przez telefon:

703 402 802 (2,58 PLN z VAT/min)

Bilet / Ticket Arriva RP Sp. z o.o.				Jan Kowalski 4 Bez ulgi 1 Dziecko 4-5 lat			
Ważny do / Valid to: 22.05.2016 22:52							
		OD / FROM	→	DO / TO			KL. / CL.
22.05	16:52	Bydgoszcz Główna	→	Chelmża	22.05	17:51	2
Przez / Via: ABC 123456 Bydgoszcz Wschód							
Przewoźnicy / Carriers: Arriva RP Sp. z o.o.				Ogółem: PLN 33.80 PTU 8%: PLN 2.50			

Dane jednego z pasażerów:

Imię: Jan

Nazwisko: Kowalski

Rodzaj dokumentu tożsamości: Dowód osobisty

Numer dokumentu tożsamości: ABC 123456

Bilet jest ważny:

- 1) tylko łącznie z dokumentem tożsamości należącym do pasażera, którego dane zostały wpisane powyżej,
- 2) tylko w podanym dniu i na podanej trasie.

Taryfa:

Taryfa KUJAWSKO-POMORSKA

Plan podróży:

Bydgoszcz Główna odj. 16:52 -> Chelmża przyj. 17:51

Przesiadki na stacjach:


Bydgoszcz Główna -> Chelmża
Numer pociągu / Train no.:
55086
Kod biletu / Verification code:
8406 3566 0113 9751 8858
Dowód osobisty
ABC 123456



Jeżeli chcesz anulować/zmienić rezerwację, sprawdź informacje na stronie www.e-podroznik.pl/pomoc-bilety. Jeśli nie znajdziesz tam odpowiedzi na swoje pytania, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta na email bilety@e-podroznik.pl lub pod numerem telefonu **(12) 399 44 10** (czynne codziennie od 7:00 do 23:00).


W sprawach dotyczących peronu lub toru odjazdu pociągu, trasy przejazdu, ewentualnych opóźnień, awarii, itp. oraz poza godzinami pracy Biura Obsługi Klienta [e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl) prosimy o kontakt bezpośrednio z przewoźnikiem. Numery telefonów przewoźników dostępne są na www.e-podroznik.pl (link "przewoźnicy" w stopce strony).

Wzór nr 7
Bilet blankietowy zastępczy

		STEMPEL KASY WYDANIA	
BILET JEDNORAZOWY			
Seria AW		0003502	
WYDANO W POCIĄGU NR			
N	37%	95%	D. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> M. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> R. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>
50%	49%	100%	
33%	78%		
51%	93%		
DO BILETU NR			
TARYFA	KOD	OSÓB	CENA
OD ST.		DO ST.	
NA PRZEJAZD W POCIĄGU OSOBOWYM KLASA 2			
OD STACJI			
DO STACJI			
PRZEZ			
KOD	OPLATA ZA		
OF...../ZN.....	PRZEJAZD		
	OPLATA: DODATKOWA*)		
WAŻNY DNI	ZA WYDANIE BIL. W POC.		
STEMPEL IDENTYFIKACYJNY	RAZEM		
	POTRĄCONO		
	POBRANO		
	*) PTU		
ARP APH-6	*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ	ZŁ	GR

	PROTOKÓŁ		Seria AR	Nr
	Arriva RP Sp. z o.o. ul. Wspólna 47/49 00-684 Warszawa tel. (22) 820 60 00 NIP 701-009-24-09	Nazwisko Imię Zam. (kod pocztowy) (miejscowość) ul.	nr domu nr mieszkania	
I. Naliczoną należność: za przejazd bez ważnego biletu/ przewóz rzeczy/zwierząt*) proszę wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem. przejazd nastąpił: w dniu: od stacji: do stacji: przez: poc: Nr w kl. km Miejsce ujawnienia Załączniki		WYMIAR ULGI KOD OFERTY KOD ZNIŻKI Opłata taryfowa za przejazd/ przewóz rzeczy/zwierząt*)złzłzł opłata dodatkowazłzłzł Potracając cenę okazanych biletówzłzłzł do zapłaty:złzłzł	Uwaga! Uregulowanie należności do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej: do kwoty 60,00 zł za przejazd i 24,00 zł za przewóz rzeczy i zwierząt Ogółem do zapłaty w ciągu 7 dnizł. Sporządził Wezwanie otrzymałem i akceptuję (Nr identyfikacyjny-nazwa pracodawcy) podpis podróznego	
II. Dane osobowe podróznego Gmina-województwo PESEL Imiona rodziców Data urodzenia: Rodzaj dokumentu Seria i Nr dok. Wydanego przez Miejsceowość wydaniadata wyd..... ARP H-7		III. Uwagi organu kontrolnego IIIa. Uwagi podróznego Podróznego przekazano na stacji podpis przyjmującego podpis przekazującego *) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ		

RACHUNEK ODBIORCY BRE Bank 6411401010000538055001016 Arriva RP Sp. z o.o. ul. Wspólna 47/49 00-684 Warszawa	NAZWA ODBIORCY A R R I V A R P S P . z o . o .
	NAZWA ODBIORCY C.D. U L . W S P Ó L N A 4 7 / 4 9
NAZWA ODBIORCY C.D. 0 0 - 6 8 4 W A R S Z A W A	NR RACHUNKU ODBIORCY 6 4 1 1 4 0 1 0 1 0 0 0 0 5 3 8 0 5 5 0 0 1 0 1 6
KWOTA ZŁ GR SŁOWNIE:	WALUTA KWOTA W P P L N KWOTA SŁOWNIE NR RACHUNKU ZLECENIODAWCY NAZWA ZLECENIODAWCY NAZWA ZLECENIODAWCY C.D. TYTUŁEM N A L E Ż N O Ś Ć Z A P R Z E J A Z D D O W E Z W A N I A S E R I A A w N R
ZLECENIODAWCA WEZWANIE NR OPLATA DOWÓD/ POKWITOWANIE DLA ZLECENIODAWCY	OPLATA PIECZĘĆ, DATA, PODPIS(Y) ZLECENIODAWCY POLECENIE PRZELEWU/ WYPŁATA GOTÓWKOWA

	WEZWANIE		Seria AR	Nr																																																																																																																																																																										
	Arriva RP Sp. z o.o. ul. Wspólna 47/49 00-684 Warszawa tel. (22) 820 60 00 NIP 701-009-24-09	Nazwisko Imię Zam. <small>(kod pocztowy)</small> <small>(miejscowość)</small> ul. <small>nr domu</small> <small>nr mieszkania</small>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">I. Naliczoną należność: za przejazd bez ważnego biletu/ przewóz rzeczy/zwierząt* proszę wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem. przejazd nastąpił:</th> <th>WYMAR ULGI</th> <th>KOD OFERTY</th> <th>KOD ZNIŻKI</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>od stacji:</td> <td>Oplata taryfowa za przejazd/ przewóz rzeczy/zwierząt*)</td> <td></td> <td></td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> </tr> <tr> <td>do stacji:</td> <td>opłata dodatkowa</td> <td></td> <td></td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> </tr> <tr> <td>przez:</td> <td>Potrącając cenę okazanych bil.</td> <td></td> <td></td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> </tr> <tr> <td>poc: Nr..... w kl. km</td> <td>do zapłaty</td> <td></td> <td></td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> <td>.....zł</td> </tr> <tr> <td>Miejsce ujawnienia</td> <td colspan="9"> Uwaga! Uregulowanie należności do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej: do kwoty 60,00 zł za przejazd i 24,00 za przewóz rzeczy i zwierząt Ogółem do zapłaty w ciągu 7 dnizł, powyżej 7 dnizł. </td> </tr> <tr> <td>Załączniki</td> <td colspan="3">Spółdzielca</td> <td colspan="6">Wezwanie otrzymałem i akceptuję</td> </tr> <tr> <td>II. Dane osobowe podróznego</td> <td colspan="3">(Nr identyfikacyjny-nazwa pracodawcy)</td> <td colspan="6">podpis podróznego</td> </tr> <tr> <td>Gmina-województwo</td> <td colspan="9">III. Uwagi organu kontrolnego</td> </tr> <tr> <td>PESEL</td> <td colspan="9">IIIa. Uwagi podróznego</td> </tr> <tr> <td>Imiona rodziców</td> <td colspan="9">Podróznego przekazano na stacji</td> </tr> <tr> <td>Data urodzenia:</td> <td colspan="3">podpis przyjmującego</td> <td colspan="6">podpis przekazującego</td> </tr> <tr> <td>Rodzaj dokumentu</td> <td colspan="9">*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ</td> </tr> <tr> <td>Seria i Nr dok.</td> <td colspan="9">POUCZENIE NA ODWROCIE</td> </tr> <tr> <td>Wydanego przez</td> <td colspan="9"></td> </tr> <tr> <td>Miejscowość wydaniadata wyd.....</td> <td colspan="9"></td> </tr> <tr> <td>ARP H-7</td> <td colspan="9"></td> </tr> </tbody> </table>			I. Naliczoną należność: za przejazd bez ważnego biletu/ przewóz rzeczy/zwierząt* proszę wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem. przejazd nastąpił:	WYMAR ULGI	KOD OFERTY	KOD ZNIŻKI							od stacji:	Oplata taryfowa za przejazd/ przewóz rzeczy/zwierząt*)		złzłzłzłzłzł	do stacji:	opłata dodatkowa		złzłzłzłzłzł	przez:	Potrącając cenę okazanych bil.		złzłzłzłzłzł	poc: Nr..... w kl. km	do zapłaty		złzłzłzłzłzł	Miejsce ujawnienia	Uwaga! Uregulowanie należności do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej: do kwoty 60,00 zł za przejazd i 24,00 za przewóz rzeczy i zwierząt Ogółem do zapłaty w ciągu 7 dnizł, powyżej 7 dnizł.									Załączniki	Spółdzielca			Wezwanie otrzymałem i akceptuję						II. Dane osobowe podróznego	(Nr identyfikacyjny-nazwa pracodawcy)			podpis podróznego						Gmina-województwo	III. Uwagi organu kontrolnego									PESEL	IIIa. Uwagi podróznego									Imiona rodziców	Podróznego przekazano na stacji									Data urodzenia:	podpis przyjmującego			podpis przekazującego						Rodzaj dokumentu	*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ									Seria i Nr dok.	POUCZENIE NA ODWROCIE									Wydanego przez										Miejscowość wydaniadata wyd.....										ARP H-7								
I. Naliczoną należność: za przejazd bez ważnego biletu/ przewóz rzeczy/zwierząt* proszę wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem. przejazd nastąpił:	WYMAR ULGI	KOD OFERTY	KOD ZNIŻKI																																																																																																																																																																											
od stacji:	Oplata taryfowa za przejazd/ przewóz rzeczy/zwierząt*)		złzłzłzłzłzł																																																																																																																																																																					
do stacji:	opłata dodatkowa		złzłzłzłzłzł																																																																																																																																																																					
przez:	Potrącając cenę okazanych bil.		złzłzłzłzłzł																																																																																																																																																																					
poc: Nr..... w kl. km	do zapłaty		złzłzłzłzłzł																																																																																																																																																																					
Miejsce ujawnienia	Uwaga! Uregulowanie należności do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej: do kwoty 60,00 zł za przejazd i 24,00 za przewóz rzeczy i zwierząt Ogółem do zapłaty w ciągu 7 dnizł, powyżej 7 dnizł.																																																																																																																																																																													
Załączniki	Spółdzielca			Wezwanie otrzymałem i akceptuję																																																																																																																																																																										
II. Dane osobowe podróznego	(Nr identyfikacyjny-nazwa pracodawcy)			podpis podróznego																																																																																																																																																																										
Gmina-województwo	III. Uwagi organu kontrolnego																																																																																																																																																																													
PESEL	IIIa. Uwagi podróznego																																																																																																																																																																													
Imiona rodziców	Podróznego przekazano na stacji																																																																																																																																																																													
Data urodzenia:	podpis przyjmującego			podpis przekazującego																																																																																																																																																																										
Rodzaj dokumentu	*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ																																																																																																																																																																													
Seria i Nr dok.	POUCZENIE NA ODWROCIE																																																																																																																																																																													
Wydanego przez																																																																																																																																																																														
Miejscowość wydaniadata wyd.....																																																																																																																																																																														
ARP H-7																																																																																																																																																																														

POUCZENIE

Wymienioną kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek: **BRE Bank 64114010100000538055001016**

WAŻNE! W tytule przelewu prosimy podać numer wezwania.

Uiszczenie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 60 %:

- w przypadku opłaty dodatkowej 125,00 zł. wynosi 60,00 zł.
- w przypadku opłaty dodatkowej 60,00 zł. wynosi 24,00 zł.

Ponadto uiszczenie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 50 %:

- w przypadku opłaty dodatkowej 120,00 zł. wynosi 60,00 zł.

Reklamacje w przedmiotowej sprawie, w formie pisemnej można złożyć w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania do zapłaty powołując się na numer niniejszego wezwania na adres:

ARRIVA RP Sp. z o.o.
Biuro w Toruniu
ul. Grudziądzka 110/114 lok. 306
87-100 Toruń, Polska

Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy podostawia się bez rozpatrzenia / podstawa: Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego Dz. U. z 2006r. Nr 38 poz. 266. Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, lub nie okazał ważnego biletu okresowego lub imiennego, może w ciągu 7 dni od daty doręczenia niniejszego wezwania (nie wliczając dnia sporządzenia wezwania) wnieść reklamację do w/w biura, dołączając:

- uwierzytelnioną kserokopię dokumentu lub biletu okresowego imiennego
- dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie - 12,00 zł. Na wskazane w przekazie konto.

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

Dane osobowe zamieszczone na odwrocie przetwarzane są przez Arriva RP Sp. z o.o. wyłącznie w celu windykacji należności (art.33a –Prawo przewozowe) i przeciwdziałania zjawisku wyludzenia przejazdów (art. 121 Kodeksu Wykroczeń). Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do treści danych jej dotyczących oraz ich poprawienia.

"DOMPOL"
PRZEDSIĘBIORSTWO WIELOBRANŻOWE
ul. Hallera 17/19, 86-300 Grudziądz
KASA: STACJA PRUSZCZ POMORSKI
86-120 PRUSZCZ POM., ul. DWORCOWA 13
NIP 876-152-35-08

2014-06-22 nr wydr. 026375

PARAGON FISKALNY


BILET-ARR (31) 8

1 szt. * 189,00 = 189,00 B
Sprzed. opod. PTU B 189,00
Kwota B 08,00% 14,00
Podatek PTU 14,00

SUMA PLN 189,00

0030/0190 H01 11:02

18Q3A-W8PMP-PCEZB-CBJ1X-Z371D

 BEE 13407509


Obsługujący 1115

Numer ARP1551019

Zapłacono GOTÓWKA PLN 189,00

Wzór nr 10

Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu

 **ARRIVA RP** SERIA AZ NR 02901

ZGŁOSZENIE O BRAKU BILETU NA PRZEJAZD

OD STACJI **WZÓR**

W DNIU

AP H-10 / Skalski druk 52 327 71 31


Wzór nr 11
Poświadczenie o opóźnieniu pociągu

Poświadczenie (sporządzane ręcznie)

Arriva RP Sp. z o.o. potwierdza, że w dniu _____ pociąg nr _____ w relacji _____
uzyskał opóźnienie _____ minut.

Pieczętka spółki/Podpis

Wzór nr 12
Pokwitowanie zatrzymania dokumentów


<small>(STEMPEL PRZEWOZNIKA)</small>
KO POKWITOWANIE NIA
SERIA AP NR 931
wydane <small>dzień, miesiąc (słownie), rok</small>
w pociągu nr relacji
przez <small>(stanowisko, nr identyfikacyjny)</small>
jako potwierdzenie zatrzymania <small>(nazwa dokumentu)</small>
seria i numer
wydanego przez
dla <small>(imię i nazwisko)</small>
..... <small>(imię i nazwisko osoby posiadającej dokument)</small>
..... <small>(dokładny adres)</small>
Powód zatrzymania dokumentu
.....
.....
<small>(Podstawa prawna art. 33a ust. 4 z dnia 15 listopada 1994r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.)</small>
..... <small>(podpis osoby przyjmującej pokwitowanie)</small>
..... <small>(stempel i podpis osoby wystawiającej pokwitowanie)</small>
AP H-50 Skatki druk 52 327 71 31

Wzór nr 13

Pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu

**Pokwitowanie
Przyjęcia rzeczy znalezionej
do Biura rzeczy znalezionych Arriva RP Sp. z o.o. w Grudziądzu/Toruniu**

Imię i nazwisko	
Dane kontaktowe osoby przekazującej	
Nazwa i krótki opis przekazywanej rzeczy	
Uwagi	

Podpis przekazującego
odbierającego

Podpis