

**REGULAMIN**  
**PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT**  
**ARRIVA RP SP. Z O.O.**  
**(RAR)**

## ZMIANY

L.p.	Zmiana na podstawie Zarządzenia Arriva RP		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Osoba wprowadzająca zmianę
	Data	Nr			

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

## SPIS TREŚCI

<i>ROZDZIAŁ 1</i> .....	5
<i>POSTANOWIENIA OGÓLNE</i> .....	5
§1. Zakres stosowania Regulaminu.....	5
§2. Objasnienia okreŹleń i skrótów .....	5
§3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu .....	7
§4. Przepisy porządkowe .....	7
§5. Rodzaje dokumentów przewozu .....	8
§ 6. Informacje na biletach .....	8
§7. Terminy ważności biletów .....	10
<i>ROZDZIAŁ 2</i> .....	11
<i>OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT</i> .....	11
§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia.....	11
§ 9. Grupowy przewóz osób.....	12
§10. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania.....	12
z dokumentów przewozu.....	12
§ 11. Zawarcie umowy przewozu.....	15
§ 12. Zmiana umowy przewozu.....	16
§ 13. Przejście podróżnego do wagonu lub pociągu innego przewoźnika.....	18
§14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane.....	19
bilety jednorazowe. ....	19
§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety okresowe i inne na przejazdy wielokrotne .....	21
§ 16. Kontrola dokumentów przewozu .....	22
§ 17. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu .....	22
§ 18. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu .....	25
<i>ROZDZIAŁ 3</i> .....	27
<i>WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT</i> .....	27
<i>ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH</i> .....	27
§ 19. Przewóz rzeczy .....	27
§ 20. Przewóz zwierząt domowych.....	27

<i>ROZDZIAŁ 4.</i> .....	28
<i>TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI</i> .....	28
§ 21. Postanowienia ogólne .....	28
§ 22. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji .....	29
SPIS WZORÓW DRUKÓW.....	31

## **ROZDZIAŁ 1**

### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

#### **§1. Zakres stosowania Regulaminu**

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt Arriva RP Sp. z o.o. (RAR) zwany dalej Regulaminem ma zastosowanie do przewozu osób, rzeczy i zwierząt w pociągach Arriva RP Sp. z o.o. , zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
  - 1) warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu:
    - a) osób,
    - b) rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego,
  - 2) rodzaje dokumentów przewozu;
  - 3) terminy ważności biletów;
  - 4) zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu;
  - 5) zasady postępowania w przypadku:
    - a) zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu(ów),
    - b) kontroli dokumentów przewozu,
    - c) przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu i/lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu;
  - 6) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji;
  - 7) wzory druków.
2. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą na przewóz osób, rzeczy i zwierząt Arriva RP (TAR)

#### **§2. Objaśnienia określeń i skrótów**

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) przewoźnik- Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Stępińskiej 22/30, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego w Warszawie pod numerem 0000190693, NIP 701-009-24-09;
- 2) DMS - Dział Marketingu i Sprzedaży z siedzibą w Toruniu, przy ulicy Szosa Chełmińska 17;
- 3) TAR - Taryfa na przewóz osób, rzeczy i zwierząt Arriva RP Sp. z o.o.;
- 4) Załącznik do Taryfy — Załącznik do Taryfy na przewóz osób, rzeczy i zwierząt Arriva RP Sp. z o.o.
- 5) ustawa Prawo przewozowe — ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
- 6) rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005r. — rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr14,poz. 117);
- 7) rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006r. rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266);
- 8) dokument przewozu:

- a) bilet na przejazd/przewóz, wydany w pociągu; bilet na przejazd/przewóz wydany z kasy elektronicznej, wezwanie — protokół;
- 9) bilet zasadniczy- bilet na przejazd lub przewóz;
- 10) bilet dodatkowy (dopłata) — bilet stanowiący uzupełnienie do biletu zasadniczego; wydawany w przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której przewoźnikowi przysługuje wyższa należność za przewóz; bilet ten jest ważny łącznie z biletem zasadniczym, do którego został wydany;
- 11) dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu — odpowiednie dokumenty, o których mowa w TAR (Rozdział 4- Przejazdy ulgowe)
- 12) kasa biletowa — miejsce, w którym przewoźnik lub upoważniony przez niego podmiot dokonuje m.in. sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu;
- 13) kierownik pociągu — kierownik pociągu lub konduktor — przedstawiciele przewoźnika, którzy upoważnieni są m.in. do: kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, sprzedaży i legalizacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń na biletach, czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;
- 14) osoba upoważniona do kontroli — osoba upoważniona przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, udzielania informacji;
- 15) bilet zastępczy — bilet wydany w zamian za posiadany przez podróżnego bilet na przejazd/przewóz i bilet dodatkowy (dopłatę);
- 16) opłata manipulacyjna — opłata wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. Wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w Załączniku do TAR
- 17) przedsprzedaż - sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności. Przy obliczaniu terminu przedsprzedaży nie wlicza się pierwszego dnia ważności biletu;
- 18) wymiana biletu-- jednoczesny zwrot ważnego biletu na przejazd pociągami przewoźnika (odpowiednio poświadczony) i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami przewoźnika;
- 19) zwierzęta domowe — zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4, pkt. 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt — Dz. U. z 2003r. Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.);
- 20) stacja — miejsce, w którym pociągi mogą rozpoczynać, zatrzymywać się i kończyć jazdę, krzyżować się i wyprzedzać, zmieniać kierunek jazdy lub swój skład (liczbę i rodzaj w składzie);
- 21) przystanek osobowy — miejsce odpowiednio przystosowane do obsługi pasażerów, w którym zatrzymują się zgodnie z rozkładem jazdy wyznaczone pociągi; przystanek osobowy, na którym nie ma kasy biletowej, zwany jest dalej przystankiem nieobsadzonym;
- 22) punkty odprawy — miejsca, w których przewoźnik zapewnia obsługę klientów. Do punktów odprawy należą stacje, przystanki osobowe, dworce kolejowe, punkty agencyjne;
- 23) „TAM” — przejazd/przewóz w jedną stronę, w relacji określonej na bilecie;
- 24) „T/P” — przejazd/przewóz „tam i z powrotem”, na podstawie biletu wydanego na jednym blankiecie, od stacji wyjazdu do stacji przeznaczenia i z powrotem tą samą drogą
- 25) podanie do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty — zamieszczenie informacji na stronie internetowej przewoźnika, na tablicy ogłoszeń dla podróżnych lub w innych miejscach do tego wyznaczonych, na terenie punktów odprawy;
- 26) poświadczenie-- zamieszczenie na odwrotnej stronie biletu przez upoważnionego pracownika stosownych zapisów, w zakresie zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;

27) adnotacja -- zamieszczenie na odwrotnej stronie biletu przez upoważnionego pracownika stosownych informacji, uwag, zapisków, w tym dotyczących m.in. zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu. Na podstawie zamieszczonej na bilecie adnotacji, podróżny może dochodzić zwrotu należności wyłącznie w drodze reklamacji;

28) strona internetowa przewoźnika - [www.arriva.pl](http://www.arriva.pl)

### **§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 w innych miejscach obsługi podróżnych;
  - 2) w siedzibie przewoźnika;
  - 3) na stronie internetowej przewoźnika.

### **§4. Przepisy porządkowe**

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągami uruchamianymi przez przewoźnika są zobowiązane do przestrzegania przepisów rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz. U. Nr 264, poz. 2637), m.in. zabronione jest:
  - 1) zanieczyszczanie i zaśmiecanie;
  - 2) wchodzenie 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) wchodzenie osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamianie tych pojazdów;
  - 4) nieuzasadnione unieruchamianie lub zatrzymywanie pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego (bezpieczeństwa);
  - 5) wsiadanie i wysiadanie po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nie przeznaczonych;
  - 6) zajmowanie miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu lub wagonu na toru przy peronie odjazdowym;
  - 7) wyrzucanie przedmiotów na zewnątrz;
  - 8) dokonywanie zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
  - 9) umieszczanie na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
  - 10) podczas jazdy:
    - a) wychylanie się z okien,
    - b) otwieranie zewnętrznych drzwi wagonu,
    - c) zatrzymywanie się na pomostach między wagonami,
    - d) przechodzenie z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są połączone ze sobą przejściami ochronnymi,
    - e) przebywanie na stopniach wagonu;

- 11) korzystanie z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
- 12) pozostawanie w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej.
2. Palenie tytoniu dozwolone nie jest dozwolone w pociągach przewoźnika.
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 — kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r., a w razie odmowy opłacenia należności wystawia na tę okoliczność wezwanie do zapłaty.
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 potrąceniu 15% odstępnego, na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.

## **§5. Rodzaje dokumentów przewozu**

1. Przewoźnik stosuje następujące rodzaje dokumentów przewozu:
  - 1) bilety na przejazdy osób,
  - 2) bilety na przewóz:
    - a) roweru;
    - b) rzeczy lub psa,
  - 3) wezwania
2. Dokumenty przewozu wystawiane są odpowiednio na drukach według wzoru nr 1,2,3,4,5.

## **§ 6. Informacje na biletach**

1. Bilet na przejazd jednorazowy powinien zawierać następujące informacje:
  - 1) nazwę sprzedawcy;
  - 2) oznaczenie przewoźnika;
  - 3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia);
  - 4) kategorię pociągu i klasę wagonu;
  - 5) rodzaj zastosowanej taryf („N”- normalna, „U”- ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi);
  - 6) opłatę za przejazd (cena brutto);
  - 7) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
  - 8) datę wydania;
  - 9) datę wyjazdu;
  - 10) termin ważności;
  - 11) NIP,
  - 12) numer i serię biletu.
2. Oprócz danych wymienionych w ust.1, bilet może odpowiednio zawierać:
  - 1) oznaczenie rodzaju (nazwa handlowa oferty, np. „Ty i raz dwa trzy”);



- 2) odległość taryfową przejazdu;
  - 3) odcinek lub obszar, na którym uprawnia do przejazdu;
  - 4) strefę czasową ważności;
  - 5) dodatkowe informacje o warunkach oferty;
  - 6) wyciąg z postanowień taryfowych;
  - 7) godzinę wydania biletu;
  - 8) liczbę osób;
  - 9) określenie drogi przejazdu;
  - 10) oznaczenie kasy wydania;
  - 11) numer identyfikacyjny kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli;
  - 12) inne informacje dotyczące przewozu.
3. Bilet na przejazdy wielokrotne (bilet okresowy) powinien zawierać co najmniej:
- 1) informacje, o których mowa w ust. 1 pkt. 1 — 5, 7, 8, 10 -12 oraz w ust. 2 pkt.7 i 10;
  - 2) oznaczenie rodzaju biletu (nazwa handlowa oferty, np. bilet miesięczny imienny);
  - 3) odcinek lub obszar ważności;
  - 4) cenę (brutto);
  - 5) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, a także numer dokumentu poświadczającego tożsamość tej osoby (numer dokumentu wpisywany w sposób trwały przez podróżnego przed rozpoczęciem przejazdów);
  - 6) inne informacje dotyczące przewozu.
4. Bilet na przewóz powinien zawierać co najmniej:
- 1) nazwę sprzedawcy;
  - 2) oznaczenie przewoźnika;
  - 3) oznaczenie rodzaju przewozu, tj: „Przewóz roweru”, „Przewóz rzeczy”, „Przewóz psa”;
  - 4) zakres ważności;
  - 5) opłatę za przewóz (cena brutto);
  - 6) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
  - 7) datę wydania;
  - 8) numer;
  - 9) NIP;
  - 10) oznaczenie kasy wydania;
  - 11) wypis w brzmieniu:  
*„Przewóz — pod opieką podróżnego. Ważny z biletem na przejazd nr...”*
5. Oprócz informacji, o których mowa w ust. 4, bilet na przewóz może odpowiednio zawierać:
- 1) relację przewozu;
  - 2) określenie drogi i odległość taryfową przewozu;
  - 3) godzinę wydania;
  - 4) termin ważności.

## **§7. Terminy ważności biletów**

1. Termin ważności biletów na przejazd jednorazowy, z wyjątkiem ofert specjalnych, wynosi 1 dzień. Dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00.
2. Termin ważności biletów:
  - 1) wg ofert specjalnych — są określone w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawane do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty;
  - 2) na przejazdy wielokrotne: odcinkowych, turystycznych -nie zależy od odległości taryfowej przewozu, i jest podany oddzielnie dla każdego rodzaju biletu w odpowiednich postanowieniach TAR
  - 4) na przewóz roweru — warunkuje rodzaj posiadanego biletu na przejazd; Bilet na przewóz roweru wydany odpowiednio do biletu:
    - a) jednorazowego, turystycznego - jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
    - b) REGIOkarnetu, w okresie jego ważności - jest ważny wyłącznie w wybranym przez podróżnego dniu korzystania z przejazdów,
    - c) odcinkowego w okresie jego ważności - jest ważny wyłącznie w dniu wydania lub wskazanym przez nabywcę;
  - 5) na przewóz psa i rzeczy— jest uzależniony od rodzaju biletu na przejazd do którego został wydany. Bilet na przewóz, wydany odpowiednio do biletu:
    - a) jednorazowego, turystycznego - jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
    - b) REGIOkarnetu, w okresie jego ważności - jest ważny wyłącznie w wybranym przez podróżnego dniu korzystania z przejazdów,
    - c) odcinkowego w okresie jego ważności - jest ważny wyłącznie w dniu wydania lub wskazanym przez nabywcę;
3. Termin ważności/wyjazdu jest nadrukowany lub oznaczony poprzez odcisk datownika albo wpisany odręcznie przez upoważnionego pracownika i rozpoczyna się od daty lub od godziny wskazanej na bilecie.
4. Na biletach wydawanych/legalizowanych 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.
5. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 dnia terminu ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej.

Jeżeli podróżny rozpoczął przejazd w dniu ważności biletu, może dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy. Przejazd musi odbywać się bez przerwy zarówno pociągiem bezpośrednim jak i najbliższym pociągiem jadącym w danym kierunku - w przypadku konieczności przesiadania wynikającego z rozkładu jazdy.
6. Terminy ważności biletów wydanych wg ofert taryfowych specjalnych z określonym terminem obowiązywania, są zawarte w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawane do wiadomości publicznej, w sposób zwyczajowo przyjęty.

## **ROZDZIAŁ 2.**

### **OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT**

#### **§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia**

1. W pociągach przewoźnika wyznacza się miejsca dla:
  - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
  - 2) osób niepełnosprawnych.
2. W pojazdach przewoźnika zasada wyznaczenia miejsc jest następująca:
  - 1) po dwa miejsca w pobliżu pierwszych drzwi wejściowych. Wyznaczone miejsca oznacza się za pomocą piktogramów lub tabliczek z napisem „Przedział dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży” lub „Miejsca dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży”.
  - 2) dla osób niepełnosprawnych wyznacza się w pojazdach przewoźnika — po jednym miejscu przy oknach narożnikowych usytuowanych przy drzwiach wejściowych do pojazdu,  
Wyznaczone miejsca oznacza się w sposób trwały za pomocą piktogramów. Piktogramy mogą być umieszczone również na szybach drzwi do przedziałów z wyznaczonymi miejscami.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
  - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży — mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba. Kobietę w ciąży kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli może w razie wątpliwości poprosić o okazanie zaświadczenia lekarskiego;
  - 2) osób niepełnosprawnych — mają przede wszystkim podróżni o widocznym kalectwie, utrudniającym podróżowanie w pozycji stojącej, bez względu na przyczyny niepełnosprawności.  
Jeżeli miejsca te nie są zajęte, mogą je zajmować inne osoby niepełnosprawne za okazaniem stosownego dokumentu.  
Na równi z osobami niepełnosprawnymi z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.
4. W przypadku przepełnienia pociągu, wyznaczone miejsca, nie zajęte przez uprawnionych wymienionych w ust. 3, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu, gdy okaże się potrzeba zwolnienia tych miejsc uprawnionym osobom.
5. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić — na ogólnych zasadach bilet wg taryfy normalnej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zajmując go wyraźnie, traci do niego prawo. Położenie czasopism, dzienników itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.

## **§ 9. Grupowy przewóz osób**

1. Przejazdy grupowe odbywają się na podstawie Zgłoszenia przejazdu grupy i numeru zgody na przejazd grupowy- wydane przez przewoźnika wraz z odpowiednimi biletami wydanymi dla uczestników tego przejazdu. Wzór zgłoszenia przejazdu grupy stanowi wzór nr 6.
2. Zmiana terminu wyjazdu na podstawie biletu wydane dla uczestników przejazdu grupowego nie jest możliwa.
3. W przypadku, gdy organizator przejazdu grupowego zamierza zmienić warunki zgłoszonego przejazdu (z zachowaniem terminów określonych w odpowiednich postanowieniach TAR), tj. termin przejazdu, relację lub drogę przewozu, powinien uzyskać nowe zgłoszenie i numer zgody. Na podstawie nowego zgłoszenia przejazdu grupy i nowego numeru zgody kasa biletowa dokonuje wymiany biletu (biletów), bez potrącania odstępnego.  
Na zwracanym bilecie upoważniony pracownik zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Bilet całkowicie niewykorzystany, wymiana biletu. Wydano bilet (bilety) nr „, potwierdzając datą, podpisem i stemplem.
7. Za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet (bilety) dla uczestników przejazdu grupowego zwrotu należności — w drodze pisemnej reklamacji dokonuje DMS na warunkach określonych w § 21-22 Regulaminu, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w §14 ust. 9 Regulaminu.  
Na bilecie (biletach) upoważniony pracownik zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Bilet niewykorzystany przez osobę/y/osób od stacji... do stacji . . . „, potwierdzając datą, podpisem i odpowiednio stemplem lub pieczęcią identyfikacyjną.
8. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia. Brak wymaganego poświadczenia powoduje nieważność biletu.

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

1. Bilety sprzedaje się:
  - 1) w punktach odprawy osób;
  - 2) w pociągu wyłącznie na wyjazd w dniu ich nabycia;
  - 3) z automatów biletowych — wyłącznie na wyjazd w dniu ich nabycia.
2. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, po której kursują pociągi danej kategorii, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w § 5 ust. 4 i 5 TAR
3. Zakres czynności kas biletowych oraz godziny ich otwarcia oznacza się np. w formie wywieszek lub piktogramów.  
Większą liczbę kas biletowych w punktach odprawy oznacza się cyframi.
4. Obsługa podróżnych w kasach biletowych dokonywana jest w kolejności ich zgłaszania się. Poza kolejnością obsługiwane są kobiety w ciąży oraz osoby:
  - 1) o widocznej niepełnosprawności ruchowej;
  - 2) niezdolne do samodzielnej egzystencji;

- 3) posiadające bilety do których zostały wydane karnety, wymagające legalizacji;
  - 4) w wieku powyżej „70 lat;
  - 5) z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi;
  - 6) niewidome;
  - 7) chore na cukrzycę;
  - 8) konwojenci osób aresztowanych lub więźniów, za okazaniem stosownego dokumentu (lub biletu); obowiązek okazywania dokumentu nie dotyczy, osób niepełnosprawnych o widocznym kalectwie i kobiet w widocznej ciąży.
5. Kasy biletowe o pełnym zakresie odprawy sprzedają:
- 1) bilety na przejazd/przewóz:
    - a) od i do wskazanej przez podróżnego stacji lub przystanku, na którym zatrzymują się pociągi pasażerskie danej kategorii,
    - b) w obrębie danego odcinka lub obszaru,a także dokonują ich przedsprzedaży, na zasadach określonych w ust. 10.
6. W niektórych kasach biletowych sprzedaż biletów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać m.in. na sprzedaży określonych rodzajów biletów.
7. W punktach odprawy podaje się do wiadomości publicznej przede wszystkim:
- 1) rozkład jazdy pociągów;
  - 2) informacje o cenach biletów w najczęściej uczęszczanych relacjach;
  - 3) wybrane informacje z zakresu postanowień Taryfy i Regulaminu, a na przystankach nieobsadzonych — informacje o możliwości wglądu do tych przepisów;
  - 4) nazwę i adres jednostki rozpatrującej skargi, wnioski i reklamacje;
8. W dniu wyjazdu wydaje się:
- 1) bilety, o których mowa w § 5 ust.1 pkt. 1 i 2 Regulaminu;
9. W przedsprzedaży, wg cen obowiązujących w dniu zakupu, można nabyć do 60 dni naprzód:
- a) bilety jednorazowe na przejazd osób,
  - b) bilety na przewóz rzeczy/wózka dziecięcego i psa,
  - c) bilety okresowe: odcinkowe
  - d) bilety na jednorazowy przewóz roweru,
10. Terminy sprzedaży biletów na przejazd/przewóz wydanych wg ofert taryfowych specjalnych, są określone w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawane do wiadomości publicznej, w sposób zwyczajowo przyjęty.
11. Nie wydaje się biletów jednorazowych na przejazd „T/P”.
12. Należności za przejazd/przewóz, podróżny może uregulować gotówką albo kartą płatniczą wyłącznie w kasach oznaczonych odpowiednim piktogramem.
13. W przypadku braku możliwości odprawy podróżnego, kasa biletowa wydaje podróżnemu „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd” na którym wpisuje stację i datę wyjazdu, zamieszczając odcisk datownika, oraz informuje o obowiązku zgłoszenia się do kierownika pociągu w celu zakupu biletu, na warunkach określonych w ust 14.
14. Podróżni, nie posiadający ważnych biletów na przejazd/przewóz obowiązani są zgłosić się do kierownika pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu w celu nabycia biletu.
- Osobę, która nie dokona takiego zgłoszenia uważa się za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 15.

15. Kobieta w ciąży oraz osoba: o widocznej niepełnosprawności ruchowej, w wieku powyżej „70 lat, z dzieckiem/dziećmi do lat 4, niewidoma bez przewodnika lub podróżująca z psem przewodnikiem albo niewidoma niepełnoletnia z niepełnoletnim przewodnikiem, poruszająca się na wózku inwalidzkim odbywająca przejazd z lub bez osoby towarzyszącej, posiadająca bilet z niższym wymiarem ulgi niż wynika to z okazanego dokumentu i osoba przewożąca rower, która rozpoczyna przejazd z stacji/przystanku na której nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, nie jest traktowana jak podróżny bez ważnego dokumentu przewozu.
- Kierownik pociągu dokonuje odprawy tych osób, pobierając odpowiednio opłaty wskazane w ust. 16 pkt. 1—2.
- Osobie z:
- 1) biletem z niższym wymiarem ulgi dokonuje się wymiany biletu. Kierownik pociągu wydaje nowy bilet, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu.
- Na niewykorzystanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza się w brzmieniu: „W poć. nr wymiana biletu na bilet nr na przejazd od stacji do stacji w dniu „ potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa na zasadach określonych w § 14 Regulaminu, bez potrącania odstepnego,
- 2) biletem na przejazd w terminie późniejszym — legalizuje się bilet na przejazd, zamieszczając odpowiednio odręcznie zapis: „Wyjazd w dniu „ „Wyjazd o godz. „ lub „Wyjazd w dniu o godz. „ „ potwierdzając podpisem i pieczętką identyfikacyjną.
- Za legalizację pobierana jest opłata wskazana w Załączniku (Wykaz opłat dodatkowych), na zasadach określonych w Regulaminie.
- W przypadku nie uregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia § 18 ust. 11 Regulaminu.
16. Kierownik pociągu dokonuje odprawy osób, pobierając opłaty za:
- 1) przejazd — wg indywidualnych uprawnień podróżnego lub z zastosowaniem odrębnych ofert taryfowych, o ile postanowienia szczególne nie stanowią inaczej,
  - 2) przewóz rzeczy, roweru i psa zabieranych przez podróżnych, zgodnie z postanowieniami TAR,
  - 3) wydanie biletu w pociągu. W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd (w tej samej relacji), korzystających z różnych wymiarów ulg, pobierana jest jedna opłata za wydanie biletów.
- z zastrzeżeniem postanowień ust. 20, 21 i na warunkach określonych w ust. 15. Postanowienia §5 ust. 6 TP- AP stosuje się odpowiednio. W przypadku nie dopełnienia przez podróżnego obowiązku, o którym mowa w ust. 15 oprócz opłat wskazanych w pkt. 1) i 2) naliczana jest odpowiednia opłata dodatkowa, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
17. Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie w PLN, w formie gotówkowej. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych należności, kierownik pociągu wystawia wezwanie — protokół wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
18. Jeżeli niezwłocznie po zgłoszeniu przez podróżnego braku biletu (legalizacji), kierownik pociągu nie może sprzedać (zalegalizować) biletu, wydaje „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd” wpisując stację, datę i nr pociągu. Podróżnemu temu kierownik pociągu obowiązany jest wystawić bilet w pierwszej kolejności.

19. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) „Dalej” zobowiązany jest zgłosić się odpowiednio do kasy biletowej lub do kierownika pociągu, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia.
20. Opłaty za wydanie, biletu w pociągu nie pobiera się od podróżnych:
  - 1) rozpoczynających przejazd w czasie, kiedy kasa jest nieczynna lub nie ma kasy;
  - 2) posiadających wydane przez kasę „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu”,
  - 3) posiadających bilet ze stemplem lub adnotacją „Dalej”
  - 4) będącymi osobami o widocznej niepełnosprawności
  - 5) niewidomych, podróżujących bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
  - 6) poruszających się na wózku inwalidzkim, odbywającymi przejazd z lub bez osoby towarzyszącej.
21. Dokumentów przewozu i innych dokumentów wydanych przez przewoźnika lub innych przewoźników nie wolno foliować.
22. Dokumenty, o których mowa w ust. 21: przerobione, zafoliowane, nie należące do okaziciela, z nie poświadczonymi adnotacjami, zniszczone, w szczególności podarte i sklezione, na których nie można odczytać danych, albo nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.
23. Za dokumenty, o których mowa w ust. 21: zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.
24. Z tytułu nabycia dokumentu przewozu podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT, w terminie nie później niż 7-go dnia od dnia wystawienia dokumentu przewozu lub wykonania usługi. Nie później niż ostatniego dnia miesiąca Fakturę VAT wystawia wyłącznie kasa biletowa dokonująca sprzedaży dokumentu przewozu, a w przypadku nabycia biletu w pociągu kasa biletowa stacji przeznaczenia. Jeżeli na stacji przeznaczenia nie ma kasy biletowej przewoźnika, fakturę VAT wystawia kasa biletowa przewoźnika, znajdująca się na najbliższej stacji lub w DMS.  
Kasa biletowa/ DMS na bilecie zamieszcza adnotację o wydaniu faktury VAT.

## **§ 11. Zawarcie umowy przewozu**

1. Umowę przewozu zawiera się przez:
  - 1) nabycie biletu na przejazd/ przewóz
  - 2) zalegalizowania biletu- w kasie biletowej  
- w pociągu
2. Po otrzymaniu biletu lub innego dokumentu przejazdu podróżny powinien sprawdzić, czy dane określone na bilecie lub innym dokumencie przejazdu są zgodne z jego życzeniem. Bilet należy zachować do kontroli.
3. W dokumencie przewozu określa się wysokość należności za przejazd/przewóz oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego.
4. Przy zakupie biletu podróżny powinien podać:
  - 1) rodzaj biletu (np. jednorazowy),
  - 2) datę lub datę i godzinę wyjazdu,
  - 3) relację przejazdu (od stacji — do stacji),
  - 4) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa — wymiar ulgi),

- 5) imię i nazwisko właściciela biletu — w przypadku biletów imiennych, ponadto, może wskazać nazwę oferty, z której zamierza skorzystać (np. przejazd Ty i raz, dwa, trzy).
5. Warunki stosowania i zakres obowiązywania ofert taryfowych określone są w TAR, opłaty za przejazd/przewóz określone są w Załączniku do Taryfy.
  6. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia dokumentów przewozu.
  7. Jeżeli podróżny podczas kontroli w pociągu okaże bilet wydany wg taryfy normalnej wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienia do ulgowych przejazdów, wówczas kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli zamieszcza na bilecie adnotację, z podaniem danych z okazanego przez podróżnego dokumentu, uzasadniającą zwrot nadpłaconych należności. Zwrotu nadpłaconych należności za odpowiednio poświadczony bilet, podróżny może dochodzić w drodze reklamacji wniesionej na warunkach określonych w § 21-22 Regulaminu.

## **§ 12. Zmiana umowy przewozu**

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
  - 1) terminu wyjazdu,
  - 2) stacji przeznaczenia,
  - 3) drogi przewozu,
2. Podróżny z biletem na przejazd, może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu można dokonać odpowiednio w kasie biletowej lub u kierownika pociągu, na zasadach określonych w § 10 ust. 14 Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 5.
3. Podróżnemu, który rezygnuje z przejazdu na części lub na całej drodze przewozu pociągami przewoźnika i jednocześnie nie zakupi biletu na inny przejazd pociągami przewoźnika, albo nabędzie bilet na przejazd pociągami innego przewoźnika, przysługuje zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet o częściowym lub całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności po potrąceniu odstępnego, dokonuje kasa biletowa, na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.

W przypadkach wymiany biletu na inny bilet ważny na przejazd pociągami przewoźnika, nie potrąca się odstępnego.
4. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza stacją przeznaczenia wskazaną na bilecie. Wybranie innej stacji przeznaczenia i innej drogi przejazdu, nawet od stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Posiadany przez podróżnego bilet podlega wymianie. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.
5. W przypadku:
  - 1) całkowitego odstąpienia od umowy przewozu warunkiem zwrotu należności jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie;
  - 2) zmiany umowy przewozu, z tytułu której przysługuje:



a) przewoźnikowi wyższa należność za przewóz wydaje się bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera należności, wg zasad określonych w odpowiednich postanowieniach TAR. Jeżeli postanowienia szczególne dla danej ulgi lub oferty taryfowej nie pozwalają na dokonanie dopłaty, dokonuje się wymiany okazanego biletu, na zasadach określonych w ust. 13,

b) podróżnemu zwrot różnicy należności — dokonuje się wymiany pierwotnego biletu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny powinien uzyskać na bilecie odpowiednie poświadczenie w pociągu, w którym odbywał przejazd.

Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika na zasadach określonych w Regulaminie. Niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem postanowień §14 Regulaminu.

6. Jeżeli przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu podróżny zgłosi zamiar przejazdu przez mniejszą liczbę osób na części lub na całej drodze przewozu, kierownik pociągu dokonuje poświadczenia o wykorzystaniu, w zakresie wskazanym przez podróżnego.
7. Bilet poświadczony jako częściowo wykorzystany jest biletem ważnym na przejazd tylko w zakresie wynikającym z tego poświadczenia.
8. Podróżny z biletem jednorazowym, który zamierza wyjechać w terminie późniejszym powinien zgłosić się na stacji wyjazdu lub na dowolnej stacji w miejscowości nabycia biletu w celu dokonania zmiany.
9. W przypadku rozpoczęcia przejazdu przed wskazanym na posiadanym bilecie jednorazowym terminem ważności biletu, podróżny zobowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu (na zasadach określonych w §10 ust. 14 Regulaminu), w celu dokonania legalizacji w zakresie zmiany terminu wyjazdu.  
Kierownik pociągu zamieszcza odręcznie zapis odpowiednio w brzmieniu:  
„Wyjazd w dniu .....", potwierdzając podpisem i pieczętką identyfikacyjną.  
Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu, na zasadach określonych w § 7 Regulaminu.  
Brak wymaganej legalizacji w zakresie zmiany terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.
10. Jeżeli bilet był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i nie został wcześniej poświadczony, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności:  
1) przypadający za początkową część drogi przewozu, jeżeli przejazd rozpoczął od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu,  
2) za bilet niewykorzystany, zwrócony w terminie ważności z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust 13 Regulaminu.
11. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu:  
1) w kasie biletowej — dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet (bilet nie wymaga poświadczenia), na zasadach określonych w postanowieniach §14 Regulaminu, bez potrącani odstępnego, a następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego.  
2) w pociągu — na niewykorzystanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „W poć. nr ..... wymiana biletu na bilet nr ..... na przejazd od stacji ..... do stacji ..... w dniu .....", potwierdzając datą podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, bez potrącania odstępnego.

12. Za bilet jednorazowy wydany na przejazd kilku osób, który będzie wykorzystany przez mniejszą liczbę osób:
- 1) przed rozpoczęciem przejazdu — kasa biletowa dokonuje zwrotu, po potrąceniu odstępnego i wydaje nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.
  - 2) po rozpoczęciu przejazdu kierownik pociągu (pod warunkiem zgłoszenia zmiany na zasadach określonych w § 12 ust. 6 Regulaminu) dokonuje poświadczenia biletu o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób, ale wyłącznie gdy na podstawie tego biletu przynajmniej jedna osoba będzie nadal odbywała przejazd.
- Na bilecie kierownik pociągu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu „Bilet wykorzystany w poć. nr ..... przez ..... osobę/y/osób od stacji .... do stacji...”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną.
- Zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie odbyły przejazdu, dokonuje po odbytym przejeździe kasa biletowa, po potrąceniu odstępnego. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.
- Powyższych postanowień nie stosuje się w odniesieniu do uczestników przejazdu grupowego.
14. Podróżny, który niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosi całkowite niewykorzystanie biletu (biletów) przez osobę (-y), która (-e) zrezygnowała (-y) z przejazdu może uzyskać jedynie potwierdzenie zgłoszenia tego faktu. W takim przypadku kierownik pociągu zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu: W dniu... o godz. w pociągu nr ... zgłoszono całkowitą rezygnację z przejazdu od stacji ... do stacji ... „, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną.
- Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach §21-22 Regulaminu.
15. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na jednorazowy przewóz roweru, rzeczy lub psa albo na wielokrotny przewóz roweru jest ważny w zakresie i terminie określonym na bilecie na przejazd i ewentualnie wydanym bilecie dodatkowym (dopłacie).
16. Jeżeli podróżny, na zasadach określonych w § 10 ust. 14 Regulaminu, zgłosi zamiar zmiany umowy przewozu, z tytułu której przysługuje przewoźnikowi wyższa należność za przewóz, oprócz należności za przejazd, pobiera się opłatę za wydanie biletu w pociągu, z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 20 Regulaminu.
17. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów okresowych i innych biletów na przejazdy wielokrotne określone są w odpowiednich dla danej oferty postanowieniach TAR

### **§ 13. Przejście podróżnego do wagonu lub pociągu innego przewoźnika**

1. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet jednorazowy na przejazd pociągiem przewoźnika, do pociągu innego przewoźnika, określone są w postanowieniach TAR.
2. Warunki zwrotu należności za posiadany bilet jednorazowy na przejazd pociągiem przewoźnika, określone są w postanowieniach § 14 Regulaminu.

#### **§14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe.**

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu.  
Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika:  
1) w dowolnej stacji miejscowości wyjazdu lub w dowolnej stacji miejscowości nabycia biletu — przed upływem terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.  
Jeżeli podróżny zgłosi się na innej stacji niż stacja, o której mowa powyżej, wówczas na bilecie dokonuje się adnotacji w brzmieniu: *„Podróżny zgłosił rezygnację z przejazdu w dniu..... o godz..... Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji”* potwierdzając datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczętką kasy lub punktu, w którym dokonano zapisu;  
2) w pociągu, w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie.  
Na życzenie podróżnego zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu. *„Rezygnacja z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia w poć. nr..... dnia.....”*, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną.  
Podróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej — położonej na drodze przewozu zgłosi rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia i nie posiada na bilecie poświadczenia, o którym mowa wyżej, może jedynie uzyskać na bilecie adnotację w brzmieniu: *„W dniu o godz. zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia.”*, potwierdzoną datą podpisem osoby upoważnionej i pieczętką kasy lub punktu, w którym dokonano adnotacji. W tym przypadku zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach § 21-22 Regulaminu.
3. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach § 21-22 Regulaminu.
4. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczone bilety na przewóz rzeczy, roweru i psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania. Do zwrotu należności za bilety na przewóz rzeczy, roweru i psa, stosuje się odpowiednie postanowienia dotyczące zwrotów biletów na przejazd, w zależności od rodzaju posiadanego biletu na przejazd.  
Warunkiem otrzymania zwrotu należności jest przedłożenie w kasie biletowej biletu na przewóz i okazanie biletu na przejazd. Jeżeli zwrot będzie dokonany w drodze reklamacji, wraz z biletem na przewóz należy przesłać kserokopię biletu na przejazd do którego był wydany bilet na przewóz, potwierdzoną za zgodność przez przewoźnika.
5. Nie wymagają poświadczenia bilety całkowicie niewykorzystane — zwrócone najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ich ważności lub przed rozpoczęciem terminu wyjazdu wskazanym na bilecie,
6. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odpowiednio poświadczone wypłaca kasa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów — jeżeli

podróżny zgłosi się do kasy biletowej w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania — różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny przejazd, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8-10 i 13.

Po upływie wyżej wskazanego terminu, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji złożonej bezpośrednio do DMS, na warunkach określonych w § 21-22 Regulaminu.

7. Od zwracanych należności potrąca się 15% tytułem odstępnego.  
Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
  - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie przewoźnika i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika;
  - 2) w przypadku zwrotu dokumentu przewozu w ramach wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami przewoźnika na inny ważny na przejazd pociągami przewoźnika.
8. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy:
  - 1) podróżnemu, który uzyskał na bilecie odpowiednie poświadczenie przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącania odstępnego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu (lub dowolnej stacji miejscowości wyjazdu), chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.  
Na przejazd od stacji przerwy w podróży do pierwotnej stacji wyjazdu, kasa biletowa wystawia bilet zastępczy. W pociągu na okazanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Przerwa w ruchu na odcinku od stacji ... do stacji... w dniu Bilet ważny na powrót od stacji .... do stacji wyjazdu.”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną
  - 2) podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczanego biletu kontynuować przerwany przejazd/przewóz lub drogą dłuższą albo inną bez uiszczania dodatkowych opłat. Jeżeli ukończenie podróży nie może nastąpić w terminie ważności biletu, wówczas upoważniony przez przewoźnika pracownik zamieszcza na bilecie poświadczenie w brzmieniu: „Ważny do dnia z powodu „ (utrata połączenia, odwołanie pociągu), potwierdzając datą, stemplem i podpisem.
9. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 i 10.
10. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu (legitymacji seniora) z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 21-22 Regulaminu.
11. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie kasa biletowa wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.
12. W razie nie przedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 21-22 Regulaminu.
13. Zwrot należności za dokument przewozu, do którego wystawiono fakturę VAT może być dokonany wyłącznie w miesiącu nabycia biletu w kasie biletowej, która wydała bilet, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku kasa biletowa wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach — zwrotu należności można

dochodzić w drodze reklamacji złożonej do DMS na warunkach określonych w § 21-22 Regulaminu.

14. Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet zakupiony w automacie biletowym, odpowiednio poświadczony można dochodzić w drodze reklamacji złożonej do DMS na warunkach określonych w § 21-22 Regulaminu.

#### **§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety okresowe i inne na przejazdy wielokrotne**

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne: okresowy, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, z zastrzeżeniem ust. 4 i 5.  
zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 15% odstępnego.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny:
  - 1) tygodniowy - zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
  - 2) miesięczny — zwrócony nie później niż 14-go dnia ważności,
  - 3) kwartalny zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany;
3. Za częściowo niewykorzystany bilet:
  - 1) odcinkowy imienny tygodniowy, kwartalny— należności zwracane są po potrąceniu 15% odstępnego,
  - 2) odcinkowy imienny, miesięczny— należności zwracane są po potrąceniu 50% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 4 i 5.
4. Potrącana kwota odstępnego nie może być wyższa niż 120,00 zł.
5. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
  - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie przewoźnika;
  - 2) w przypadku niewykorzystania biletu okresowego na przejazd, zwróconego z zachowaniem terminów, o których mowa w ust. 2 i jednoczesnego nabycia nowego biletu okresowego na przejazd z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu unieważnienia niewykorzystanego biletu okresowego, zwrotu należności dokonuje w drodze reklamacji do DMS, na warunkach określonych w postanowieniach § 21-22 Regulaminu.  
Unieważnienia niewykorzystanego biletu okresowego na przejazd dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju.  
Nowy bilet może być wydany wyłącznie dla osoby, dla której był wydany unieważniony bilet.
  - 3) w przypadku zwrotu należności za bilet okresowy, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności i jednoczesnego zakupu nowego biletu na przejazdy wielokrotne.
6. Kasa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów na przejazdy wielokrotne, dokonuje zwrotu należności za:
  - 1) całkowicie niewykorzystany bilet odcinkowy imienny tygodniowy i miesięczny, zwrócony w terminie wskazanym w ust. 1
  - 2) częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny:
    - a) tygodniowy — zwrócony w terminie wskazanym w ust. 2 pkt. 1
    - b) miesięczny — zwrócony w terminie wskazanym w ust. 2 pkt.2
8. DMS dokonuje — w drodze reklamacji — zwrotu należności za:
  - 1) całkowicie niewykorzystane bilety, odcinkowe imienne kwartalne,

zwrócone przed pierwszym dniem ich ważności;

2) częściowo niewykorzystane bilety, odcinkowe imienne kwartalne zwrócone w terminie wskazanym w ust. 2 pkt. 3

Termin niewykorzystania biletu na przejazdy wielokrotne liczy się od daty wysłania reklamacji wraz z oryginalnym biletym, potwierdzonej stemplem pocztowym, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 pkt. 2.

8. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet na przejazdy/przewozy wielokrotne, zwrócony po upływie terminów określonych w ust. 1—2 z zastrzeżeniem ust. 9, albo po upływie terminu ważności biletu.
9. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet, którego podróżny nie mógł zwrócić w odpowiednich wyżej wskazanych terminach, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu), rozpatruje — w drodze reklamacji — DMS, na warunkach określonych w § 21-22 Regulaminu.

### **§ 16. Kontrola dokumentów przewozu**

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu przewoźnika dokonuje kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu, legitymując się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu.  
Identyfikator powinien zawierać co najmniej następujące informacje:
  - 1) nazwę przewoźnika;
  - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
  - 3) zdjęcie kontrolującego;
  - 4) zakres upoważnienia;
  - 5) okres ważności;
  - 6) pieczęć i podpis wystawcy.
2. W pociągu przewoźnika podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je kierownikowi pociągu lub osobie upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie. Podróżny obowiązany jest, bez dodatkowego wezwania, okazać i wręczyć odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgi lub okazać w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych — dokument stwierdzający tożsamość. Osoba, która odmówi odpowiednio wręczenia lub okazania ww. dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu.
3. Arriva RP Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zatrzymania (do celów kontrolnych) biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym zamieszcza się dane z biletu zasadniczego.

### **§ 17. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu**

1. Za podróznego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróznego, który w trakcie kontroli:
  - 1) nie okazał:
    - a) biletu na przejazd lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych przejazdów,
    - b) „Poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”,
    - c) biletu na przewóz psa,
    - d) biletu na przewóz roweru lub rzeczy;
  - 2) okazał:
    - a) „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd” wydane przez kasę, bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w § 10 ust. 14 Regulaminu,
    - b) ulgowy bilet ale nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z tego biletu,
    - c) wraz z ulgowym biletem dokument, z którego wynika, że przysługuje mu niższy wymiar ulgi,
    - d) bilet, którego cena jest niższa od ceny biletu na przejazd,
    - e) bilet na przejazd drogą krótszą, a odbywa przejazd drogą dłuższą niż wskazana na posiadanym bilecie, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa,
    - f) zafoliowany dokument przewozu, legitymację seniora lub inny dokument wydany przez przewoźnika,
    - g) bilet na podstawie którego zmiana umowy przewozu w zakresie zmiany klasy stacji przeznaczenia lub drogi przewozu, jest niedozwolona,
    - h) ulgowy bilet, a żadna ulga mu nie przysługuje,
    - i) bilet na przejazd grupowy (bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w § 10 ust. 14 Regulaminu), a faktyczna liczba uczestników przejazdu jest mniejsza niż 10 osób,
  - 3) korzysta z biletu imiennego:
    - a) wystawionego dla innej osoby,
    - b) bez dopełnienia określonych na nim warunków, chyba że dopełni je w trakcie kontroli biletów,
    - c) bez okazania dokumentu, którego numer został wpisany na bilecie
  - 4) nie zgłosił kierownikowi pociągu zamiaru przejazdu:
    - a) poza stację przeznaczenia a należność za faktyczny przejazd jest wyższa niż cena okazanego biletu,
    - b) w innej relacji niż wynika to z okazanego biletu,
  - 5) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób że:
    - a) rozpoczął przejazd przed wskazanym na bilecie terminem ważności lub terminem wyjazdu, bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w § 10 ust. 14.
    - b) rozpoczął przejazd po upływie pierwszego dnia ważności biletu lub terminu wyjazdu.
  - 6) naruszył przepisy o przewozie zwierząt, rzeczy lub roweru.
2. Postanowienia ust. 1 nie dotyczą:
  - 1) osób o których mowa w § 10 ust. 15 Regulaminu,
  - 2) dzieci niepełnosprawnych (do ukończenia 16 roku życia) wraz z opiekunami, którzy okażą bilety z ulgą ustawową na przejazd w relacji, w której zastosowana ulga im nie przysługuje, z wyjątkiem przypadku okazania zafoliowanego dokumentu przewozu,

- legitymacji seniora lub innego dokumentu wydanego przez przewoźnika albo okazania dokumentu, o którym mowa w § 13 TAR
3. Przy obliczaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, ustala się:
    - 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz;
    - 2) opłatę dodatkową za przejazd/przewóz, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
  4. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt. 1, pkt.2 lit. a), f) — g) oraz pkt. 3, 4 i 5 lit. b), nalicza się opłaty wskazane w ust. 3.
  5. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt. 2 lit. c, nalicza się opłaty wskazane w ust. 3. Okazany bilet poświadcza się o nie wykorzystaniu.
  6. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt. 2 lit. b), d) i e), przy naliczaniu opłat wskazanych w ust. 3 potrąca się opłaconą należność za przejazd.
  7. W przypadku określonym w ust. 1 pkt. 2 lit. h.), jeżeli:
    - 1) postanowienia taryfowe zezwalają na dokonanie dopłaty, nalicza się opłaty wskazane w ust. 3 i potrąca opłaconą należność za przejazd,
    - 2) bilet jest wydany z ulgą ustawową okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu i nalicza się opłaty wskazane w ust. 3.
  8. W przypadku określonym w ust. 1 pkt. 2 lit. i), nalicza się każdemu uczestnikowi przejazdu opłaty wskazane w ust. 3. Bilet na przejazd grupy poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu.
  9. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt. 5 lit. a), nalicza się opłatę wskazaną w ust. 3 pkt. 2, z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 15 Regulaminu. Legalizuje się okazany bilet.
  10. Postępowanie w przypadkach określonych w ust. 1 pkt. 6, regulują odpowiednie postanowienia TAR (§ 36-38)
  11. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 18 Regulaminu.
  12. Podróżnemu, który:
    - 1) oświadczy, że posiada bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu,
    - 2) okaże bilet imienny, ale nie okaże żadnego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
    - 3) oświadczy, że posiada uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie i uiszcza w pociągu opłaty określone w ust. 3 wystawia się bilet blankietowy. Na odwrocie biletu wystawca zamieszcza, w zależności od sytuacji odpowiednią adnotację w brzmieniu:
      - „Podróżny (*imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości/ustnego oświadczenia — dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.*) oświadczył, że posiada bilet imienny/okazał bilet imienny nr „ ale nie okazał dokumentu potwierdzającego tożsamość.”;
      - „Podróżny (*imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości/ustnego oświadczenia — dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.*) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał „(*rodzaj dokumentu — np. legitymacja szkolna, studencka, H-1096, książka inwalidy wojennego itp.*) lub
      - „Podróżny (*imię, nazwisko i adres*) okazał nieważny dokument „ (*rodzaj dokumentu*), *podając przyczynę nieważności (np. z powodu braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty).*
- Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli potwierdza adnotację pieczętąką identyfikacyjną i podpisem.



Opłaty taryfowe i opłata dodatkowa zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia (nie wliczając dnia wystawienia biletu blankietowego), podróżny złoży odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio do DMS na zasadach określonych w § 21-22 Regulaminu.

### **§ 18. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu**

1. Podróżnemu, o którym mowa w § 17 Regulaminu, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 5,5a), zwane dalej wezwaniem.  
Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
2. W razie braku dokumentu, o którym mowa w ust. 1, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli ma prawo zwrócić się do Policji, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego.  
Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę, wyłącznie od stacji rozpoczęcia przejazdu do stacji wskazanej przez podróżnego.  
Jeśli nie można ustalić miejsca rozpoczęcia podróży, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu pociągu.
3. W przypadku przejazdu grupowego, wezwanie wystawia się na organizatora przejazdu, ze wskazaniem danych osobowych wraz z pełnym adresem zamieszkania — przewodnika grupy. W takim przypadku należności za przejazd oraz opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. oblicza się za każdą osobę będącą uczestnikiem przejazdu grupowego, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.
- 3a. Nie stosuje się odrębnych ofert taryfowych w przypadku odprawy osób, którym zostały wystawione wezwania z powodu odmowy uiszczenia należności w pociągu, z wyjątkiem osób, o których mowa w ust. 11 pkt.1, 3 i 5.
4. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się:
  - 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
    - a) datę przejazdu,
    - b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
    - c) kategorię i numer pociągu,
    - d) klasę wagonu,
    - e) odległość taryfową przejazdu,
    - f) rodzaj zastosowanej taryfy,
    - g) wymiar posiadanej ulgi;
  - 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
    - a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz rzeczy/psa,
    - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.;
  - 3) cenę okazanego biletu;
  - 4) kwotę należności do zapłaty;

- 5) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo następną — najbliższą stacją położoną na drodze przewozu);
  - 6) uwagi kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
  - 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróznego Policji.
5. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania — w rubryce „Oświadczenie podróznego”.
  6. Wystawione wezwanie upoważnia podróznego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
  7. Odbiór wezwania, podróżny potwierdza na protokole podpisem w odpowiedniej rubryce. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
  8. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni nie wliczając dnia wystawienia wezwania za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie.
  9. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 8, przewoźnikowi przysługuje prawo:
    - 1) zamieszczenia danych osobowych dłużnika w rejestrach Biur Informacji Gospodarczych,
    - 2) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
  10. W razie wystawienia wezwania dla podróznego, o którym mowa w § 17 ust. 8 Regulaminu, w rubryce „Oświadczenie podróznego” informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu powinien zamieścić podróżny, potwierdzając zapis własnoręcznym podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, wystawca wezwania zamieszcza odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi organu kontrolnego”.

Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia wezwania, podróżny złoży reklamację do DMS.
  11. W przypadku gdy podróżny:
    - 1) zgłosi na zasadach określonych w § 10 ust. 14 Regulaminu brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe gotówką, a kierownik pociągu nie może wydać reszty,
    - 2) o którym mowa w §10 ust. 15 Regulaminu nie posiada gotówki na uregulowanie opłaty za przejazd/przewóz,
    - 3) okaże bilet z ulgą ustawową, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie i chce uregulować należności gotówką a kierownik pociągu nie może wydać reszty, albo podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie opłaty,
    - 4) z dzieckiem niepełnosprawnym (do ukończenia 16 roku życia) okaże bilety z ulgą ustawową na przejazd w relacji, w której zastosowana ulga nie przysługuje i chce uregulować należności gotówką a kierownik pociągu nie może wydać reszty, albo podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie opłaty, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie.
    - 5) jest osobą:
      - a) o widocznej niepełnosprawności ruchowej
      - b) niewidomą, podróżującą bez przewodnika lub z psem przewodnikiem
      - c) poruszającą się na wózku inwalidzkim, odbywająca przejazd z lub bez osoby towarzyszącej.

Na podstawie otrzymanego wezwania w terminie do 7 dni nie wliczając dnia wystawienia wezwania, podróżny powinien uiszczyć należności za przejazd/przewóz, wynikające z wystawionego wezwania (z zachowaniem zasad wskazanych w § 10 ust. 16 Regulaminu). Po tym terminie podróżny jest zobowiązany do uiszczenia należności za przejazd wraz z opłatą dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.

### **ROZDZIAŁ 3.**

#### **WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH**

##### **§ 19. Przewóz rzeczy**

1. Warunki przewozu rzeczy określone są w postanowieniach TAR.
2. Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
3. W razie ujawnienia podróznego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadczą wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami musi opuścić pociąg. Bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu 15% odstępnego.
4. Podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i nie powodujące ryzyka szkód przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
5. W przypadku zamiaru przewozu rzeczy przestrzennych, podróżny powinien uzyskać wcześniej u przewoźnika informację na temat odrębnych warunków dopuszczenia tych rzeczy do przewozu.
6. Podróżny jest zobowiązany do nadzorowania przewożonych ze sobą rzeczy.

##### **§ 20. Przewóz zwierząt domowych**

1. W pociągach przewoźnika podróżny może pod swoją opieką przewozić zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.).  
Przewożone zwierzęta — oprócz psów, powinny być umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu, z zachowaniem postanowień § 37 TAR. Dla rozmieszczenia zwierząt przewożonych w odpowiednich opakowaniach, podróżny może rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje. Podróżny jest zobowiązany nadzorować zabrane w podróż zwierzęta.

2. Przewóz psa (nie więcej niż jednego, bez względu na wielkość) pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
  - 1) podróżny posiada ważny bilet na przewóz psa oraz aktualne świadectwo szczepienia psa;
  - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec.Podróżny odpowiada za stan sanitarny przedziału, w którym przewozi psa.
3. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia. Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w pociągu; w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 4.
4. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, kierownik pociągu powinien wskazać podróżnemu inny przedział lub wagon.
5. 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 przewożonych w wyznaczonych przedziałach dla podróżnych z psami.
6. Opłata za przewóz psa określona jest w Załączniku do TAR.

**ROZDZIAŁ 4.**  
**TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA**  
**REKLAMACJI**

**§ 21. Postanowienia ogólne**

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

1. Podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację:
  - 1) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
  - 2) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
  - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
2. Reklamację składa się w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) datę sporządzenia reklamacji;
  - 2) nazwę i adres przewoźnika;
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
  - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
  - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
  - 6) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

4. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 3, powinny zawierać serię i numer każdego wezwania do zapłaty.
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego pracownika zakładu, wystawcę, notariusza) innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, biletu okresowego, o którym mowa w §15 ust. 5 pkt. 2 Regulaminu lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
6. Reklamacje:
  - 1) dotyczące odprawy i przewozu osób oraz przesyłek konduktorskich, przyjmuje Arriva RP Sp. z o.o. Biuro w Toruniu, ul. Szosa Chełmińska 17, 87-100 Toruń,
  - 2) związane z wystawieniem w pociągu wezwania do zapłaty, rozpatruje Arriva RP Sp. z o.o. Biuro w Toruniu, ul. Szosa Chełmińska 17, 87-100 Toruń,
7. Przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1—5
8. W przypadku, gdy podróżny — z powodu utraty (kradzież/zagubienie) — nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość — dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
9. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.

## **§ 22. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji**

1. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku.
2. Reklamacje z tytułu zawarcia umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę wpływu reklamacji do przewoźnika.
3. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 21 ust. 1—5 Regulaminu, przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
4. Reklamacje, o których mowa w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 2 i 3.
5. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.
6. Bieg przedawnienia zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia

załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty.

7. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, przewoźnik w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo, gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
8. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, przewoźnikowi zaś — po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty. Wydany w tym postępowaniu nakaz sądowy przedawnia się z upływem 10 lat od dnia uprawomocnienia nakazu.
9. Reklamacje lub wezwanie do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji lub wezwania do zapłaty.

## **SPIS WZORÓW DRUKÓW**

nr 1 – Wzór biletu na przejazd/przewóz pociągami Arriva RP wystawiany w kasach biletowych

nr 2 – Wzór biletu z kasy mobilnej na przejazd/przewóz pociągami Arriva RP

nr 3 – Wzór biletu blankietowego wystawianych manualnie na pokładzie pociągu.

nr 4 - Wzór biletu wystawianego przez automat biletowy.


nr 5 – Wzór wezwania do zapłaty

nr 6 – Zgłoszenie przejazdu grupy

Wzór nr 1

Wzór biletu na przejazd/przewóz wystawiany w kasach biletowych

Bilet numer	Data wydania	Kasa wydania
		N U
Od:		KL. POC.
Do:		
Przez:		
Wyjazd w dniu	Km	Cena + PTU zł
TAM ważny do		
POW. ważny do	PTU	

 **ARRIVA**

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

NR 0000000000

ARP APH-5




Wzór nr 2

Wzór biletu na przejazd/przewóz wystawiany w kasach mobilnych na pokładzie pociągu.

Arriva RP Sp. z o.o. Ul. Stępińska 23/30, 00-739 Warszawa		NIP: 701-009-24-09	
TM021881100186 ARP (18) ARP		POC.: 55131 07.01.2011 14:25:34 (314) J TAR K-P	
KL. 2	POC. O	N: X U: 1	93% (95) NIEWIDZ
Od: NAWRA Do: GRZYBNO Przez:			
Wyjazd w dniu 07.01.2011		TAM ważny do 07.01.2011	POW. ważny do ----
Km 3	PTU 8% ****0,01 zł	Cena + PTU ****0,17 zł	
TM021881100186		Razem do zapłaty: ****0,17 zł W tym PTU 8% ****0,01 zł	
02188/AU2231/37/055131/O/00031423/0000001145			GRUDZIĄDZ
			

Wzór nr 3

Wzór biletu blankietowego wystawianego manualnie na pokładzie pociągu.

		<b>ARRIVA</b>		STEMPEL KASY WYDANIA	
<b>BILET JEDNORAZOWY</b>					
Seria <b>AW</b>		Nr <b>0000000</b>			
WYDANO W POCIĄGU NR					
N	37%	95%	D.		
50%	49%	100%	M.		
33%	78%		R.		
			DATA	OSÓB	KM
DO BILETU NR .....					
TARYFA	KM	OSÓB	CENA		
OD ST. ....			DO ST. ....		
NA PRZEJAZD W POCIĄGU OSOBOWYM KLASA 2					
OD STACJI .....					
DO STACJI .....					
PRZEZ .....					
KOD	OPŁATA ZA				
OF...../ZN.....	PRZEJAZD				
	OPŁATA: DODATKOWA*)				
WAŻNY DNI	ZA WYDANIE BIL. W POC.				
.....					
STEMPEL IDENTYFIKACYJNY	<b>RAZEM</b>				
	<b>POTRĄCONO</b>				
	<b>POBRANO</b>				
	*) PTU				
PCC AP H-6	*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ		Zł	GR	


Wzór nr 4

Wzór biletu wystawionego przez automat biletowy.

(sprzedaż zawieszona)

Wzór nr 5

Wzór wezwania do zapłaty

		<b>WEZWANIE</b>		Seria AR	Nr
Arriva RP Sp. z o.o. ul. Stępińska 22/30 00-739 Warszawa tel. (22) 481 39 48 NIP 701-009-24-09		Nazwisko .....			
		Imię .....			
		Zam. ....		(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*) ..... zł ..... zł ..... zł opłata dodatkowa ..... zł ..... zł ..... zł Potrącając cenę okazanych bil. .... zł ..... zł ..... zł do zapłaty: ..... zł ..... zł ..... zł	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 dni ..... zł, powyżej 7 dni ..... zł.		
II. Dane osobowe podróżnego Gmina-województwo ..... pesel ..... Imiona rodziców ..... Data urodzenia: ..... Rodzaj dokumentu ..... Seria   Nr dok. .... Wydany przez ..... Miejscowość wydania ..... data wyd. ....		Sporządził ..... Wezwanie otrzymałem i akceptuję (Nr identyfikacyjny-nazwa pracodawcy) ..... podpis podróżnego		III. Uwagi organu kontrolnego ..... .....	
ARP H-7		Podróżnego przekazano na stacji podpis przyjmującego ..... podpis przekazującego .....		*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ POUCZENIE NA ODWRÓCIE	

Wzór nr 6

Wzór zgłoszenia przejazdu grupy



## ZGŁOSZENIE PRZEJAZDU GRUPY

Imię i nazwisko  
opiekuna/przewodnika: .....

Telefon kontaktowy: .....

Email: .....

łączna liczba osób w grupie: .....

- w tym z uprawnieniem do ulgi: .....

Data wyjazdu:

Godzina wyjazdu:

Stacja początkowa: ..... przez: .....

Stacja końcowa: .....

Data powrotu:

Godzina powrotu:

Stacja początkowa: ..... przez: .....

Stacja końcowa: .....

..... (Miejscowość i data)

Numer zgody wydany na przejazd grupowy .....