

REGULAMIN PRZEWOZU

Arriva RP Sp. z o.o.

(RAR)

Tekst ujednolicony ze zmianami 1-10

Obowiązuje od: **01.11.2014 r.**

PODSTAWA PRAWNA:

*Uchwała nr 8/2014
Zarządu Spółki Arriva RP
z dnia 20 października 2014 r.*



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 Ziobła

CZŁONEK ZARZĄDU
Arriva RP Sp. z o.o.

Marcin Polewicz

PREZES ZARZĄDU
ARRIVA RP SP. Z O.O.

Damian Grabowski

ZMIANY

Numer porządkowy zmiany	Zmiana wyniku z Uchwały Zarządu Arriva RP Sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Imię i nazwisko osoby wnoszącej zmianę
	data podjęcia	numer			
1.	24.11.2014 r.	9/2014	01.12.2014 r.	24.11.2014 r.	Joanna Parzniewska
2.	25.03.2015 r.	3/2015	01.04.2015 r.	27.03.2015 r.	Joanna Parzniewska
3.	01.09.2015 r.	01/09/2015	07.09.2015 r.	01.09.2015 r.	Joanna Parzniewska
4.	20.05.2016 r.	01/05/2016	23.05.2016 r.	20.05.2016 r.	Joanna Parzniewska
5.	07.08.2019 r.	1/2019	07.08.2019 r.	01.08.2019 r.	Agnieszka Majewska
6.	19.05.2021 r.	1/2021	20.07.2021 r.	16.07.2021 r.	Przemysław Strzyżewski
7.	07.07.2022 r.	1/2022	22.08.2022 r.	17.08.2022 r.	Agnieszka Strzyżewska
8.	31.01.2023 r.	1/2023	01.02.2023 r.	01.02.2023 r.	Agnieszka Strzyżewska
9.	05.06.2023 r.	2/2023	07.06.2023 r.	07.06.2023 r.	Agnieszka Strzyżewska
10.	22.10.2024 r.	8/2024	06.11.2024 r.	23.10.2024 r.	Przemysław Strzyżewski

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

*nie dotyczy: strony tytułowej, tabeli „ZMIANY”, spisu treści oraz spisu wzorów (patrz § 30).

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE	5
§ 1 ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU PRZEWOZU ARRIVA RP SP. Z O.O. (RAR)	5
§ 2 OBJAŚNIENIA OKREŚLEŃ I SKRÓTÓW	6
§ 3 OGŁASZANIE, NABYWANIE I UDOSTĘPNIANIE RAR	13
§ 4 PRZEPISY PORZĄDKOWE	13
ROZDZIAŁ 2 OGÓLNE ZASADY ODPRawy I PRZEWOZU OSÓB	17
§ 5 INFORMACJE O USŁUGACH	17
§ 6 ZAWARCIE UMOWY PRZEWOZU	18
§ 7 RODZAJE DOKUMENTÓW PRZEWOZU ORAZ INNYCH DOKUMENTÓW	20
§ 8 INFORMACJE NA BILETACH	21
§ 9 TERMINY WAŻNOŚCI BILETÓW	23
§ 10 ZASADY ORGANIZACJI SPRZEDAŻY DOKUMENTÓW PRZEWOZU	25
§ 10A SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH OFERTY SPECJALNEJ „WSPÓLNY BILET SAMORZĄDOWY”	34
§ 10B SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH OFERTY WSPÓLNY BILET (WB)	36
§ 11 WYZNACZANIE, ZAJMOWANIE I KORZYSTANIE Z MIEJSC DO SIEDZENIA	38
§ 12 PRZEJAZD ZORGANIZOWANYCH GRUP	39
§ 13 ZASADY DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRZEWOZU PRZEZ OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ LUB O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ	42
ROZDZIAŁ 3 KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU ORAZ ZMIANA I ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU	45
§ 14 KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU	45
§ 15 PRZEJAZD BEZ WAŻNEGO DOKUMENTU PRZEWOZU, Z UREGULOWANIEM NALEŻNOŚCI W POCIĄGU	47
§ 16 TRYB POSTĘPOWANIA W RAZIE NIEUREGULOWANIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU I ZASADY WYSTAWIANIA WEZWAŃ	49
§ 17 ZMIANA UMOWY PRZEWOZU	55
§ 17A ZMIANA UMOWY PRZEWOZU, ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU ORAZ ZWROT ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIETYKORZYSTANE BILETY ZAKUPIONE ZA POŚREDNICTWEM ELEKTRONICZNYCH KANAŁÓW SPRZEDAŻY	58
§ 18 ZRZEŚCIE PODRÓŻNEGO DO POCIĄGU INNEGO PRZEWOŹNIKA	62
§ 19 ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIETYKORZYSTANE BILETY JEDNORAZOWE	63
§ 20 ZWROT NALEŻNOŚCI ZA BILET JEDNORAZOWY ALBO KONTYNUACJA PRZEJAZDU W RAZIE PRZERWY W RUCHU, UTRATY POŁĄCZENIA, ODWOŁANIA, ALBO OPÓŹNIENIA POCIĄGU	66
§ 21 ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIETYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY WIELOKROTNE	68
§ 21A ODSZKODOWANIE Z TYTUŁU OPÓŹNIENIA POCIĄGU ARP OBJĘTEGO TARYFĄ SPECJALNĄ	70
ROZDZIAŁ 4 PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERU I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO	73
§ 22 PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO	73
§ 23 PRZEWÓZ ZWIERZĄT	76
§ 24 PRZEWÓZ ROWERU	79
ROZDZIAŁ 5 REKLAMACJE, SKARGI/WNIOSKI, RZECZY ZNALEZIONE	82
§ 25 REKLAMACJE	82
§ 26 SKARGI/WNIOSKI	87
§ 27 RZECZY ZNALEZIONE	89
ROZDZIAŁ 6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE	93
§ 27A DANE OSOBOWE	93
§ 27B PRZEJAZDY NA INDYWIDUALNE ZAMÓWIENIE W ODDZIELNYCH WAGONACH ALBO POCIĄGACH	95
§ 28 INNE PRZEPISY	95
§ 29 SKREŚLONO	95
ROZDZIAŁ 7 WZORY	96
§ 30 SPIS WZORÓW DRUKÓW I INNYCH DOKUMENTÓW WYSTAWIANYCH PRZEZ ARP	96

ROZDZIAŁ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU PRZEWOZU ARRIVA RP SP. Z O.O. (RAR)

1. Regulamin przewozu Arriva RP Sp. z o.o. (RAR), (*dalej: RAR*) ma zastosowanie do przewozów krajowych w pociągach osobowych z miejscami do siedzenia kl. 2 uruchamianych przez przewoźnika (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 3), (*dalej: ARP*). RAR określa warunki odprawy i przewozu osób oraz przewozu bagażu ręcznego, rowerów i zwierząt pod nadzorem podróżnego, w tym zawiera:
- 1) przepisy porządkowe obowiązujące w pociągach;
 - 2) informacje o usługach i korzystaniu z miejsc do siedzenia w pociągach;
 - 3) informacje o rodzajach dokumentów przewozu oraz zasadach ich sprzedaży i wydawania, a także korzystania podczas przejazdu;
 - 4) terminy ważności dokumentów przewozu;
 - 4a) zasady sprzedaży biletów w ramach oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”;
 - 4b) zasady sprzedaży biletów w ramach oferty Wspólny Bilet;
 - 5) zasady:
 - a) legalizacji dokumentów przewozu,
 - b) zmiany i 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 w pociągach,
 - f) korzystania z przejazdów grupowych,
 - g) korzystania z przewozu przez osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się;
 - 6) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków;
 - 7) wzory druków i innych dokumentów stosowanych przez ARP;
 - 8) informacje o przetwarzaniu danych osobowych.
- 1a. Przepisów RAR nie stosuje się do oferty Wspólny Bilet, chyba że postanowienia ZW-WB (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 43) stanowią inaczej.
2. Postanowienia RAR są zgodne w szczególności z:
- 1) ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 8 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, zabranych 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 z późn. zm.), (dalej: **rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006 r.**),

c) Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 723), (dalej: **rozporządzenie MI z dnia 06.04.2021 r.**);

2) przepisami art. 4, art. 5, art. 6, art. 7, art. 8, art. 9, art. 10, art. 11, art. 12, art. 13, art. 14, art. 16, art. 18, art. 20 ust. 1, art. 21, art. 22, art. 23, art. 24, art. 25, art. 26, art. 27, art. 28, art. 29, art. 30, art. 31 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 9 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172 z 17 maja 2021 r.) (dalej: **Rozporządzenie 2021/782/UE**) – do regionalnych kolejowych przewozów osób, z tym, że:

- a) art. 6 ust. 4 stosuje się od dnia 7 czerwca 2025 r.,
- b) art. 9 ust. 2 i 3 stosuje się od dnia 10 grudnia 2028 r.,
- c) art. 10 stosuje się od dnia 7 czerwca 2030 r.,
- d) art. 18 ust. 3 stosuje się od dnia 7 czerwca 2028 r.;

3) *skreślono*;

4) *skreślono*;

5) *skreślono*;

6) *skreślono*.

2a. ARP nie świadczy usług przewozu:

- 1) bagażu jako przesyłek bagażowych;
- 2) pojazdów samochodowych;
- 3) w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia.

2b. *Skreślono*.

2c. ARP nie świadczy usługi postoju na żądanie – możliwości skorzystania z miejsca zatrzymania pociągów, któremu nadano status przystanku osobowego z wyznaczonym postojem na żądanie (tzw. „przystanek na żądanie”).

3. RAR stosuje się łącznie z TAR (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 1) i Cennikiem (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 14).

§ 2 OBJAŚNIENIA OKREŚLEŃ I SKRÓTÓW

1. Użyte w RAR określenia oznaczają:

- 1) **TAR** – Taryfa przewozowa Arriva RP Sp. z o. o. (TAR);

- 2) **strona internetowa przewoźnika** (*dalej: strona internetowa ARP*) – www.arriva.pl; 6; 7
- 2a) **adres e-mail ARP** i używany zamiennie, **adres mailowy ARP** – adres poczty elektronicznej przewoźnika: info.kolej@arriva.pl; 5; 7
- 3) **przewoźnik** (*dalej: ARP*) – Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu (87-100) przy ulicy Tadeusza Kościuszki 71/404, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, Wydział VII Gospodarczy KRS za numerem KRS290693, NIP 701-009-24-09; 5; 6; 10
- 4) *skreślono*;
- 5) **siedziba ARP** – ul. Tadeusza Kościuszki 71/404, 87-100 Toruń; 5; 6; 10
- 6) **RAR** – Regulamin przewozu Arriva RP Sp. z o. o. (RAR); 6
- 6a) **pociąg** – pojazd kolejowy (np. spalinowy zespół trakcyjny – SZT), wykorzystywany przez ARP jako środek publicznego transportu zbiorowego, oznaczony na wagonach znakiem firmowym ARP (logo), w rozkładzie jazdy oznaczony literami „AR”; 6; 6
- 6b) **Organizator przewozów kolejowych** – właściwa jednostka samorządu terytorialnego lub minister właściwy do spraw transportu, z którymi ARP podpisała umowę o świadczenie pasażerskich przewozów kolejowych (na liniach kolejowych i na warunkach określonych w umowie) – wskazany w rozkładzie jazdy dostępnym na stronie internetowej ARP; 6; 7; 10
- 6c) **pociąg objęty taryfą specjalną** – pociąg ARP uruchomiony w ramach własnej strategii handlowej (poza umową z Organizatorem przewozów kolejowych, o której mowa w pkt 6b), w którym obowiązuje taryfa specjalna (*patrz* pkt 21a), niezawarta w TAR; 6
- 7) **kasa biletowa** i używany zamiennie **punkt odprawy** – kasa biletowa innego przewoźnika kolejowego lub inne stacjonarne miejsce odprawy podróżnych na przejazd pociągami ARP, w których dokonuje się m.in.: sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu, poświadczeń biletów, przyjęcia pisemnych zgłoszeń reklamacyjnych oraz udziela się informacji na żądanie podróżnych; 6; 10
- 8) **kasa agencyjna** – kasa biletowa podmiotu (agenta) na stacjach Bydgoszcz Główna i Grudziądz upoważniona przez ARP do odprawy podróżnych (w jej imieniu) na przejazd pociągami ARP, w której dokonuje się m.in.: sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu, poświadczeń biletów, przyjęcia pisemnych zgłoszeń reklamacyjnych oraz udziela się informacji na żądanie podróżnych; 6; 7; 10
- 9) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument (np. legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie), o którym mowa w postanowieniach TAR dotyczących przejazdów ulgowych; 5; 10
- 10) **bilet** – bilet na przejazd albo bilet na przewóz bagażu ręcznego lub psa albo roweru, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu oraz jej treści; 9; 10

- 10a) **wspólny bilet** – oznacza bilet lub bilety będące dowodem zawarcia umowy przewozu dotyczącej wykonania następujących po sobie przewozów kolejowych prowadzonych przez jedno lub większą liczbę przedsiębiorstw kolejowych (w rozumieniu art. 3 pkt 35 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE z dnia 21 listopada 2012 r. w sprawie utworzenia jednolitego europejskiego obszaru kolejowego – Dz. U. L 343 z 14.12.2012, s. 32); 9; 10
- 11) **dokument przewozu** – bilet na przejazd/przewóz, wezwanie do zapłaty, dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu; 6
- 12) **opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata za wydanie biletu w pociągu, pobierana na zasadach określonych w RAR, od stacji i przystanków, na których czynna jest kasa biletowa lub kasa agencyjna albo automat biletowy (patrz pkt 23) – prowadzące sprzedaż biletów danego rodzaju; wysokość opłaty za wydanie biletu w pociągu wskazana jest w Cenniku (patrz pkt 14); 3; 6; 7; 8; 10
- 13) **poświadczenie/adnotacja** – stosowny zapis dokonywany przez osobę upoważnioną przez ARP dotyczący m.in. zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio: 6; 10
- a) w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem daty i godziny jego dokonania, 7; 10
- b) w pociągu – podpisem pracownika obsługi/kontroli pociągu, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej i znakownika; w pociągu stosowny zapis może być również wydany w formie wydruku elektronicznego, który jest integralną częścią biletu przedłożonego do zwrotu; 5; 7; 10
- 13a) **legalizacja dokumentu przewozu (biletu)** – odpowiednie poświadczenie biletu o jego ważności dokonane przez osobę upoważnioną przez ARP – wymagane w niektórych ofertach taryfowych, pozataryfowych lub specjalnych (według warunków zawartych w ramach tych ofert); 5; 7; 10
- 13b) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed terminem rozpoczęcia ich ważności;
- 13c) **paragon fiskalny** (patrz § 7 ust. 1 pkt 2 lit. a) – dowód wniesienia opłaty w kasie agencyjnej (np. za zakup biletu na przejazd); 10
10
- 14) **Cennik** – Cennik usług przewozowych Arriva RP Sp. z o.o., stosowany łącznie z TAR; 10
- 15) **Taryfa REGIO** – opłaty za bilety (wskazane w Cenniku) stosowane przez ARP na warunkach określonych w § 28 TAR; 5; 6; 8; 10
- 16) *skreślono*; 5; 6; 8
- 17) **Taryfa Kujawsko-Pomorska** (dalej: **Taryfa K-P**) – opłaty podstawowe za bilety (wskazane w Cenniku) stosowane przez ARP na warunkach określonych w § 33 TAR; 5; 6; 8; 10
- 18) **kontrola pociągu/kontroler biletów** – osoby upoważnione przez ARP m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych lub 5; 6; 10

- bezpłatnych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;
- 19) **obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej (kierownik pociągu, konduktor), m. in. upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu; 5; 10
- 20) **oferta taryfowa** – oferta, której warunki taryfowe zawarte są w TAR a opłaty wskazane w Cenniku; 6; 7; 10
- 21) **oferta pozataryfowa** – oferta, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd (zamieszczone na stronie internetowej ARP); 6; 7; 10
- 21a) **taryfa specjalna** – opłaty za bilety stosowane przez ARP w pociągach kursujących w ograniczonym czasie według specjalnego rozkładu jazdy (objętych taką taryfą, odpowiednio oznaczonych w rozkładzie jazdy) w ramach szczególnych warunków taryfowych, dostępnych po ogłoszeniu (zamieszczone na stronie internetowej ARP); 5; 6; 7; 10
- 22) **bilet zastępczy** – bilet wydany w pociągu przez osobę upoważnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany (do celów kontrolnych) bilet na przejazd/przewóz; 5; 10
- 22a) **bilet blankietowy** – bilet jednorazowy na przejazd/przewóz, wydany w pociągu przez osobę upoważnioną do kontroli wypełniany pismem odręcznym (*patrz* § 30, Wzór nr 7); 5; 6; 10
- 23) **automat biletowy** (*dalej: automat*) – urządzenie do sprzedaży biletów na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez ARP w wybranych lokalizacjach, których wykaz opublikowany jest na stronie internetowej ARP; 6; 10
- 24) **opłata dodatkowa** – opłata ustalana na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (wysokość opłat dodatkowych wskazana jest w Cenniku), 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 jego trasy bez uzasadnionej przyczyny; 5; 8; 10
- 25) **opłata manipulacyjna** – opłata ustalana na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (wysokość opłat manipulacyjnych wskazana jest w Cenniku), uwzględniająca koszty poniesione przez ARP w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli dokumentów przewozu w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, albo ważnego biletu i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytych przejeździe; 5; 6; 8; 10
- 26) *skreślono*; 5

- 27) **osoba upoważniona do kontroli** – obsługa/kontrola pociągu albo inna osoba upoważniona przez ARP do kontroli dokumentów przewozu w pociągu, na podstawie ważnego i stosownego identyfikatora; 5; 6; 10
- 28) **osoba z niepełnosprawnością** oraz **osoba o ograniczonej możliwości poruszania się** – każda osoba, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami (podróżnymi) lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku; 5; 6; 9; 10
- 29) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej (*dalej: pies przewodnik*) oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo (*dalej: pies asystent*), 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 zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – j.t. Dz. U. z 2024 r. poz. 44 z późn. zm.); 5; 6; 7; 10
- 29a) **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 – t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1580); 6; 7; 10
- 30) **wezwanie do zapłaty** (*dalej: wezwanie*) – dokument przewozu wystawiony przez osobę upoważnioną do kontroli, podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu albo bez ważnego dokumentu uprawniającego do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu, albo naruszającego przepisy dotyczące przewożenia ze sobą w pociągu bagażu ręcznego lub psa albo roweru, który nie ureguluje należności w pociągu, albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego lub zmiany jego trasy bez uzasadnionej przyczyny; 5; 10
- 31) **wymiana biletu** – jednoczesny zwrot ważnego i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez ARP; na zakupionym bilecie zamieszcza się adnotację lub stempel o treści: „WYMIANA” (*patrz § 17 ust. 5*); 6; 10
- 32) **stacja/przystanek osobowy** – miejsce zatrzymania pociągów, w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie lub wysiadanie podróżnych;
- 32a) **przyjazd** – moment, w którym, po zatrzymaniu się pociągu na stacji/przystanku osobowym, drzwi pociągu są otwarte i dozwolone jest wsiadanie podróżnych z peronu do pociągu oraz wysiadanie z niego na peron; 9; 10
- 32b) **opóźnienie przyjazdu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu (zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy) a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu; 10

- 33) **UTK** – Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, nr infolinii: 801 044 080 lub (22) 460 40 80, fax: 22 749 14 01, e-mail: pasazer@utk.gov.pl;
- 34) **system sprzedaży E-PODRÓŻNIK BILETY** (dalej: **system E-PODRÓŻNIK**) – system informatyczny dostępny za pomocą globalnej sieci internetowej pod adresem: www.e-podroznik.pl oraz w postaci elektronicznej aplikacji dystrybucyjnej, za pomocą których podróżny może nabyć bilety na przejazd/przewóz pociągami ARP, na zasadach określonych w RAR i „Regulaminie Serwisu Oraz Internetowej Sprzedaży Biletów Na Przewóz Osób Oraz Na Przewóz Przesyłek Przez System E-PODRÓŻNIK BILETY” (dostępnym pod adresem: www.e-podroznik.pl/public/ticketRegulations.do) (zwanego dalej: **regulaminem E- PODRÓŻNIK**);
- 35) **system sprzedaży moBiLET** (dalej: **system moBiLET**) – aplikacja działająca w urządzeniach wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiająca nabycie za jej pomocą wybranych biletów na przejazd pociągami ARP, na zasadach określonych w RAR i „Regulaminie Systemu moBiLET” (dostępnym pod adresem: www.mobilet.pl/portal/resources/mobilet/documents/Regulamin_mobilet_01082024.pdf) (zwanego dalej: **regulaminem moBiLET**);
- 36) **system sprzedaży SkyCash** (dalej: **system SkyCash**) – aplikacja działająca w urządzeniach wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiająca nabycie za jej pomocą wybranych biletów na przejazd pociągami ARP, na zasadach określonych w RAR i stosowanych łącznie: „Regulaminie usługi „Bilet przez telefon komórkowy Skycash” w Arriva RP Sp. z o. o.” (dostępnego pod adresem www.arriva.pl/art/files/1696) oraz „Regulaminie Aplikacji SkyCash” (dostępnego pod adresem: www.skycash.com/media/regulations_files/Regulamin_Aplikacji_SkyCash_20240603.pdf) (dalej zwanych razem: **regulaminami SkyCash**);
- 37) *skreślono*;
- 37a) **system sprzedaży ARRIVA** (dalej: **system ARRIVA**) – system informatyczny dostępny za pomocą globalnej sieci internetowej pod adresem: www.arriva.pl, za pomocą której podróżny może nabyć bilety na przejazd/przewóz pociągami ARP, na zasadach określonych w RAR i regulaminie E-PODRÓŻNIK (patrz pkt 34);
- 38) **system sprzedaży KOLEO** (dalej: **system KOLEO**) – system informatyczny, za pomocą globalnej sieci internetowej pod adresem: www.koleo.pl oraz w postaci elektronicznej aplikacji dystrybucyjnej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet na przejazd/przewóz pociągami ARP, na zasadach określonych w RAR i stosowanych łącznie: „Regulaminie sprzedaży przez KOLEO biletów na przejazd pociągami przewoźnika Arriva RP Sp. z o. o.” (dostępnego pod adresem: www.arriva.pl/art/files/1691) oraz „Regulaminie KOLEO” (dostępnego pod adresem: www.pomoc.koleo.pl/pytanie/regulamin-koleo) (dalej zwanych razem: **regulaminami KOLEO**);

1; 5; 8;
10

5; 6; 10

5; 6; 10

5; 6; 7;
10

5; 6; 10

10

5; 6; 10

- 38a) **serwis sprzedaży Bilkom2** (*dalej: system Bilkom*) – serwis internetowy dostępny dla klientów pod adresem: www.bilkom.pl lub w formie aplikacji natywnej umożliwiający korzystanie, za pośrednictwem Internetu i przy użyciu komputera lub urządzenia mobilnego, z systemu sprzedaży biletów na przejazd pociągami ARP, na zasadach określonych w RAR i „REGULAMINIE świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM” (dostępnego pod adresem: www.bilkom.pl/Content/REGULAMIN_BILKOM.pdf) (*zwanego dalej: regulaminem Bilkom*);
- 39) **elektroniczny kanał sprzedaży** – system teleinformatyczny (*dalej: system*) umożliwiający automatyczne nabywanie biletów elektronicznych (*dalej: biletów internetowych*) ważnych w pociągach ARP na warunkach określonych w RAR oraz regulaminie(-nach) danego systemu (*patrz pkt 34 – 38a*);
- 40) **urządzenie mobilne (nośnik elektroniczny)** – laptop, tablet, telefon komórkowy, czytnik e-booków i inne urządzenie elektroniczne wyposażone w ekran o przekątnej min. 3 cale, pozwalające wyświetlić na nim bilet internetowy zakupiony za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży lub dokument poświadczający uprawnienia do ulgowego przejazdu (np. mLegitymacja szkolna, Virtual ISIC card);
- 41) **dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość** – dokument urzędowy potwierdzający tożsamość danej osoby (np. dowód osobisty, paszport) albo publiczna aplikacja mObywatel (aplikacja dostarczana przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, pozwalająca na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, obejmujących co najmniej: zdjęcie użytkownika, numer dowodu osobistego, termin ważności dowodu osobistego, organ wydający dowód osobisty, numer PESEL, imiona i nazwisko, datę urodzenia), w tym dokument elektroniczny mDowód, który jest mobilnym dokumentem potwierdzającym tożsamość i obywatelstwo polskie użytkownika aplikacji mObywatel na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 41a) *skreślono*;
- 42) **oferta Wspólny Bilet** (*dalej: oferta WB*) – oferta pozataryfowa stosowana przez ARP przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej (z wyłączeniem pociągów objętych taryfą specjalną – *patrz pkt 6c*), w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży (*patrz pkt 44*), realizowanego pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników uczestniczących w ofercie WB – na podstawie ZW-WB (*patrz pkt 43*) oraz postanowień § 10B RAR i § 38 TAR;
- 43) **ZW-WB** – „Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)” wraz z Załącznikami (zawierającymi m.in. Cennik oferty WB; *dalej: Cennik WB*); ZW-WB zamieszczony jest m. in. na stronie internetowej ARP;

7; 10

5; 6; 7;
10

5; 6; 8;
10

5; 6; 8;
10

6; 7; 8

5; 6; 7;
10

5; 7; 10

- 44) **plan podróży** – odrębny wydruk, wydawany wraz z biletem wg oferty WB, stanowiący integralną część biletu, przedstawiający wybrane przez podróżnego połączenie wynikające z obowiązujących na dzień podróży rozkładów jazdy przewoźników stosujących ofertę WB, zgodnie z którymi wystawiany jest bilet wg oferty WB; 5; 7; 10
- 45) **transakcja handlowa** – umowa, której przedmiotem jest odpłatne świadczenie usługi przewozu, zawierana między ARP a podróżnym; 9
- 46) **transakcja finansowa** – czynność zachodząca między sprzedającym (ARP) i kupującym (podróżnym), która ma na celu wymianę usługi lub kilku usług. Transakcja finansowa kończy się umową przewozu w postaci biletu lub kilku biletów; 9; 10
- 47) **utrata połączenia** – sytuacja, w której pasażer (podróżny) utraci kolejne połączenie lub połączenia w trakcie podróży kolejną, sprzedanej w formie wspólnego biletu (*patrz* pkt 10a), w wyniku opóźnienia lub odwołania wcześniejszej usługi lub wcześniejszych usług, lub odjazdu przed planowaną godziną odjazdu; 9; 10
- 48) **kolejowe regionalne przewozy osób** – oznaczają kolejowe usługi pasażerskie, których celem jest zaspokojenie potrzeb transportowych regionu, w tym transgranicznego (obejmują połączenia realizowane pociągami ARP). 9; 10

§ 3 OGŁASZANIE, NABYWANIE I UDOSTĘPNIANIE RAR 6

1. Tekst ujednolicony RAR zamieszcza się na stronie internetowej ARP. 6; 7; 10
2. *Skreślono.* 6; 10
- 2a. Bezpłatny wgląd do RAR możliwy jest w siedzibie ARP – w dniach i godzinach jej urzędowania. 10
- 2b. Informacji i wyjaśnień z zakresu RAR na żądanie zainteresowanych osób udziela się w punktach odprawy i kasach agencyjnych prowadzących sprzedaż biletów na przejazd pociągami ARP oraz w siedzibie ARP – w dniach i godzinach ich urzędowania. 10
3. Tekst ujednolicony RAR można bezpłatnie pobrać ze strony internetowej ARP. 10

§ 4 PRZEPISY PORZĄDKOWE

1. *Skreślono.* 5
- 1a. Przepisy porządkowe wynikają w szczególności z rozporządzenia MI z dnia 06.04.2021 r. (*patrz* § 1 ust. 2 pkt 1 lit. c) oraz ustawy Prawo przewozowe. 5; 7; 10
- 1b. Osoby korzystające z przejazdu pociągami uruchamianymi przez ARP zobowiązane są podporządkować się wskazaniom obsługi pociągu, związanym z bezpieczeństwem przewozu. 5; 6; 10
2. W pociągach ARP zabrania się:
 - 1) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania oraz czynienia niezdatnymi do użytku urządzeń w pojazdach kolejowych; 6
 - 1a) zamalowywania elementów lub powierzchni pojazdów kolejowych bez zgody ARP; 7

- 2) wchodzenia bez zgody ARP do pojazdów kolejowych niedostępnych dla ogółu podróżnych, w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do pojazdów kolejowych na torach postojowych; 6; 10
- 3) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamiania tych pojazdów; 10
- 4) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pojazdu kolejowego, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego; 10
- 5) wsiadania do pojazdu kolejowego i wysiadania z niego po sygnale odjazdu podanym przez obsługę pociągu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych; 10
- 6) zajmowania miejsc w pojeździe kolejowym przed jego podstawieniem na tor przy peronie odjazdowym; 10
- 7) wyrzucania przedmiotów z pojazdu kolejowego na zewnątrz; 10
- 8) dokonywania zmiany oznaczenia pojazdu kolejowego oraz oznaczenia pomieszczeń w pojeździe kolejowym przez osoby nieuprawnione; 10
- 9) *skreślono*; 6; 10
- 10) podczas jazdy pojazdem kolejowym: 10
- a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania drzwi zewnętrznych, 5; 10
 - c) zatrzymywania się na pomostach między wagonami,
 - d) przechodzenia z jednego pojazdu kolejowego do drugiego, gdy nie są one połączone ze sobą przejściami ochronnymi, 10
 - e) przebywania na stopniach pojazdu kolejowego; 10
- 11) korzystania z toalet w pojeździe kolejowym, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach; 10
- 11a) zanieczyszczania i zaśmiecania lub załatwiania potrzeb fizjologicznych w miejscach do tego niewyznaczonych; 7; 10
- 12) podróżnym pozostawania w pojeździe kolejowym po przybyciu pociągu do stacji końcowej; 10
- 13) palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia (używania) papierosów elektronicznych; 5; 10
- 14) naruszania stanu urządzeń sterujących, sygnalizacyjnych, ostrzegawczych, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie; 5
- 15) wchodzenia osób nieuprawnionych do wydzielonych miejsc, pomieszczeń i pojazdów kolejowych, do których wstęp jest zabroniony; 5
- 16) nieuprawnionego korzystania z urządzeń alarmowych i awaryjnych; 7; 10

- 17) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach i pomieszczeniach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
- 17a) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń systemu sprzedaży biletów oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzanie i manipulowanie nimi; 10
- 18) umieszczania lub usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody ARP; 6; 10
- 19) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia;
- 19a) wnoszenia i przewożenia broni i materiałów niebezpiecznych bez stosownego zezwolenia, jeżeli jest ono wymagane do ich posiadania, lub innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa osób, wyposażenia i urządzeń oraz pojazdów kolejowych; 10
- 20) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów;
- 21) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystentów, o których mowa w § 23 ust. 5 oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia; 5; 6
- 21a) pozostawiania bez opieki bagaży lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi; 10
- 21b) pozostawiania bez opieki urządzeń transportu, w szczególności rowerów, hulajnóg i innych pojazdów jedno- lub wielośladowych, w tym z napędem elektrycznym, poza miejscami do tego wyznaczonymi; 10
- 22) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
- 23) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
- 24) *skreślono*; 10
- 25) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody ARP; 6
- 26) prowadzenia zbiórek pieniężnych bez zgody ARP, z wyjątkiem prowadzenia zbiórek publicznych, o których mowa w ustawie z dnia 14 marca 2014 r. *o zasadach prowadzenia zbiórek publicznych* (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1672); 5; 6; 7; 10
- 26a) *skreślono*; 8; 10
- 26b) *skreślono*; 8; 10
- 27) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług ARP; 5; 6
- 28) wnoszenia, posiadania lub używania wyrobów pirotechnicznych oraz materiałów niebezpiecznych bez zgody ARP; 6
- 29) przebywania na dachu, na zderzakach, na platformach lub na innych nieprzeznaczonych do przewozu osób elementach konstrukcyjnych wagonu lub pojazdu kolejowego; 6

- 29a) w pojazdach kolejowych wyposażonych w gniazda elektryczne lub gniazda USB – podłączania do ładowania lub podłączania (używania) innych urządzeń niż urządzenia mobilne (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 40), w szczególności hulajnóg, rowerów i innych pojazdów elektrycznych jedno- lub wielośladowych; 10
- 30) zajmowania w pojeździe kolejowym miejsc do siedzenia przeznaczonych dla obsługi pociągu (*patrz* § 11 ust. 1 pkt 3). 6; 10
- 2a. W przypadku ogłoszenia stanu epidemii osoby korzystające z przejazdu pociągiem ARP obowiązane są przestrzegać ustanowionych prawem ograniczeń, nakazów i zakazów, obowiązujących w czasie epidemii w środkach publicznego transportu zbiorowego. 7; 8; 10
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 – wystawia się wezwanie (*patrz* § 16) z opłatą dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24 (wskazaną w Cenniku). 5; 6; 7; 8; 10
- 3a. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu. 5
4. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
- 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie; 6
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd/przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego; 6
 - 3) *skreślono*. 6; 10
- 4a. W przypadku osób, o których mowa w ust. 4 pkt 1, obsługa pociągu ma prawo żądać opuszczenia pociągu, a w przypadku niepodporządkowania się temu żądaniu, w celu usunięcia takiej osoby z pociągu, obsługa pociągu może wezwać do interwencji Policję, właściwą terytorialnie straż gminną (miejską), na obszarze kolejowym Straż Ochrony Kolei, a w stosunku do osób wymienionych w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. o *Żandarmerii Wojskowej i wojskowych organach porządkowych* (j. t. Dz. U. z 2023 r. poz. 1266) Żandarmerię Wojskową. 10
- 4b. Osoba zagrażająca bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie, która nie opuści pociągu na żądanie obsługi pociągu, podlega karze grzywny na podstawie ustawy Prawo przewozowe. 10
5. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 4, w przypadku częściowego niewykorzystania biletu jednorazowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu 15% odstępnego, na zasadach określonych w § 19. 5

ROZDZIAŁ 2

OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB

10

§ 5 INFORMACJE O USŁUGACH

1. ARP udziela informacji w zakresie:

6

- 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 z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się;
- 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 ARP;
- 10) procedury wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków;
- 11) wykazu kas agencyjnych wraz z ich lokalizacją, adresami, zakresem czynności i godzinami otwarcia;
- 12) rodzajów biletów sprzedawanych na pociągi uruchamiane przez ARP, przez kasy biletowe wraz z ich lokalizacją, adresami, zakresem czynności i godzinami otwarcia;
- 12a) rodzajów biletów sprzedawanych na pociągi uruchamiane przez ARP, przez automaty wraz z ich lokalizacją, adresami i godzinami ich dostępności;
- 13) zasad przetwarzania przez ARP danych osobowych (*patrz* § 27A).

6; 10

6

6; 7; 10

7; 10

10

7

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

- 1) na stronie internetowej ARP;
- 2) *skreślono*;
- 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy ARP – w dni robocze w godz. 8:00 – 15:00.

7

5

4; 5; 6;
7; 10

2a. Ponadto, w zakresie wymienionym w ust. 1 pkt 2 – 3, ARP udziela informacji telefonicznie za pośrednictwem całodobowej infolinii nr (56) 661 20 33 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

5; 6; 10

2b. Wyłącznie w zakresie wymienionym w ust. 1 pkt 4, ARP udziela informacji telefonicznie za pośrednictwem całodobowej infolinii nr (56) 681 45 54 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

6; 7; 10

3. Na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi ARP oraz: 5; 6
- 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, 6; 10
 - b) numerach telefonów, pod którymi dostępna jest informacja o możliwości przejazdu pociągami uruchamianymi przez ARP osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz o warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach, 6; 9
 - c) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia 2021/782/UE, w tym dane kontaktowe UTK, 7
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej ARP. 6; 7; 10
 - 2) nie ma kasy agencyjnej lub kasy biletowej (lub są, ale nie prowadzą sprzedaży biletów na przejazd pociągami ARP), zamieszcza się informacje o:
 - a) możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/przewóz w pociągu oraz za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży, 5; 10
 - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się kasa agencyjna lub kasa biletowa albo automat – prowadzące sprzedaż biletów na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez ARP, 6; 7; 10
 - c) najbliższej stacji kolejowej, na której obecny jest personel udzielający pomocy osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać niezbędne informacje, 10
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej ARP, 6; 7
 - e) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia 2021/782/UE, w tym dane kontaktowe UTK. 6; 9
4. Na żądanie podróżnego informacje określone w ust. 1 udzielane są w kasach agencyjnych lub kasach biletowych prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP. 5; 6; 10

§ 6 ZAWARCIE UMOWY PRZEWOZU

1. Przez zawarcie umowy przewozu ARP zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego do stacji przeznaczenia. 5
1. Przez zawarcie umowy przewozu ARP zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego do stacji przeznaczenia. 6
2. Umowę przewozu zawiera się przez:
 - 1) nabycie biletu:
 - a) na przejazd, z zastrzeżeniem ust. 10, 5
 - b) przewóz bagażu ręcznego/psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) lub roweru; 5; 10
 - 2) wystawienie wezwania (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 30); 5; 10
 - 3) zalegalizowanie dokumentu przewozu (według oferty pozataryfowej lub specjalnej wymagającej legalizacji); 5; 10

- 4) zawarcie odrębnej umowy, o której mowa w § 27B ust. 5. 10
3. Umowę przewozu potwierdza jeden lub kilka biletów. Bilety można nabyć: 5; 10
- 1) na zasadach określonych w RAR: 6
- a) w kasie agencji lub kasie biletowej prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP, 7; 8; 10
- b) w pociągu u obsługi pociągu, 10
- c) w automacie,
- d) *skreślono*, 5; 7; 10
- e) *skreślono*; 5
- 2) *skreślono*; 5; 6; 10
- 2a) na zasadach określonych w:
- a) regulaminie E-PODRÓŻNIK – za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 34) lub systemu ARRIVA (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 37a), 10
- b) regulaminie moBiLET – za pośrednictwem systemu moBiLET (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 35),
- c) regulaminach SkyCash – za pośrednictwem systemu SkyCash (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 36),
- d) regulaminach KOLEO – za pośrednictwem systemu KOLEO (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 38),
- e) regulaminie Bilkom – za pośrednictwem systemu Bilkom (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 38a),
- f) ZW-WB (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 43) – wyłącznie w kasach agencyjnych i kasach biletowych oznaczonych piktogramem zawierającym logo oferty WB;
- 3) *skreślono*; 5; 6; 10
- 4) *skreślono*; 5; 6; 10
- 5) *skreślono*;
- 6) *skreślono*; 5; 6; 10
- 7) *skreślono*; 7; 10
- 8) *skreślono*; 5; 6; 10
- 9) *skreślono*. 7; 10
- 3a. *Skreślono*. 5; 6; 7; 10
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. Jeżeli podróżny zaniecha tego obowiązku, ponosi wyłączną odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem umowy przewozu. 6
- 4a. Z chwilą wygenerowania przez elektroniczny kanał sprzedaży biletu internetowego, podróżny ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z wprowadzonymi przez niego danymi podczas procesu zakupu biletu (np. imię i nazwisko właściciela biletu, relacja przejazdu, wybrana taryfa itp.). Bilety nabyte za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży są biletami imiennymi, ważnymi z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym 5; 6; 10

- tożsamość podróżnego (w tym z możliwością potwierdzenia swojej tożsamości za pomocą publicznej aplikacji mObywatel).
5. Podróżny z chwilą rozpoczęcia przejazdu powinien posiadać ważny bilet (z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 1 lit. b) i okazywać go podczas kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie osób upoważnionych. 7; 10
 6. Podróżny, który posiada ważny bilet na przejazd, może zabrać ze sobą bagaż ręczny, rower i zwierzęta domowe na zasadach określonych w §§ 22 – 24. 6
 7. Bilet może być odstąpiony, gdy nie jest imienny i podróżny nie rozpoczął przejazdu. 5; 7
 8. Przy zawarciu umowy przewozu stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia dokumentu przewozu.
 9. Zalegalizowanie dokumentu przewozu, o którym mowa w ust. 2 pkt 3 możliwe jest:
 - 1) w kasie agencji albo kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi ARP; 7
 - 2) w pociągu u obsługi/kontroli pociągu – wyłącznie w dniu wyjazdu. 10
 10. Bilety jednorazowe sprzedawane w relacjach, na obszarze obsługiwanym przez ARP, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 10a) w rozumieniu Rozporządzenia 2021/782/UE. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami. 9; 10
 11. Bilety jednorazowe wydane na przejazd obejmujący jedno połączenie lub większą liczbę połączeń realizowanych pociągami uruchamianymi przez ARP i pociągami uruchamianymi przez innych pasażerskich przewoźników kolejowych łącznie – nie stanowią wspólnego biletu, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 10a, z wyjątkiem biletów wydanych w ramach oferty WB (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 42). 9; 10

§ 7 RODZAJE DOKUMENTÓW PRZEWOZU ORAZ INNYCH DOKUMENTÓW

1. ARP wydaje następujące rodzaje:
 - 1) dokumentów przewozu:
 - a) bilety na przejazd osób i przewóz, odpowiednio: bagażu ręcznego (w tym psa – z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) albo roweru:
 - na drukach wg wzorów nr 1 – 5a, 6
 - elektronicznie (wyświetlane na ekranie urządzenia mobilnego) wg wzorów nr 6 – 6c (wzory nr 6 i 6b można dodatkowo wydrukować), 5
 - b) bilet blankietowy (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 22a) – wypełniany pismem odręcznym na druku wg wzoru nr 7, 5; 10
 - c) wezwania – na drukach wg wzorów nr 8 – 8a; 10
 - 2) innych dokumentów:
 - a) paragon fiskalny – na druku wg wzoru nr 9, 5
 - b) poświadczenie: 10

- o zgłoszeniu braku biletu na przejazd - na drukach wg wzorów nr 10 - 10a, 6
 - o opóźnieniu przyjazdu pociągu - na druku wg wzoru nr 11a albo sporządzane pismem odręcznym wg wzoru nr 11, 10
 - do biletu (np. o całkowitym niewykorzystaniu) - na druku wg wzoru nr 11b, 10
 - c) pokwitowanie zatrzymania dokumentu - na drukach wg wzorów nr 12 - 12a, 6; 10
 - d) pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu - na druku wg wzoru nr 13, 6; 10
 - e) potwierdzenie transakcji kartą płatniczą - na drukach wg wzorów nr 9a - 9b, 10
 - f) znaczek hologramowy (do identyfikatorów, o których mowa w pkt 3) - wg wzoru nr 16, 10
 - g) potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku (*dalej: potwierdzenie przyjęcia*) - na druku wg wzoru nr 13a; 10
- 3) identyfikatorów osób upoważnionych przez ARP do kontroli dokumentów przewozu: 5; 6
- a) pracownika obsługi pociągu (kierownika pociągu, konduktora) - wg wzorów nr 14 - 14a, 10
 - b) pracownika kontroli pociągu (kontrolera biletów) - wg wzoru nr 15. 10
2. Na przejazdy osób stosowane są następujące rodzaje biletów:
- 1) bilety jednorazowe na przejazd w określonej relacji: 5; 6; 10
- a) w jedną stronę („TAM”),
 - b) w obie strony („TAM I POWRÓT”, „TAM I Z POWROTEM”, „T/P”) - dotyczy wybranych ofert;
- 2) bilety odcinkowe okresowe imienne na przejazdy wielokrotne, ważne w określonej relacji: 5; 6
- a) w jedną stronę („TAM”), 6
 - b) w obie strony („TAM I POWRÓT”, „TAM I Z POWROTEM”, „T/P”). 5; 6; 10
3. Bilety z ceną zryczałtowaną (wskazaną w Cenniku), które są wydawane łącznie lub do posiadanego już biletu na przejazd, o którym mowa w ust. 2, na odpłatny przewóz pod nadzorem podróżnego: 5; 10
- 1) bagażu ręcznego i/lub psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5); 5
 - 2) roweru. 7; 10
- W przypadku przewozu bagażu ręcznego i/lub psa, albo roweru na kilku nie łączących się odcinkach, na każdy odcinek wydaje się osobny bilet na przewóz. Do biletu jednorazowego na przejazd w określonej relacji w obie strony („TAM I POWRÓT”) wydaje się dwa bilety na przewóz, odrębnie dla każdego kierunku ze wskazaniem relacji przewozu.

§ 8 INFORMACJE NA BILETACH

1. Bilet na przejazd zawiera:

- 1) oznaczenie sprzedawcy;
- 2) oznaczenie przewoźnika (np. „Arriva”, „AR”, „Arriva RP”, „ARP”); 5; 6; 7; 10

- 3) relację przejazdu (nazwy stacji: wyjazdu – „STACJA OD” i przeznaczenia – „STACJA DO”); 10
- 4) wypis dotyczący treści zawartej umowy przewozu (np. „PRZEJAZD TAM”, „O T A R K - P T / P” – „Okresowy Taryfa Kujawsko-Pomorska TAM POWRÓT” itp.); 5; 6; 10
- 5) cenę brutto oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
- 6) termin ważności:
- a) biletu jednorazowego – poprzez wskazanie daty wyjazdu lub daty wyjazdu i czasu obowiązywania (np. „ważny 6 godz. od: ...”); 5
- b) biletu odcinkowego okresowego imiennego – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu; 5; 6; 10
- 7) datę wydania lub datę i godzinę wydania; 5; 10
- 8) NIP wystawcy;
- 9) numer i serię biletu.
2. Oprócz danych wymienionych w ust. 1, bilet na przejazd może zawierać m.in.: 10
- 1) kod oferty;
- 1a) dodatkowe informacje o warunkach oferty; 6
- 2) rodzaj opłaty (taryfa: „N” – normalna, „U” – ulgowa, z podaniem wymiaru albo kodu zastosowanej ulgi); 5; 6; 10
- 3) oznaczenie numeru kasy wydania/automatu; 10
- 4) odległość taryfową (na zasadach określonych w § 4 TAR); 6
- 5) liczbę osób;
- 6) wypis informujący o ofercie (np. „Karnet 8 przejazdowy”); 5; 7; 8
- 7) drogę przejazdu (nazwy stacji pośrednich – „PRZEZ”); 8; 10
- 7a) rodzaj pociągu i klasę wagonu (np. „POC: O” – „RODZAJ POC.: OSOBOWY”); 10
- 8) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego lub miejsce na wpisanie tych danych przez nabywcę biletu; 5; 6
- 9) kod kreskowy lub kod 2D; 7
- 10) *skreślono*; 5
- 11) zapis o formie płatności (np. „gotówka”, „karta”); 5; 7
- 12) numer identyfikacyjny wystawcy (dotyczy biletów wystawianych w pociągu); 5; 6; 10
- 13) inne informacje, niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego. 5
3. Bilet na przewóz zawiera: 5; 10
- 1) oznaczenie sprzedawcy;
- 2) oznaczenie przewoźnika;
- 3) cenę brutto oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
- 4) NIP wystawcy;
- 5) datę wydania lub datę i godzinę wydania;
- 6) numer i serię biletu;

- 7) wypis informujący o ofercie.
4. Oprócz danych wymienionych w ust. 3, bilet na przewóz może zawierać m. in.: 5; 6; 10
- 1) kod oferty;
 - 2) liczbę przewożonych rzeczy lub zwierząt („N”, gdzie w niektórych systemach sprzedaży, dla wartości „N: 1” możliwy jest również wypis na bilecie: „N: X”);
 - 3) rodzaj pociągu i klasę wagonu;
 - 4) odległość taryfową, relację i drogę przewozu – dotyczy biletu na przewóz (relacyjnego) wydanego do biletu jednorazowego w obie strony („TAM I POWRÓT”);
 - 5) kod kreskowy lub kod 2D;
 - 6) zapis o formie płatności;
 - 7) oznaczenie numeru kasy wydania/automatu;
 - 8) numer identyfikacyjny wystawcy (dotyczy biletów wystawianych w pociągu);
 - 9) inne informacje niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróznego.
5. Informacje na czołowej stronie dokumentu przewozu nie mogą być odręcznie poprawiane.
6. Bilety są drukowane i wypełniane w języku polskim. 5
7. Wzory druków i innych dokumentów wydawanych przez ARP, w tym przeznaczonych do drukowania i/albo wypełniania pismem odręcznym zawarte są w Rozdziale 7. 5; 6; 10

§ 9 TERMINY WAŻNOŚCI BILETÓW

1. Termin ważności biletu na przejazd rozpoczyna się od daty albo od daty i godziny na nim wskazanych. 5; 6
2. Termin ważności:
 - 1) biletu jednorazowego na przejazd:
 - a) ~~skreślono~~, 1
 - b) ~~skreślono~~, 5; 10
 - c) w jedną stronę („TAM”):
 - 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, z zastrzeżeniem biletów, o których mowa w ust. 2a,
 - d) w obie strony („TAM I POWRÓT”) – wynosi 1 dzień, z zastrzeżeniem ust. 2b. 10
Dzień liczy się od godz. 0:00⁰⁰ do godziny 23:59⁵⁹; 10
 - 2) biletów wydanych wg ofert pozataryfowych albo specjalnych – jest określony w pkt 1, chyba że warunki taryfowe danej oferty stanowią inaczej; 5; 10
 - 3) biletu odcinkowego okresowego imiennego – uzależniony jest od rodzaju biletu (patrz §§ 29 – 30 TAR); 6; 10

- 4) biletu na przewóz bagażu ręcznego/psa albo roweru – zależy od rodzaju biletu na przejazd, do którego został wydany. 10
- Bilet na przewóz, wydany odpowiednio do biletu:
- a) jednorazowego – jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
 - b) odcinkowego okresowego imiennego – uprawnia do przewozu w ciągu wskazanego przez podróżnego dnia (w terminie ważności biletu na przejazd) i jest na nim określony; 7; 10
- 5) biletu na przejazd wydanego w ramach oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” – określony jest w *Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”*; 7; 10
- 6) biletu na przejazd wydanego w ramach oferty WB – określony jest w ZW-WB. 7
- 2a. Termin ważności zakupionych za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży biletów jednorazowych na przejazd w jedną stronę („TAM”) na odległość 101 km albo więcej – rozpoczyna się od wskazanej na bilecie daty i godziny odjazdu pociągu albo zakupu biletu i upływa o godz. 23:59⁵⁹, z zastrzeżeniem ust. 7 – 8. 6; 8; 10
- 2b. Termin ważności biletów, o których mowa w pkt 1 lit. d, zakupionych u obsługi pociągu (w pociągu ARP) – rozpoczyna się od wskazanej na bilecie daty i godziny odjazdu pociągu albo zakupu biletu i upływa o godz. 23:59⁵⁹, z zastrzeżeniem ust. 7 – 8. 10
3. Nie przedłuża się terminów ważności biletów, z zastrzeżeniem § 20 ust. 4.
4. W ramach terminu ważności biletu można dokonywać przerw w podróży.
- 4a. W przypadku wspólnego biletu ważnego na przejazd jednorazowy pociągami uruchamianymi przez ARP, obejmujący jedno połączenie lub większą ich liczbę – utrata połączenia na najbliższy pociąg wynikający z rozkładu jazdy nie wyklucza możliwości kontynuowania podróży kolejnym pociągiem/pociągami w ramach terminu ważności biletu. 9
5. Na biletach wydawanych w godzinach od 23:01⁰⁰ do 23:59⁵⁹, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:
- 1) w kasie agencyjnej, kasie biletowej i automacie – datą dnia następnego; 5; 6; 10
 - 2) w pociągu, za pośrednictwem internetowego kanału sprzedaży – faktyczną datą wyjazdu. 7; 10
6. Przejazd należy rozpocząć i zakończyć w terminie ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 7 – 9. 10
7. Podróżny z biletem jednorazowym na przejazd w jedną stronę („TAM”), albo na przejazd w obie strony („TAM I POWRÓT”) w czasie przejazdu powrotnego, 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. 10

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 biletu. 10
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. *Skreślono.* 9; 10

§ 10 ZASADY ORGANIZACJI SPRZEDAŻY DOKUMENTÓW PRZEWOZU

1. W kasie agencyjnej i kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP) można: 7; 8; 10
- 1) nabyć:
- a) bilet:
- jednorazowy na przejazd w określonej relacji od i do stacji wskazanej przez nabywcę: w jedną stronę („TAM”) lub w obie strony („TAM I POWRÓT”), 10
 - na przejazdy wielokrotne (odcinkowe okresowe imienne), 10
- b) bilet na przewóz bagażu ręcznego/psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) lub roweru – na zasadach określonych w §§ 22 – 24, 6; 10
- c) bilet wg oferty WB (wyłącznie w kasie agencyjnej i kasie biletowej oznaczonej piktogramem z logo oferty WB) – na zasadach określonych w § 10B, z zachowaniem 30-dniowego terminu przedsprzedaży; 10
- 2) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu, z zastrzeżeniem § 17A; 5; 7
- 3) otrzymać poświadczenie m.in. o:
- a) zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd, na zasadach określonych w ust. 15, 6
 - b) opóźnieniu/odwołaniu pociągu,
 - c) utracie połączenia/przerwie w ruchu pociągów,
 - d) *skreślono,* 5
 - e) możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży w przypadkach określonych w § 20,
 - f) odstąpieniu od umowy przewozu w przypadku biletów zakupionych w automacie i za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży; 5; 7; 10
- 4) potwierdzić ważność przejazdu na zaświadczeniu (wzór nr 44a TAR), na zasadach określonych w ust. 12a; 5; 6; 10
- 5) zalegalizować dokument przewozu, o którym mowa w § 6 ust. 2 pkt 3; 10
- 6) złożyć pisemną reklamację i uzyskać potwierdzenie jej złożenia. 10
- 1a. Ponadto w kasie agencyjnej można nabyć bilet wg oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” (na zasadach określonych w § 10A) z 7-dniowym terminem przedsprzedaży. 10

2. Obsługa podróżnych jest dokonywana w kolejności ich zgłaszania się.

2a. W automacie można nabyć:

5

1) bilet:

a) jednorazowy na przejazd w jedną stronę („TAM”) w określonej relacji od i do stacji wskazanej przez nabywcę,

5; 10

b) na przejazdy wielokrotne (okresowe odcinkowe imienne);

5; 10

2) na przewóz bagażu ręcznego/psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) lub roweru – na zasadach określonych w §§ 22 – 24,

6; 10

z zachowaniem 30-dniowego terminu przedsprzedaży.

2b. Podróżny, który zgłosi się do kasy agencyjnej lub kasy biletowej albo skorzysta z automatu tuż przed odjazdem pociągu, bez uwzględnienia odpowiedniego czasu na bezpieczne dojście do miejsca odjazdu pociągu, ponosi wszelkie ryzyko wynikające ze zbyt późnego przyścia do tej kasy albo miejsca, w którym usytuowany jest automat.

6; 10

3. W pociągu ARP u obsługi pociągu można:

10

1) nabyć bilet:

a) jednorazowy na przejazd w określonej relacji od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez nabywcę: w jedną stronę („TAM”) albo w obie strony („TAM I POWRÓT”),

10

b) na przejazdy wielokrotne (okresowy odcinkowy imienny),

5; 10

Bilety na przejazdy wielokrotne wydaje się wyłącznie z terminali mobilnych. Bilety okresowe odcinkowe imienne wydaje się od stacji wsiadania do pociągu lub od dowolnej stacji na drodze przebiegu pociągu, w którym dokonuje się odprawy – do stacji wskazanej przez podróżnego (opłata za wydanie biletu w pociągu jest pobierana na zasadach określonych w ust. 6, przy czym decyduje stacja wsiadania do pociągu),

10

c) na przewóz bagażu ręcznego/psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) lub roweru – na zasadach określonych w §§ 22 – 24,

6; 10

z zachowaniem 30-dniowego terminu przedsprzedaży,

10

d) wg oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” (na zasadach określonych w § 10A) – wyłącznie w dniu wyjazdu;

10

2) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu, z zastrzeżeniem § 17A;

5; 7

3) otrzymać poświadczenie m.in. o:

a) zgłoszeniu braku biletu na przejazd na zasadach określonych w ust. 15,

6

b) opóźnieniu/odwołaniu pociągu,

c) utracie połączenia/przerwie w ruchu pociągów,

d) *skreślono*,

5

e) możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży w przypadkach określonych w § 20,

- f) odstąpieniu od umowy przewozu w przypadku biletów nabytych w automacie i za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży; 5; 10
- 4) otrzymać:
- a) wezwanie,
 - b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,
- w przypadkach określonych odpowiednio w §§ 14 i 16, 5
- c) bilet zastępczy;
- 5) nabyć bilet do stacji przesiadania z adnotacją: „Zmiana przewoźnika” lub „Dalej w poc. ... (nazwa przewoźnika)” – w przypadku, gdy podróżny rozpoczyna przejazd na stacji, na której nie ma kasy agencyjnej, kasy biletowej albo automatu lub są one nieczynne albo są czynne, ale nie prowadzą sprzedaży biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP i od stacji przesiadania ma zamiar odbyć przejazd pociągiem innego przewoźnika, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min; 5; 8; 10
- 6) potwierdzić ważność przejazdu na zaświadczeniu (wzór nr 44a TAR), na zasadach określonych w ust. 12a; 5; 6; 10
- 7) zalegalizować dokument przewozu, o którym mowa w § 6 ust. 2 pkt 3. 10
4. W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd w tej samej relacji, którym w pociągu u obsługi pociągu nie można wydać jednego biletu na przejazd, wydaje się odpowiednią liczbę biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu (patrz ust. 6). 5; 7; 10
5. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia albo legalizacji biletu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd i/lub przewóz bagażu ręcznego/psa, lub posiada bilet wymagający legalizacji (patrz § 6 ust. 2 pkt 3) zamierzający odbyć przejazd pociągiem ARP, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (w kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia lub legalizacji biletu, a w przypadku nieobecności obsługi pociągu w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie. Podróżni, z wyjątkiem osób wymienionych w ust. 6a oraz w § 14 ust. 5, którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróżnych bez ważnego dokumentu przewozu i wówczas stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 15 – 16. 1; 5; 7; 10
6. W pociągu oprócz opłaty za przejazd/przewóz pobiera się opłatę za wydanie biletu w pociągu, wskazaną w Cenniku. W przypadku jednoczesnego wydania biletu na przejazd i biletu na przewóz, pobiera się jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu. Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od osób wymienionych w ust. 6a, w § 12 ust. 5 oraz w § 14 ust. 5, a także od osób, które zgłoszą się do obsługi pociągu: 1; 5
- 1) na warunkach określonych w ust. 5 oraz: 5; 10
 - a) rozpoczynają przejazd, gdy na stacji wsiadania:
 - kasa agencyjna lub kasa biletowa jest nieczynna, 5; 10

- nie ma kasy agencyjnej lub kasy biletowej albo automatu, 5; 10
 - *skreślono*, 10
 - Bydgoszcz Główna, Toruń Główny – automat jest nieczynny lub automat jest czynny, ale podróżny zamierza kupić bilet dalej niż relacja pociągu, którym rozpoczyna przejazd, za wyjątkiem, gdy kasa agencyjna lub kasa biletowa na tych stacjach jest czynna, 5; 10
 - *skreślono*, 5; 7
 - w automacie nie ma możliwości nabycia biletu w ofercie pozataryfowej lub specjalnej (oferta nie wprowadzona do biletowego systemu sprzedaży automatu – patrz ust. 15a), 5; 7; 10
 - kasa agencyjna lub kasa biletowa jest czynna albo znajduje się automat, ale nie prowadzą sprzedaży biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP, 10
- b) posiadają:
- poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd, wydane przez kasę agencyjną lub kasę biletową, 10
 - bilet z potwierdzoną adnotacją „*Dalej w poc. ARRIVA*”, wydany przez kasę agencyjną lub kasę biletową albo w innym pociągu przez obsługę tego pociągu, 10
 - bilet z nadrukiem lub potwierdzoną adnotacją „*Zmiana przewoźnika*” albo „*Dalej w poc. ... (nazwa przewoźnika)*”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika w sytuacji, o której mowa w ust. 3 pkt 5, 5; 10
 - bilet internetowy na przejazd, nabyty za pomocą systemu, w którym nie ma możliwości nabycia biletu na przewóz – a chcą dokonać nabycia takiego biletu (*patrz ust. 10*), 5; 10
 - niezalegalizowany dokument przewozu, o którym mowa w § 6 ust. 2 pkt 3, 10
- c) zażądają wydania biletu z ulgą 100%. 5
- 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 nie 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, 10

- ulgowy (w tym z ulgą, o której mowa w § 28 TAR) bez ważnego dokumentu poświadczającego prawo do ulgowego przejazdu (podróżny oświadcza, że takie uprawnienie posiada).

8

6a. Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od:

5

- 1) osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, a także od opiekuna/przewodnika tej osoby – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową), np. poruszające się o kuli, korzystające z wózka inwalidzkiego, itp.;
- 2) osoby, która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu ze zdjęciem stwierdzającego wiek (np. dokumentu, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 41);
- 3) osoby odbywającej przejazd z dzieckiem w wieku do 4 lat – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, na żądanie obsługi pociągu, dokumentu stwierdzającego wiek dziecka (np. książeczka zdrowia dziecka);
- 4) kobiet w ciąży – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, na żądanie obsługi pociągu, dokumentu potwierdzającego ciążę;
- 5) osoby podróżującej z rowerem, z zastrzeżeniem, że podróżny posiada ważny bilet na przejazd (osoba taka nie musi się zgłaszać do obsługi pociągu – podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu, wydaje się bilet na przewóz roweru bez opłaty za jego wydanie). W przypadku, kiedy podróżny nie posiada zarówno biletu na przejazd i biletu na przewóz roweru, pobiera się jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu, (osoba taka nie musi się zgłaszać do obsługi pociągu – podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu, wydaje się bilet na przejazd i bilet na przewóz roweru).

10

5; 7; 10

10

7. Nabywca biletu na przejazd wskazuje:

- 1) datę wyjazdu albo datę i godzinę rozpoczęcia ważności biletu, albo pierwszy dzień ważności biletu;
- 2) rodzaj biletu lub oferty, z której zamierza skorzystać (np. bilet okresowy);
- 3) relację przejazdu (nazwy: stacji wsiadania i stacji przeznaczenia) i drogę przewozu (nazwy stacji pośrednich);
- 4) liczbę osób (wg taryfy normalnej lub ulgowej – z podaniem rodzaju i wymiaru przysługującej ulgi).

5

5

6; 10

10

7a. Na żądanie podróżnego udziela się informacji o warunkach odbycia najszybszej podróży oraz warunkach najniższych opłat za przejazd/przewóz.

5

7b. Przy nabywaniu biletu na przewóz bagażu ręcznego/psa albo roweru do posiadanego biletu na przejazd (jednorazowego lub odcinkowego okresowego imiennego), należy podać datę przewozu, zawierającą się w ramach terminu ważności biletu na przejazd, a także numer

5; 6; 10

posiadanego biletu, przy czym do biletów odcinkowych imiennych kwartalnych (*patrz* § 29 ust. 2 pkt 4 lit. c TAR) 30-dniowy termin przedsprzedaży biletów na przewóz musi być zachowany.

- 7c. Bilety na przejazd/przewóz w określonej relacji wydawane są od i do stacji, na których, zgodnie z rozkładem jazdy, zatrzymują się pociągi ARP. 7; 10
8. Przy zakupie biletu ulgowego w kasie agencji lub kasie biletowej, należy złożyć ustne oświadczenie o rodzaju przysługującej ulgi, natomiast przy zakupie biletu ulgowego w pociągu u obsługi pociągu, podróżny jest zobowiązany okazać ważny dokument poświadczający prawo do ulgi. 5; 6; 7; 10
- 8a. W automacie można nabyć bilety na pociągi ARP, zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie. Informacje o dostępności konkretnych ofert w danym automacie podane są na stronie internetowej ARP. 7; 8; 10
9. W niektórych kasach agencyjnych lub kasach biletowych albo w automatach, sprzedaż biletów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać m.in. na sprzedaży określonych rodzajów biletów. Postanowienia zawarte w ust. 15 – 15a stosuje się odpowiednio. 5; 7; 10
10. Za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży: 5; 7
- 1) systemu moBiLET – podróżny może nabyć (na zasadach określonych w regulaminie moBiLET) bilet na przejazd: 5; 6; 7; 10
- a) jednorazowy w jedną stronę („TAM”) – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% lub 95%,
- b) odcinkowy miesięczny imienny – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78% lub 93%,
- od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy;
- 2) systemu SkyCash – podróżny może nabyć (na zasadach określonych w regulaminach SkyCash) bilet: 5; 6; 8; 10
- a) jednorazowy na przejazd w jedną stronę („TAM”) – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% lub 95% w relacjach:
- Chełmża – Bydgoszcz Główna (przez stację Unisław Pomorski),
 - Grudziądz – Toruń Główny (przez stację Chełmża),
 - Brodnica – Bydgoszcz Główna (przez stacje: Jabłonowo Pomorskie, Laskowice Pomorskie),
 - Toruń Główny – Sierpc (przez stację Lipno),
 - Czersk – Bydgoszcz Główna (przez stacje: Szlachta, Osie, Laskowice Pomorskie),
 - Bydgoszcz Główna – Chojnice (przez stacje: Wierzchucin, Tuchola),

- Czersk – Bydgoszcz Główna (przez stacje: Szlachta, Lipowa Tucholska, Wierzchucin),
od i do wskazanej stacji w ramach wybranej powyżej relacji (w tym – w relacji odwrotnej), na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy,
 - b) wg oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” – na zasadach określonych w § 10A;
- 3) systemu E-PODRÓŻNIK – podróżny może nabyć (na zasadach określonych w regulaminie E-PODRÓŻNIK) bilet:
- a) jednorazowy:
 - na przejazd w jedną stronę („TAM”) – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% albo 100%,
 - na przewóz bagażu ręcznego/psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) i/lub roweru,
 - b) odcinkowy miesięczny imienny – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78% lub 93%,
od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy,
 - c) wg oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” – na zasadach określonych w § 10A;
- 3a) systemu ARRIVA – podróżny może nabyć (na zasadach określonych w regulaminie E-PODRÓŻNIK; *patrz* § 2 ust. 1 pkt 34) bilet:
- a) jednorazowy:
 - na przejazd w jedną stronę („TAM”) – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% albo 100%,
 - na przewóz bagażu ręcznego/psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) i/lub roweru,
 - b) odcinkowy miesięczny imienny wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78% lub 93%,
od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy,
 - c) wg oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” – na zasadach określonych w § 10A;
- 4) systemu KOLEO – podróżny może nabyć (na zasadach określonych w regulaminach KOLEO) bilet jednorazowy:
- a) na przejazd w jedną stronę („TAM”) – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% albo 100%,
 - b) na przewóz bagażu ręcznego/psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) i/lub roweru,
od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy;

5; 6; 7;
10

10

5; 6; 7;
10

- 5) systemu Bilkom – podróżny może nabyć (na zasadach określonych w regulaminie Bilkom) bilet:
- a) jednorazowy, inny niż określony w lit. d:
 - na przejazd w jedną stronę („TAM”) – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% albo 100%,
 - na przewóz bagażu ręcznego/psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) i/lub roweru,
 - b) odcinkowy miesięczny imienny – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78% i 93%,
od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy,
 - c) wg oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” – na zasadach określonych w § 10A,
 - d) jednorazowy wg oferty WB – na zasadach określonych w § 10B.

7; 10

10a. *Skreślono.*

7; 10

11. Przy zakupie biletów stosuje się opłaty obowiązujące w dniu zawarcia umowy przewozu (wskazane w Cenniku).

5; 7; 8

11a. W przypadku wznowienia lub uruchomienia nowych połączeń kolejowych albo wyznaczenia dodatkowych postojów na stacjach i przystankach, na których postój wcześniej nie był realizowany (na danej linii kolejowej/odcinku), 30-dniowy termin przedsprzedaży może nie być zachowany i ograniczony do dnia, w którym rozpoczyna się kursowanie pociągów ARP na tej trasie (z uwzględnieniem tych zmian). ARP informuje o wznowieniu lub uruchomieniu nowych połączeń albo o wyznaczeniu dodatkowych postojów i rozpoczęciu sprzedaży biletów na te połączenia na stronie internetowej ARP.

5; 6; 7;
8; 10

12. Terminy przedsprzedaży biletów na przejazd/przewóz wydanych wg ofert taryfowych, pozataryfowych lub specjalnych, określone są w postanowieniach szczególnych dla tych ofert.

5; 6

12a. Legalizacji biletu/potwierdzenia ważności przejazdu na zaświadczeniu (wzór nr 44a TAR), można dokonać przy nabywaniu biletu z ulgą 37% (*patrz* § 24 TAR) lub po okazaniu nabytego w automacie albo za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży biletu na przejazd z ulgą 37%, w:

5; 6; 7;
10

- 1) kasie agencyjnej lub kasie biletowej – na warunkach określonych w ust. 1 pkt 4;
- 2) pociągu u obsługi pociągu – na warunkach określonych w ust. 3 pkt 6, z jednoczesnym okazaniem dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość osoby uprawnionej.

13. W automacie oraz za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży, nie wydaje się biletów jednorazowych na przejazd w obie strony („TAM I POWRÓT”). W celu nabycia biletu jednorazowego w obie strony należy nabyć dwa oddzielne bilety na przejazd w jedną stronę: pierwszy bilet – ze stacji wyjazdu do stacji przeznaczenia oraz drugi bilet – w relacji odwrotnej.

5; 10

14. Należności za przejazd/przewóz oraz inne należności wynikające z umowy przewozu są przyjmowane w walucie PLN – polskich złotych: 10
- 1) w kasie agencyjnej, w kasie biletowej, w automacie – gotówką albo kartą płatniczą (w tym za pośrednictwem systemu płatności BLIK), zgodnie z oznaczeniem; 10
 - 2) w pociągu u obsługi pociągu – gotówką albo kartą płatniczą (w tym za pośrednictwem systemu płatności BLIK), z zastrzeżeniem ust. 14a; 7; 10
 - 3) przelewem na wskazany numer konta, po uprzednim uzgodnieniu z ARP – w przypadku, o którym mowa w § 27B. 10
- 14a. W pociągu (u obsługi pociągu) nie ma możliwości dokonania płatności za należności przewozowe z użyciem fizycznej karty płatniczej w tradycyjny sposób, tj. za pomocą chipa lub z użyciem paska magnetycznego. Możliwa jest wyłącznie płatność bezstykowa – tzw. „zbliżeniowa” – dla kart wyposażonych w technologię NFC (*Near Field Communication*) oznaczonych odpowiednim symbolem graficznym. W przypadku, kiedy deklarowana do dokonania płatności fizyczna karta płatnicza nie posiada dostępnej lub włączonej funkcji „płatności zbliżeniowych”, stosuje się postanowienia § 16 ust. 13 pkt 1a. 10
15. W przypadku braku możliwości odprawy, podróżnemu wydaje się poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd. 10
- Na wydany poświadczeniu w:
- 1) kasie agencyjnej lub kasie biletowej – wpisuje się stację i datę wyjazdu, zamieszcza się odcisk datownika (stempla kasy) oraz informuje podróżnego o obowiązku zgłoszenia obsłudze pociągu braku biletu, na warunkach określonych w ust. 5; 5; 7; 10
 - 2) pociągu u obsługi pociągu – zamieszcza się stację i datę wyjazdu oraz nr pociągu, a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przewozu. 10
- 15a. W przypadku chęci nabycia biletu w automacie, w którym sprzedaż danego rodzaju biletu nie jest dozwolona lub ograniczona, podróżny zobowiązany jest, w celu nabycia tego biletu zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w ust. 5. W takim przypadku opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się. ARP wskazuje na stronie internetowej ARP, które rodzaje biletów nie są dostępne w danym automacie. 5; 6; 7; 8
16. W razie braku możliwości odprawy podróżnego w pociągu ARP u obsługi pociągu 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 agencyjnej lub kasy biletowej (prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP) albo do obsługi pociągu najpóźniej na stacji, do której posiada bilet. 6; 7; 10
17. Podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT za wyjątkiem faktur do biletów, o których mowa w ust. 19 – 19a, w:
- 1) kasie agencyjnej lub kasie biletowej, która wydała bilet; 6
- 7; 10

- 2) dowolnej kasie agencji – w przypadku biletów zakupionych w pociągu (u obsługi pociągu) lub w innej kasie, niż określona w pkt 1, lub w automacie (wyłącznie na pociągi uruchamiane przez ARP); 6; 7; 10
- nie później niż piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę. 10
- 17a. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 17, podróżny może otrzymać fakturę VAT wyłącznie na pisemny wniosek złożony przed upływem trzech miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano umowę przewozu, pod warunkiem dołączenia do wniosku oryginału biletu. 10
18. Na bilecie zamieszcza się adnotację lub stempel z informacją o wydaniu faktury VAT. 6
19. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe wystawione przez podatników uprawnionych do świadczenia usług polegających na przewozie osób kolejami normalnotorowymi, które zawierają następujące dane: 7
- 1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP);
 - 2) numer i datę wystawienia biletu;
 - 3) rodzaj usługi;
 - 4) dowolną odległość taryfową;
 - 5) kwotę należności wraz z podatkiem;
 - 6) kwotę podatku.
- Do biletów jednorazowych uznanych za fakturę VAT, faktur na życzenie podróżnego nie wystawia się.
- 19a. Postanowienia ust. 19 nie dotyczą biletów nabytych za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży. Zasady wydawania faktury VAT za bilet wydany za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży określa regulamin właściwy dla danego kanału sprzedaży. 5; 7; 10
20. W automacie nie ma możliwości legalizacji biletu. 3; 10
21. Dokument przewozu zafoliowany, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie przez osobę dokonującą kontroli danych (w szczególności podarty i skleiony), z niepoświadczonymi adnotacjami, a także, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie ze strony osoby dokonującej kontroli, że jest podrobiony albo przerobiony uważa się za nieważny. 5; 10
22. Za dokument przewozu zagubiony, zniszczony, zafoliowany lub skradziony, ARP nie zwraca uiszczonych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania lub wskazania daty i miejsca zakupu, numeru dokumentu itp. 5; 6

§ 10A SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH OFERTY SPECJALNEJ „WSPÓLNY BILET SAMORZĄDOWY”

6

1. W kasie agencji, w pociągu ARP u obsługi pociągu oraz za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży: systemu ARRIVA, systemu Bilkom, systemu SkyCash, systemu

E-PODRÓŻNIK – można nabyć bilet w ramach oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” (dalej: **oferta WBS**), uprawniający do nieograniczonej liczby przejazdów (w czasie wskazanym na bilecie) pociągami uruchamianymi przez niżej wymienionych przewoźników:

- 1) ARP;
 - 2) Koleje Śląskie Sp. z o.o. (dalej: **KŚ**);
 - 3) Koleje Małopolskie sp. z o.o. (dalej: **KMŁ**);
 - 4) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. (dalej: **KW**);
 - 5) Koleje Dolnośląskie S.A. (dalej: **KD**);
 - 6) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. (dalej: **ŁKA**);
 - 7) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. (dalej: **KM**);
 - 8) Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. (dalej: **WKD**).
2. Podróżny może odbyć przejazd na podstawie oferty WBS w zakresie i na warunkach określonych w *Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”* dostępnych na stronie internetowej ARP oraz na stronach internetowych przewoźników, o których mowa w ust. 1 pkt 2 – 8. 7; 10
3. Bilet wg oferty WBS podróżny może nabyć: 10
- 1) w kasie agencyjnej – z 7-dniowym terminem przedsprzedaży; 10
 - 1a) za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży: 10
 - a) systemu ARRIVA, systemu E-PODRÓŻNIK – na zasadach określonych w regulaminie E-PODRÓŻNIK,
 - b) systemu Bilkom – na zasadach określonych w regulaminie Bilkom, z 7-dniowym terminem przedsprzedaży,
 - c) systemu SkyCash – na zasadach określonych w regulaminach Skycash – wyłącznie w dniu wyjazdu;
 - 2) w pociągu ARP (u obsługi pociągu) – wyłącznie w dniu wyjazdu (na zasadach określonych w § 10 ust. 5; postanowienia § 10 ust. 6, stosuje się odpowiednio); 7; 10
 - 3) *skreślono*. 7; 10
- 3a. Bilet wg oferty WBS stanowi odrębną umowę przewozu oraz nie zapewnia ochrony w rozumieniu Rozporządzenia 2021/782/UE. 10
4. Przewóz bagażu ręcznego, roweru i zwierząt pociągiem danego przewoźnika odbywa się na zasadach i warunkach przez niego określonych.
5. Zmiana umowy przewozu w zakresie terminu wyjazdu możliwa jest u przewoźnika, u którego dokonano zakupu biletu, przed rozpoczęciem terminu ważności biletu na zasadach wymiany, bez potrącania odstępnego. Wymiany można dokonać tylko jeden raz, kolejna zmiana traktowana jest jako zwrot.
- 5a. Zmiana umowy przewozu lub zwrot biletu zakupionego za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży: 7; 10

- 1) systemu ARRIVA, systemu E-PODRÓŻNIK – możliwa jest na zasadach określonych w regulaminie E-PODRÓŻNIK;
 - 2) systemu Bilkom – możliwa jest na zasadach określonych w regulaminie Bilkom;
 - 3) systemu SkyCash – możliwa jest na zasadach określonych w regulaminach Skycash.
6. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet wg oferty WBS możliwy jest jedynie u przewoźnika, u którego dokonano zakupu:
- 1) przed rozpoczęciem terminu ważności;
 - 2) po rozpoczęciu terminu ważności, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie, po potrąceniu 10% odstępnego, z wyjątkiem przypadków niewykorzystania biletu z przyczyn leżących po stronie przewoźnika, z zastrzeżeniem pkt 3;
 - 3) w pozostałych przypadkach, podróżny o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet może ubiegać się w drodze reklamacji złożonej u dowolnego przewoźnika. Reklamacje będą rozpatrywane przez przewoźnika, u którego dokonano zakupu biletu.
7. W przypadku zmiany umowy przewozu, o której mowa w ust. 5 lub zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet, o którym mowa w ust. 6 pkt 1 – 2, z biletem wg oferty WBS zakupionym w pociągu ARP (u obsługi pociągu), podróżny winien udać się do kasy agencyjnej.
8. W sprawach nie uregulowanych w *Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”* obowiązują postanowienia odpowiednich regulaminów lub taryf przewoźników, o których mowa w ust. 1.

10

10

10

10

§ 10B SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH OFERTY WSPÓLNY BILET (WB)

6

1. W kasie agencyjnej i kasie biletowej oznaczonej piktogramem zawierającym logo oferty WB, można nabyć również niektóre bilety jednorazowe na przejazd w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży (*patrz § 2 ust. 1 pkt 44*), z wyłączeniem stref wygody, wagonów z miejscami sypialnymi lub do leżenia, realizowanej pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników kolejowych uczestniczących w ofercie WB, tj.:
 - 1) ARP;
 - 2) POLREGIO S.A. (*dalej: PR*);
 - 3) „PKP Intercity” S.A. (*dalej: PKP IC*);
 - 4) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (*dalej: PKP SKM*);
 - 5) ŁKA;
 - 6) KM;
 - 7) KW;
 - 8) KD;
 - 9) KMŁ;

7; 10

7

10) KŚ.

2. Zasady i warunki korzystania przez podróżnych z oferty WB:

10

1) w tym postanowienia dotyczące:

- a) zasad i warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
- b) rodzajów dokumentów przewozu i terminy ważności biletu,
- c) trybu składania i rozpatrywania skarg i reklamacji,
- d) postępowania w przypadku przejazdu podróżnego bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
- e) zasad przyznawania odszkodowania w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie skutkującej opóźnieniem w dotarciu podróżnego do stacji przeznaczenia,
- f) niektórych warunków przewozu osób, bagażu, zwierząt i roweru, określone są w ZW-WB (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 43) wraz z Załącznikami.

10

Załączniki zawierają: Cennik WB (tj. zasady obliczania i ustalania opłat za przejazd, cennik bazowy, opłaty za przewóz, opłaty dodatkowe, opłaty manipulacyjne), wykaz przewoźników uczestniczących w ofercie WB, rodzaje i wymiary ulg ustawowych dostępnych w ofercie WB, dostępność biletów wg oferty WB w systemie Bilkom.

7; 10

W kategoriach spraw nieuregulowanych w ZW-WB obowiązują postanowienia odpowiednich regulaminów lub taryf przewoźników uczestniczących w ofercie WB.

10

3. Podróżny może odbyć przejazd w ramach oferty WB w przypadku, gdy zostaną spełnione łącznie następujące warunki:

- 1) plan podróży przewiduje przejazd pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników, o których mowa w ust. 1;
- 2) plan podróży nie przewiduje na żadnym z odcinków drogi przewozu przejazdu pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników niż określone w ust. 1;
- 3) droga przewozu jest ciągła, co oznacza, że przejazd pociągami uruchamianymi przez poszczególnych przewoźników odbywa się na łączących się ze sobą odcinkach; warunki te nie dotyczą sytuacji przesiadania się w aglomeracjach: Warszawa i Częstochowa;
- 4) droga przewozu nie jest dłuższa niż 1400 km;
- 5) planowany czas na przesiadkę jest nie krótszy niż 10 minut;
- 6) podróżny odbywa przejazd według opłaty normalnej lub z ulgą ustawową o tym samym wymiarze dla całej drogi przewozu objętej planem podróży;
- 7) czas przejazdu pociągami wskazanymi w planie podróży, zgodnie z rozkładem jazdy, nie przekracza:
 - a) 3 godzin – dla drogi przewozu do 50 km,
 - b) 6 godzin – dla drogi przewozu od 51 do 100 km,
 - c) 12 godzin – dla drogi przewozu od 101 km do 300 km,

10

- d) 24 godzin – dla drogi przewozu powyżej 300 km.
4. Nie wydaje się biletu w ramach oferty WB, jeżeli:
- 1) przewóz choćby na jednym odcinku, odbywa się dwukrotnie na tej samej drodze przejazdu, z wyłączeniem przypadków wynikających z rozkładu jazdy lub dogodności połączenia;
 - 2) przewóz na całej drodze przewozu lub na jej części stanowi przejazd okólny rozumiany jako zamknięty krąg w tym od i do tej samej stacji – a w miejscowościach o więcej niż jednej stacji, również od i do stacji w tej miejscowości;
 - 3) podróżny zamierza choćby na części drogi przewozu skorzystać z:
 - a) oferty nie ujętej w ZW-WB,
 - b) różnych wymiarów ulg ustawowych lub gdy ulga ustawowa mu nie przysługuje w danej klasie wagonu/kategorii pociągu,
 - c) przejazdu pociągiem wyłączonym z możliwości przewozu według oferty WB; przewoźnik uczestniczący w ofercie WB zastrzega sobie prawo wyłączenia pociągów z możliwości przewozu według oferty WB, o czym informuje na swojej stronie internetowej,
 - d) przejazdu na więcej niż dwóch sąsiadujących odcinkach pociągami jednego przewoźnika uczestniczącego w ofercie WB;
 - 4) *skreślono.*
5. ZW-WB oraz każdą ich zmianę zamieszcza się na stronie internetowej ARP oraz na stronach internetowych przewoźników uczestniczących w ofercie WB.
- 5a. Bezpłatny wgląd do ZW-WB możliwy jest w kasie agencyjnej oznaczonej piktogramem z logo oferty WB i w siedzibie ARP – w dniach i godzinach ich urzędowania.
- 5b. Informacji i wyjaśnień z zakresu ZW-WB na żądanie zainteresowanych osób, w tym podróżnych, udziela się w punktach odprawy (w tym: w centrach, biurach lub punktach obsługi klienta), kasach agencyjnych oznaczonych piktogramem z logo oferty WB, a także w siedzibie ARP – w dniach i godzinach ich urzędowania.
- 5c. ZW-WB możliwe są do pobrania ze strony internetowej ARP oraz ze stron internetowych przewoźników uczestniczących w ofercie WB.
6. *Skreślono.*

§ 11 WYZNACZANIE, ZAJMOWANIE I KORZYSTANIE Z MIEJSC DO SIEDZENIA

1. W pociągach ARP wyznacza się miejsca dla:
- 1) osób z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
 - 2) osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się;
- Miejsca te wyznaczone są w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi wejściowych do pociągu i oznaczone są odpowiednimi piktogramami.

- 3) obsługi pociągu – dwa miejsca w pobliżu drzwi wejściowych do kabiny maszynisty. Wyznaczone miejsca na przyległym oknie oznacza się napisem: „*Miejsca służbowe*”. W szczególnych przypadkach, uzasadnionych okolicznościami służbowymi, dopuszcza się zajęcie przez obsługę pociągu dodatkowych miejsc. 5; 6; 10
2. Pierwszeństwo do zajmowania miejsc, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2, z zastrzeżeniem ust. 4, mają te osoby, dla których zostały one wyznaczone. 7
3. Kobieta w ciąży, obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli, może w razie wątpliwości poprosić o okazanie zaświadczenia lekarskiego. 10
4. Pociągi uruchamiane przez ARP nie są objęte rezerwacją miejsc do siedzenia. Każda osoba może skorzystać z jednego ogólnodostępnego miejsca do siedzenia. Z ogólnodostępnych miejsc do siedzenia wyłączone są miejsca przeznaczone dla obsługi pociągu (*patrz* ust. 1 pkt 3). Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać. 5; 6; 10
5. Wyznaczone miejsca, niezajęte przez uprawnione osoby, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej. 7; 10
6. *Skreślono.* 10
7. Na miejscach przeznaczonych do siedzenia nie wolno umieszczać nóg w obuwiu, zwierząt (choćby na kocach, w pojemnikach itp.), bagażu ręcznego ani przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca. 5; 10
8. W przypadku braku miejsca do siedzenia, podróżnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu. 5

§ 12 PRZEJAZD ZORGANIZOWANYCH GRUP

- 6
1. Przejazd zorganizowanych grup dzieci, młodzieży i osób dorosłych (*dalej: przejazd grupowy*) można zamawiać dla min. 10 osób, nie wliczając opiekunów grupy. 5; 6; 7; 10
2. Zamówienie na przejazd grupowy można złożyć:
- 1) telefonicznie pod numerami telefonów:
- a) 56 661 20 33 – za pośrednictwem całodobowej infolinii ARP, czynnej 7 dni w tygodniu (koszt połączenia: wg stawek operatora), lub
- b) 56 681 45 54 – zgłaszanie przejazdów grupowych (całodobowo, 7 dni w tygodniu; koszt połączenia wg stawek operatora); 6; 7; 10
- 2) pisemnie – wysyłając zamówienie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy ARP; 6; 7; 10
- 3) w kasach agencyjnych i kasach biletowych (prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP) – w dniach i godzinach ich urzędowania; 6; 10
- 4) za pomocą e-formularza dostępnego na stronie internetowej ARP. 6; 7

3. W zamówieniu należy podać co najmniej:

- 1) nazwę i adres organizatora przejazdu grupowego (*dalej: organizator PG*);
- 2) relację przejazdu;
- 3) liczbę uczestników;
- 4) datę i przybliżoną godzinę wyjazdu lub wskazać konkretny(-e) pociąg(-i) przewidziany(-e) w rozkładzie jazdy ARP;
- 5) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za grupę (opiekuna grupy);
- 6) nr telefonu do kontaktu;
- 7) adres e-mail do otrzymania odpowiedzi na wysłane zamówienie.

7; 10

3a. Umowę przejazdu grupowego, zawiera się z organizatorem PG poprzez zakup przez niego biletu(-ów) na przejazd danej grupy – pociągiem(-ami) uruchamianym(-i) przez ARP, przewidzianym(-ch) w rozkładzie jazdy. Organizator PG może być równocześnie opiekunem grupy.

6; 10

7

7

7

6; 7; 10

4. Zamówienie na przejazd grupy, powinno wpłynąć do ARP najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy – zamówienie, które wpłynie do ARP w czasie krótszym, może nie zostać rozpatrzone. Jeżeli grupa zamierza odbyć przejazd w obie strony, należy złożyć dwa oddzielne zamówienia.

5; 6; 7;
10

O przyjęciu zamówienia na przejazd grupy, a także o jego uwzględnieniu, zawiadamia się organizatora PG, udzielając zgody oraz wskazując numer(-y) pociągu(-ów) i jego(ich) godzinę odjazdu ze stacji (przystanku) rozpoczęcia przejazdu grupowego – wskazanego przez organizatora PG w złożonym zamówieniu – zgodnie z rozkładem jazdy. Zawiadomienia dokonuje się telefonicznie lub pisemnie za pośrednictwem poczty elektronicznej, na dane kontaktowe podane w złożonym zamówieniu przez organizatora PG.

Organizatora PG zawiadamia się również w przypadku braku możliwości zrealizowania przez ARP przejazdu grupowego, zgodnie ze złożonym(-i) zamówieniem(-ami) – np. w pociągach, w których wydano zgodę na przejazd innej grupy lub w pociągach o frekwencji zbliżonej do 100%, lub w przypadku braku możliwości zrealizowania przez ARP przejazdu grupowego w którąkolwiek ze stron (dotyczy zamówienia przejazdu grupowego w obie strony), itp.

5. Zakupu biletu(-ów) na przejazd grupowy należy dokonać w kasie agencji albo w pociągu (u obsługi pociągu), w którym przejazd grupowy jest realizowany (odpowiednio wskazanych przez ARP w udzielonej zgodzie), z okazaniem pisemnego potwierdzenia (numeru) zgody. Okazanie pisemnego potwierdzenia (numeru) zgody, dopuszcza się również w formie elektronicznej, wyświetlonej na ekranie urządzenia mobilnego (np. wiadomość e-mail od ARP z numerem zgody na przejazd grupowy).

5; 6; 7;
10

W przypadku wskazania przez ARP, konieczności zakupu biletu(-ów) na przejazd grupowy w pociągu (u obsługi pociągu) – opłaty za wydanie biletu(-ów) w pociągu nie pobiera się.

Nie ma możliwości nabycia biletu(-ów) dla przejazdu grupowego w kasie biletowej, w automacie i za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży.

5a. Przy przejazdach na podstawie biletów wydanych dla uczestników przejazdu grupowego stosuje się odpowiednio postanowienia § 10.

6

5b. Bilety na przejazd grupy wydaje się zgodnie z oświadczeniem organizatora PG o liczbie uczestników przejazdu grupowego i wymiarach ulg ustawowych przysługujących zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami. W przypadku zakupu biletu(-ów) w pociągu (u obsługi pociągu), dodatkowo, należy okazać (podczas zakupu) dokumenty uprawniające do ulgowego przejazdu, dla każdego uczestnika przejazdu grupowego.

5; 6; 7;
10

5c. Zakup biletów na przejazd dla danej liczby osób, odpowiadającej liczbie podróżujących osób, bez złożenia zamówienia przejazdu grupy i uzyskania od ARP zgody na taki przejazd – nie stanowi przejazdu grupowego, choćby taka grupa liczyła min. 11 osób i którakolwiek z tych osób oświadczyła, że jest opiekunem danej grupy, jednocześnie wskazując jej uczestników.

10

6. Opiekun grupy zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przejazdu grupowego obowiązujących przepisów porządkowych. Opiekun grupy i uczestnik(-cy) ponoszą odpowiedzialność solidarną za wyrządzone szkody w mieniu ARP.

6a. W trakcie kontroli dokumentów przewozu w pociągu, opiekun grupy jest zobowiązany okazać bilet(-y) na przejazd grupy.

7

6b. W przypadku korzystania przez uczestnika(-ów) przejazdu grupowego z uprawnień do ulgowego przejazdu (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR), opiekun grupy, po dokonaniu czynności, o których mowa w ust. 6a, wskazuje osobie upoważnionej do kontroli każdego uczestnika odbywającego taki przejazd. Wskazany uczestnik zobowiązany jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, a także (jeśli postanowienia szczególne dotyczące ulg przejazdowych tego wymagają) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość albo potwierdzić swoje dane za pomocą publicznej aplikacji mObywatel. 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. Z obowiązku wręczania osobom uprawnionym do kontroli, wyłączone są również dokumenty poświadczające uprawnienie do ulgowego przejazdu w postaci elektronicznej, wyświetlane na ekranie urządzenia mobilnego (np. mLegitymacja szkolna, mLegitymacja studencka, Virtual ISIC card) – uczestnik przejazdu grupowego jest zobowiązany okazać te dokumenty w sposób umożliwiający odczytanie wszystkich danych w nich zawartych.

5; 6; 7;
8; 10

6c. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu(-ów) dla uczestników przejazdu grupowego, w zakresie zmiany terminu wyjazdu lub przejazdu poza stację przeznaczenia drogą inną – nie są dozwolone.

6; 8; 10

7. W przypadku, gdy organizator PG zamierza zmienić termin przejazdu, relację (drogę) przewozu albo liczbę uczestników, powinien złożyć nowe zamówienie wg zasad ujętych w ust. 2 – 4. Wymiany biletu(-ów) na przejazd grupowy, organizator PG może dokonać wyłącznie w kasie agencji (wskazanej przez ARP) – bez potrącenia odstępnego. 5; 6; 7; 10
8. Jeżeli nie zostało złożone nowe zamówienie, zgodnie z ust. 7, a z biletu(-ów) na przejazd grupowy będzie korzystała mniejsza liczba osób: 8; 10
- 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa agencji,
- 2) po rozpoczęciu przejazdu – obsługa pociągu:
zamieszcza na bilecie(-tach) odpowiednie poświadczenie o wykorzystaniu biletu(-ów) przez mniejszą liczbę osób; zwrotu należności za częściowo niewykorzystany(-e) bilet(-y) należy dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25.
9. Poświadczony bilet na przejazd grupowy są ważne wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia. Brak wymaganego poświadczenia powoduje nieważność tych biletów. 7; 10
10. Zwrot całkowicie niewykorzystanego(-ych) biletu(-ów) na przejazd grupowy, przed rozpoczęciem terminu jego ważności – jest możliwy w kasie agencji po potrąceniu 15% odstępnego. 6; 7
11. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystany(-e), odpowiednio poświadczony(-e) bilet(-y) na przejazd grupowy po rozpoczęciu terminu ważności (w przypadkach innych niż wskazane w ust. 8), zwrotu należności należy dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25. 7; 10
12. Dane osobowe uzyskane w procesie składania zamówienia na przejazd grupowy przetwarzane są zgodnie z postanowieniami zawartymi w § 27A. 7

§ 13 ZASADY DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRZEWOZU PRZEZ OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ LUB O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

5; 9; 10

1. W pociągach ARP stosuje się niedyskryminujące zasady dotyczące przewozu osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się. 6; 10
- 1a. Osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, ARP zapewnia możliwość podróżowania swoimi pociągami, o ile dostępność stacji, peronów i taboru kolejowego, na to pozwala. Pracownicy ARP są zobowiązani do podejmowania wszelkich możliwych działań, aby ułatwić tym osobom dostęp do swoich usług – w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej danej osoby utrudnia samodzielne i bezpieczne korzystanie z nich. 5; 6; 10
2. ARP zapewnia nieodpłatnie pomoc osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, pod warunkiem otrzymania powiadomienia o potrzebie udzielenia takiej pomocy przynajmniej na 24 godziny przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji. Jeżeli powiadomienia 5; 6; 9; 10

dokonano w czasie krótszym, podejmowane są wszelkie możliwe działania, aby zapewnić pomoc w odbyciu przejazdu.

- 2a. Jeżeli przejazd osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się będzie realizowany więcej niż jednym pociągiem, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej informacji na temat terminu kolejnych przejazdów. 5; 10
- 2b. W przypadku rezygnacji z pomocy podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, osoba zgłaszająca zobowiązana jest podjąć wszelkie możliwe starania w celu poinformowania ARP o odwołaniu potrzeby udzielenia pomocy z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 12 godzin, przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji. 10
3. Informacje o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów ARP oraz zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się można uzyskać/dokonać:
- 1) wysyłając zgłoszenie/zapytanie na adres mailowy ARP; 6; 7
- 1a) przy użyciu e-formularza dostępnego na stronie internetowej ARP w zakładce: „Centrum pasażera”, „Pomoc osobom z niepełnosprawnością” (pod adresem: www.arriva.pl/860/pomoc-osobom-z-niepełnosprawnoscia); 10
- 2) telefonicznie pod numerami telefonów:
- a) 56 661 20 33 – za pośrednictwem całodobowej infolinii ARP, czynnej 7 dni w tygodniu (koszt połączenia wg stawek operatora), lub 6; 7; 10
- b) 56 681 45 54 – zgłoszenie przejazdu osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się (całodobowo, 7 dni w tygodniu; koszt połączenia wg stawek operatora); 7; 10
- 3) w kasach agencyjnych i kasach biletowych (prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP) – w dniach i godzinach ich urzędowania; 5; 6; 7; 10
- 4) u obsługi pociągu – w dowolnym pociągu ARP. 6; 10
4. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy, o której mowa w ust. 2, powinno zawierać:
- 1) datę przejazdu; 10
- 2) relację przejazdu (nazwy: stacji wyjazdu, stacji przyjazdu oraz stacji przesiadania się) z określeniem nazw stacji, na której potrzebna jest pomoc; 6; 10
- 2a) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu; 6
- 3) numer telefonu lub adres e-mail osoby zgłaszającej przejazd; 7
- 4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia możliwości poruszania się; 10
- 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, ułatwiających poruszanie się (chodzik, kule itp.); 7
- 6) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu (np. proponowane miejsce spotkania); 5; 7

- 6a) informację o przewożonym bagażu; 6
- 7) czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun) lub pies asystujący (*patrz § 2 ust. 1 pkt 29*). 6; 10
5. Osoba zgłaszająca jest informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić w celu udzielenia pomocy. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 min. przed godziną odjazdu pociągu. Jeżeli nie został określony konkretny termin przybycia osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, osoba ta powinna stawić się w wyznaczonym miejscu nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu. 5; 6; 7; 10
6. Jeżeli z uwagi na istniejące bariery architektoniczne, przyczyny techniczne lub organizacyjne, udzielenie pomocy na danej stacji jest niemożliwe, ARP informuje o najbliższej stacji, na której jest możliwe udzielenie pomocy. 6; 10
7. *Skreślono.* 7
8. Osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, a także opiekunowie i przewodnicy tych osób są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego dokumentu przewozu i/lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu (osoby te mogą od razu zająć wolne miejsca do siedzenia) 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, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24. 6; 7; 10
9. Dane osobowe uzyskane w procesie zgłaszania przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się przetwarzane są zgodnie z postanowieniami zawartymi w § 27A. 7; 10
10. ARP ponosi odpowiedzialność: 9; 10
- 1) za sprzęt ułatwiający poruszanie się i urządzenia wspomagające – w przypadku spowodowania utraty lub uszkodzenia tego sprzętu, oraz
- 2) za psów asystujących (tj. psów przewodników i psów asystentów; *patrz § 2 ust. 1 pkt 29*) – w przypadku spowodowania utraty lub zranienia tych psów, wykorzystywane(-ych) przez osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się – zgodnie z art. 25 rozporządzenia 2021/782/UE.
11. *Skreślono.* 9; 10

ROZDZIAŁ 3

KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU ORAZ ZMIANA I ODSZTAPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU

5

§ 14 KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu dokonują osoby upoważnione przez ARP, legitymujące się identyfikatorem (*patrz* § 30, Wzory nr 14 – 15) umieszczonym w widocznym miejscu. Identyfikator zawiera następujące informacje:

5; 6

- 1) nazwę przewoźnika (lub jego znak firmowy – logo) – Arriva;
- 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
- 3) zdjęcie kontrolującego;
- 4) zakres upoważnienia;
- 5) okres ważności poświadczony odpowiednim znaczkiem hologramowym (*patrz* § 7 ust. 1 pkt 2 lit. f);
- 6) pieczęć i podpis wystawcy.

6; 10

6; 10

Osoby legitymujące się identyfikatorem nie są obowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.

2. Podróżny w pociągu zobowiązany jest posiadać ważny dokument przewozu, który należy okazywać i wręczać osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie.

6; 7; 8;
10

Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego (w tym z ulgą, o której mowa w § 28 TAR) zobowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.

10

Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu imiennego zobowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość albo potwierdzać swoje dane za pomocą publicznej aplikacji mObywatel.

10

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.

10

Z obowiązku wręczania osobom upoważnionym do kontroli, wyłączone są również dokumenty poświadczające uprawnienie do ulgowego przejazdu w postaci elektronicznej, wyświetlane na ekranie urządzenia mobilnego (np. mLegitymacja studencka, mLegitymacja szkolna, Virtual ISIC card) – podróżny zobowiązany jest dokumenty te okazać w sposób umożliwiający odczytanie wszystkich danych w nich zawartych.

10

3. Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozu poświadcza jej przeprowadzenie przez zamieszczenie odcisku znakownika na bilecie (z wyjątkiem biletów wyświetlanych na ekranie

5; 6; 7

urządzenia mobilnego) lub odręcznego zapisu zawierającego: datę kontroli (dzień, miesiąc), numer identyfikacyjny osoby kontrolującej, numer pociągu:

- 1) jednorazowym (w tym w obie strony „TAM I POWRÓT”) – każdorazowo;
- 2) na przejazdy wielokrotne – przy pierwszej kontroli.

5; 10

3a. W przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży podróżny zobowiązany jest:

5; 7; 10

- 1) okazać na ekranie urządzenia mobilnego bilet internetowy w sposób umożliwiający osobie dokonującej kontroli odczytanie wszystkich danych zamieszczonych na bilecie.

5; 6; 7;
10

Oprócz odczytania danych z biletu internetowego na ekranie urządzenia mobilnego, osoba dokonująca kontroli może zeskanować kod 2D biletu lub podać podróżnemu numer PIN, który podróżny ma obowiązek wpisać na ekranie urządzenia i zatwierdzić;

10

- 2) okazać wydrukowany na papierze o rozmiarze 210 x 297 mm (format A4) bilet internetowy, a osoba dokonująca kontroli poświadcza jej przeprowadzenie na zasadach określonych w ust. 3, dodatkowo skanując kod 2D biletu.

5; 10

4. ARP zastrzega sobie prawo do zatrzymania do celów kontrolnych biletu jednorazowego na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego (w którym zamieszcza się dane z biletu zatrzymanego), z wyjątkiem biletów internetowych wyświetlanych na ekranie urządzenia mobilnego, biletu jednorazowego w obie strony („TAM I POWRÓT”) w relacji „TAM” oraz biletów jednorazowych wydawanych w ramach oferty WB.

5; 6; 10

4a. Osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu w pociągu, za zgodą podróżnego po zasłonięciu imienia i nazwiska wpisanego na bilecie (dotyczy biletów imiennych, w tym wyświetlanych na ekranie urządzenia mobilnego), może wykonać zdjęcie biletu, w celu dowodowym do wykorzystania służbowego.

6; 7; 10

5. Jeżeli w trakcie kontroli dokumentów przewozu w pociągu podróżny okaże:

6

- 1) bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługuje,
- 2) bilet normalny wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgowych przejazdów (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR),

6

8

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 agencyjnej lub kasie biletowej (za wyjątkiem biletów internetowych), prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP, na zasadach określonych w § 19, bez potrącenia odstępnego.

5; 7; 10

W przypadku, gdy podróżny nie może uregulować należności gotówką lub kartą płatniczą, wówczas wystawia się wezwanie na zasadach określonych w § 16 ust. 13 – 14.

5; 7

W przypadku biletów internetowych zwrotu należności dokonuje się w drodze reklamacji na zasadach określonych w regulaminie systemu, za pomocą którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25.

5; 7

6. Dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR), co do którego istnieje podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać (za wyjątkiem dokumentów okazywanych na ekranie urządzenia mobilnego) za pokwitowaniem. Zatrzymane dokumenty przesyła się prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy.

5; 8

§ 15 PRZEJAZD BEZ WAŻNEGO DOKUMENTU PRZEWOZU, Z UREGULOWANIEM NALEŻNOŚCI W POCIĄGU

10

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który w trakcie ich kontroli w pociągu:

5

- 1) nie okazał i nie wręczył ważnego:

a) biletu na przejazd lub na przewóz bagażu ręcznego albo psa – z zastrzeżeniem § 23 ust. 5,

6

b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z bezpłatnego przejazdu,

c) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR),

8; 10

d) *skreślono*;

5; 6; 7;
10

- 1a) nie okazał dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość i jego wiek albo nie potwierdził swoich danych za pomocą publicznej aplikacji mObywatel, w przypadku korzystania z oferty, która wymaga takiego potwierdzenia;

10

- 2) okazał i wręczył:

10

a) dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, uznany za nieważny (*patrz* § 10 ust. 21 RAR oraz § 12 ust. 3 i § 13 ust. 1 – 2 TAR),

5; 6; 10

b) poświadczenie o zgłoszeniu braku biletu na przejazd, wydane przez kasę agencyjną lub kasę biletową,

6; 10

c) bilet imienny:

– ale nie okazał dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość albo nie potwierdził swoich danych (okazując je) za pomocą publicznej aplikacji mObywatel,

6; 7; 10

– którego nie jest właścicielem,

– bez wypełnionej w sposób trwały (tj. używając ołówka) i czytelny rubryki w części obowiązującej podróżnego (imię i nazwisko), chyba że brakujące dane uzupełnił w trakcie kontroli,

5; 6; 10

- zakupiony za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży (*patrz* § 10 ust. 10), którego weryfikacja, o której mowa w § 14 ust. 3a pkt 1, nie powiodła się, 7; 10
 - d) bilet ulgowy z wyższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje wraz z ważnym dokumentem poświadczającym prawo do ulgi o niższym wymiarze; 6
 - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
 - a) odbywa przejazd:
 - dłuższą drogą i nie zgłosił obsłudze pociągu (*patrz* § 17 ust. 3) – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu przed rozpoczęciem przejazdu na tej drodze – zamiaru przejazdu drogą dłuższą niż wskazana na bilecie, 6
 - poza stację przeznaczenia lub inną drogą i nie zgłosił tego obsłudze pociągu (*patrz* § 17 ust. 3) – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację od której nastąpiła ta zmiana, 6
 - pociągiem objętym taryfą specjalną, 6
a należność za faktyczny przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,
 - b) rozpoczął przejazd przed terminem lub po upływie terminu ważności biletu lub nie zakończył przejazdu przed upływem terminu ważności biletu, bez uzyskania odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem § 9 ust. 7 – 8; 5; 6
 - 4) przewozi ze sobą w pociągu – bez odpowiedniego biletu na przewóz – bagaż ręczny albo zwierzęta, za przewóz których TAR przewiduje opłatę; 5; 6; 10
 - 5) odmawia uiszczenia należności za bilet na przewóz roweru (*patrz* § 10 ust. 6a pkt 5), za przewóz którego TAR przewiduje opłatę. 6
- 2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1, może w pociągu u obsługi pociągu:
 - 1) nabyć bilet jednorazowy zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami na zasadach określonych w ust. 3; 6
 - 2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w §§ 17 – 17A. 7
- 3. Przy ustalaniu należności za przejazd/przewóz bez ważnego dokumentu przewozu, pobiera się:
 - 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz (z zastosowaniem ofert taryfowych lub pozataryfowych) albo opłatę według taryfy specjalnej (dotyczy pociągów ARP objętych taką taryfą) oraz 6; 10
 - 2) opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24 (wysokość opłaty dodatkowej wskazana jest w Cenniku); 7; 10
- W takim przypadku nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu. 6; 10
- 4. Od podróżnego, który oświadcza, że posiada:

- 1) uprawnienie do ulgi (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR), okaże i wręczy bilet ulgowy, ale nie okaże i nie wręczy ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, 6; 8; 10
 - 2) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże i nie wręczy ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, 5; 6; 10
 - 3) ważny bilet, ale nie okaże i nie wręczy go w pociągu, albo okaże i wręczy bilet imienny, ale nie okaże dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość albo nie potwierdzi swoich danych (okazując je) za pomocą publicznej aplikacji mObywatel, 5; 6; 7; 10
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 (nie wliczając tego dnia), podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu (przy czym bilet jednorazowy nie może nosić znaków kontroli) i złoży reklamację na warunkach określonych w § 25. Wysokość opłaty manipulacyjnej wskazana jest w Cenniku.
5. Odprawy podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu dokonuje się:
- 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego, albo 6; 7
 - 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu, 5; 6; 7
do stacji wskazanej przez podróżnego, znajdującej się w obszarze działania ARP, nie dalej jednak jak do ostatniej stacji dowolnej linii obsługiwanej przez pociągi ARP.
6. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 16. 6

§ 16 TRYB POSTĘPOWANIA W RAZIE NIEUREGULOWANIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU I ZASADY WYSTAWIANIA WEZWAŃ

6

1. Podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu u obsługi pociągu lub podróżnemu, który zatrzymał pociąg albo zmienił jego trasę bez uzasadnionej przyczyny, osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie. 6; 10
2. W celu wystawienia wezwania, osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość (w tym okazania elektronicznego dokumentu potwierdzającego tożsamość, tj. mDowodu przy użyciu publicznej aplikacji mObywatel) i na tej podstawie wystawiać wezwanie, a w razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania – zwrócić się o podjęcie tych czynności do Policji albo innych organów porządkowych, które zgodnie z prawem są uprawnione do ustalenia 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. 6; 7; 10

3. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli dokumentów przewozu są przetwarzane zgodnie z postanowieniami § 27A. 5
4. Podróżny, który:
- 1) w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu, mimo braku ważnego biletu, odmawia zapłacenia należności albo okazania dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego jego tożsamość; 6; 7; 10
 - 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 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – *Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia* (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 977; dalej: **Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia**). 5; 6; 7; 8; 10
5. W przypadku przejazdu:
- 1) grupy – za przejazd każdego uczestnika takiego przejazdu, wezwanie wystawia się na organizatora PG/opiekuna grupy, przy czym w wezwaniu w rubryce „*III. Uwagi organu kontrolnego*” zamieszcza się adnotację: „*Za przejazd grupy*”.
W przypadku posiadania przez uczestników przejazdu grupowego uprawnień do ulgowych przejazdów, w wezwaniu wskazuje się każdy wymiar ulgi i liczbę osób uprawnionych do danej ulgi; 6; 7
 - 2) osoby niepełnoletniej (do 18 roku życia) jadącej wraz z pełnoletnim opiekunem – za przejazd każdej z tych osób lub za przejazd samej osoby niepełnoletniej (opiekun posiada ważny dokument przewozu), wezwanie wystawia się na opiekuna tej osoby, przy czym w wezwaniu w rubryce „*III. Uwagi organu kontrolnego*” zamieszcza się adnotację: „*Za przejazd osoby małoletniej/Za przejazd z osobą małoletnią ... (imię i nazwisko osoby małoletniej)*”. W przypadku posiadania przez opiekuna osoby małoletniej ważnego dokumentu przewozu, wskazuje się jego numer; 10
 - 3) osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, uprawnionej do przejazdu z opiekunem/przewodnikiem – za przejazd każdej z tych osób albo za przejazd samej osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się (opiekun/przewodnik posiada ważny dokument przewozu), wezwanie wystawia się na osobę z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się albo na opiekuna/przewodnika tej osoby (deklaratywnie), przy czym w wezwaniu w rubryce „*III. Uwagi organu kontrolnego*” zamieszcza się adnotację: „*Za przejazd podopiecznego/Za przejazd wraz z podopiecznym ... (imię i nazwisko podopiecznego)*”. W przypadku posiadania przez opiekuna/przewodnika osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się ważnego dokumentu przewozu, wskazuje się jego numer. 5; 6; 7; 10

W przypadku, kiedy osoba upoważniona do kontroli zakwestionuje, w myśl przepisów dotyczących ulg przejazdowych, ważność uprawnień osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się (np. brak dokumentu uprawniającego do ulgowego przejazdu), opiekun/przewodnik tej osoby, podróżujący wraz z nią, przestaje być uprawniony do przejazdu na podstawie biletu z tą ulgą i traktowany jest jak podróżny bez ważnego biletu na przejazd.

10

6. Wezwanie wystawia się na przejazd jednorazowy w jedną stronę od:

5

1) stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego;

6; 7

2) stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,

5; 6; 7

do stacji wskazanej przez podróżnego, znajdującej się w obszarze działania ARP, nie dalej jednak jak do ostatniej stacji dowolnej linii obsługiwanej przez pociągi ARP.

6

6a. Wezwanie wystawia się dla każdego podróżnego na oddzielnym druku, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w ust. 5. W takich przypadkach należność wykazana w wezwaniu stanowi sumę opłat taryfowych za przejazd/przewóz (z zastosowaniem ofert taryfowych lub pozataryfowych) albo opłat według taryfy specjalnej (dotyczy pociągów ARP objętych taką taryfą) i opłat dodatkowych, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 24 (wysokość opłat dodatkowych wskazana jest w Cenniku) – za faktyczną liczbę osób.

5; 6; 10

W wezwaniu w rubryce „III. Uwagi organu kontrolnego” zamieszcza się odpowiednią adnotację.

6b. W przypadku:

5

1) określonym w ust. 2,

2) określonym w ust. 4,

3) okazania przez podróżnego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość, z jednoczesną odmową podania aktualnego adresu zamieszkania,

6

4) gdy ARP posiada dokumenty potwierdzające, że adres podany przez podróżnego jest nieaktualny,

6

podróżny zostanie obciążony kosztami ustalenia jego adresu zamieszkania.

6

W przypadkach określonych w pkt 1 – 4, osoba upoważniona do kontroli ma obowiązek poinformowania podróżnego o obciążeniu kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ, w wysokości określonej w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2482) i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku, zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 2111).

5; 7; 8;
10

7. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego (tj. nazwisko; imię; numer PESEL; imiona rodziców; data urodzenia; rodzaj, seria i nr dokumentu tożsamości – ze wskazaniem daty i organu wydającego ten dokument) i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się m.in.:
- 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego:
 - a) datę przejazdu,
 - b) nazwy stacji: 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 jednorazowy (z zastosowaniem ofert taryfowych lub pozataryfowych) albo opłatę według taryfy specjalnej (dotyczy pociągów ARP objętych taką taryfą), albo opłatę za przewóz bagażu ręcznego lub psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) albo roweru,
 - b) opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24 (wysokość opłat dodatkowych wskazana jest w Cenniku),
 - c) opłatę za wydanie biletu w pociągu, w przypadkach określonych w ust. 13 pkt 1 – 1a (wysokość opłaty za wydanie biletu w pociągu wskazana jest w Cenniku);
 - 3) cenę okazanego biletu jednorazowego;
 - 4) kwotę należności do zapłaty;
 - 5) w rubryce „*Miejsce ujawnienia*” – nazwę stacji ujawnienia (tj. nazwę stacji ujawnienia albo nazwę stacji poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu, będącą stacją rozkładowego zatrzymania pociągu ARP);
 - 6) uwagi osoby dokonującej kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania, adnotację o ustaleniu danych osobowych podróżnego przez Policję, itp.);
 - 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym, za podpisem (z podaniem w rubryce „*Podróżnego przekazano na stacji*” podając nazwę stacji i godzinę przekazania, nr służbowy funkcjonariusza Policji i przynależność do komisariatu lub nr służbowy przedstawiciela innego organu porządkowego);
 - 8) adnotację o ewentualnym zwróceniu się do Policji lub innych organów porządkowych o ustalenie danych osobowych podróżnego (z podaniem w rubryce „*III. Uwagi organu kontrolnego*” – nazwy stacji i godziny ustalenia danych osobowych podróżnego, nr służbowy funkcjonariusza Policji i przynależność do komisariatu albo nr służbowy przedstawiciela innego organu porządkowego, który ustalił i przekazał te dane).
8. Podróżny:

- 1) ma prawo wniesienia uwag do wezwana;
 - 2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania i pouczenia do niego (który jest integralną częścią wezwania), własnoręcznym podpisem w odpowiedniej rubryce. Jeżeli podróżny odmówi przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli dokonuje w wezwaniu stosownej adnotacji (w rubryce „*III. Uwagi organu kontrolnego*”). W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
9. Wystawione wezwanie upoważnia do przejazdu pociągami ARP wyłącznie w zakresie na nim wskazanym.
- 9a. W przypadku przekazania podróżnego, częściowo wypełnione wezwanie, zawierające dane, o których mowa w ust. 7, wręcza się podróżnemu w obecności funkcjonariusza Policji lub przedstawiciela innego organu porządkowego. O podanie danych osobowych podróżnego, niezbędnych w celu uzupełnienia wezwania, ARP zwróci się do tych organów, które z mocy prawa, mają obowiązek dane te ustalić.
10. Wykazaną w wezwaniu kwotę należności do zapłaty 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 albo uiścić ww. należność 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, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24 ulega odpowiednio obniżeniu (wysokość opłat dodatkowych wskazana jest w Cenniku).
- Nieuregulowanie należności we wskazanym wyżej terminie skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- Postanowienia ust. 11 – stosuje się odpowiednio.
11. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 10, ARP ma prawo do:
- 1) przekazania po upływie 30 dni od daty wymagalności, informacji dotyczących zaległego zadłużenia i danych osobowych dłużnika do rejestrów Biur Informacji Gospodarczych;
 - 2) dochodzenia, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty, wykazanych w wezwaniu należności wraz z odsetkami, w postępowaniu sądowym;
 - 3) dokonania, po bezskutecznej windykacji polubownej, cesji wierzytelności (art. 509 ustawy – *Kodeks cywilny*; t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.).
12. W razie wystawienia wezwania podróżnemu, który oświadcza, że posiada:
- 1) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże i nie wręczy dokumentu poświadczającego to uprawnienie;
 - 2) uprawnienie do ulgi (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR), okaże i wręczy bilet ulgowy, ale nie okaże i nie wręczy dokumentu poświadczającego to uprawnienie;

- 3) ważny bilet, ale nie okaże i nie wręczy go w pociągu, albo okaże i wręczy bilet imienny, ale nie okaże dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość albo nie potwierdzi swoich danych (okazując je) za pomocą publicznej aplikacji mObywatel;
- 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 dnia przewozu (nie wliczając tego dnia), podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu (w tym z ulgą, o której mowa w § 28 TAR) albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu i złoży reklamację na warunkach określonych w § 25. Wysokość opłaty manipulacyjnej wskazana jest 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:
- 1) chce uregulować należności przewozowe gotówką, a obsługa pociągu nie może wydać reszty – w wezwaniu w rubryce „*III. Uwagi organu kontrolnego*” zamieszcza się adnotację: „*Brak możliwości wydania reszty – termin płatności 7 dni*”;
- 1a) chce uregulować należności przewozowe kartą płatniczą, a obsługa pociągu nie posiada terminala płatniczego lub posiadany terminal płatniczy jest niesprawny (z przyczyn technicznych pobranie opłaty nie jest możliwe, np. z powodu awarii) albo, gdy podróżny zgłosi chęć użycia fizycznej karty płatniczej w tradycyjny sposób, tj. za pomocą chipa lub z użyciem paska magnetycznego (patrz § 10 ust. 14a) – w wezwaniu w rubryce „*III. Uwagi organu kontrolnego*” zamieszcza się adnotację: „*Brak możliwości zapłaty kartą – brak terminala płatniczego/awaria terminala płatniczego/niedostępna płatność zbliżeniowa – termin płatności 7 dni*”;
- 2) posiada poświadczenie wydane przez kasę agencyjną lub kasę biletową o awarii czytnika kart płatniczych (jeżeli kasa agencyjna lub kasa biletowa świadczy usługę płatności bezgotówkowych – zgodnie z oznaczeniem) lub o braku możliwości odprawy podróżnego – w wezwaniu w rubryce „*III. Uwagi organu kontrolnego*” zamieszcza się adnotację: „*Brak możliwości odprawy podróżnego w kasie biletowej – termin płatności 7 dni*”.
14. W przypadkach, o których mowa w ust. 13, kwota należności do zapłaty wykazana w wezwaniu, stanowi sumę opłaty taryfowej za przejazd (z zastosowaniem ofert taryfowych i pozataryfowych) lub opłaty według taryfy specjalnej (dotyczy pociągów ARP objętych taką taryfą) i opłaty za wydanie biletu w pociągu, za wyjątkiem przypadków określonych w § 10 ust. 6, § 12 ust. 5 i § 14 ust. 5 (wysokość opłaty za wydanie biletu w pociągu wskazana jest w Cenniku).
- Podróżny jest zobowiązany opłacić wykazane w wezwaniu należności w ciągu 7 dni od dnia przejazdu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania. Brak wpłaty w wymaganym terminie spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za przejazd bez

5; 6; 7;
10

5; 8

5

7; 10

10

5; 6; 7;
10

odpowiedniego dokumentu przewozu, tj. w pełnej wysokości (wysokość opłaty dodatkowej wskazana jest w Cenniku) oraz odsetek ustawowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Postanowienia ust. 11 – stosuje się odpowiednio.

15. Jeżeli podróżny z powodu kradzieży, nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR), a także dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość (w tym nie potwierdzi swoich danych przy użyciu publicznej aplikacji mObywatel) – wezwanie wystawia się na ogólnych zasadach. Podróżny ma możliwość złożenia reklamacji na warunkach określonych w § 25 na podstawie kopii, skanu lub zdjęcia odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia, pod warunkiem załączenia kopii, skanu lub zdjęcia zaświadczenia – wydanego przez uprawniony organ – o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów do dnia przejazdu, z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w § 25 ust. 5c.
16. Postanowienia ust. 1 – 15 nie dotyczą wystawiania wezwań do przejazdów w ramach oferty WB. Zasady wystawiania wezwań do przejazdów w ramach oferty WB określone są w ZW-WB.

5; 6; 7;
8; 10

10

§ 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 agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) albo w pociągu u obsługi pociągu, przed upływem terminu ważności biletu na całej lub na części drogi przewozu, na zasadach określonych w ust. 4.
3. W pociągu u obsługi pociągu, zmiana jest możliwa pod warunkiem jej zgłoszenia w zakresie:
- 1) terminu wyjazdu i uprawnień do ulgi (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR) – na zasadach określonych w § 10 ust. 5;
 - 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 u obsługi pociągu, zgodnie z ww. zasadami, stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 15 – 16.

7; 8; 10

10

5; 8

5; 7; 10

4. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której ARP przysługuje:

6

1) niższa należność – podróżny powinien:

10

a) w kasie agencji lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 5.

6; 7; 8;
10

b) w pociągu u obsługi pociągu albo w kasie agencji lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) na stacji pośredniej – uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności;

7; 8; 10

2) wyższa należność – podróżny powinien:

a) w kasie agencji lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 5.

6; 7; 8;
10

b) w pociągu u obsługi pociągu albo w kasie agencji lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) 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.

7; 8; 10

5. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, kasa agencji lub kasa biletowa (prowadzące sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) 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”.

6; 8; 10

Wymiany biletu dokonuje się w przypadku:

1) biletu jednorazowego zwróconego przed upływem terminu ważności pod warunkiem, że zmiana umowy przewozu powiązana jest bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu;

6

2) biletu na przejazdy wielokrotne zwróconego przed rozpoczęciem terminu ważności i jednoczesnego 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 (na przejazd w jedną stronę – „TAM” albo na przejazd w obie strony – „TAM I POWRÓT”) może zmienić termin wyjazdu:

10

1) przed rozpoczęciem terminu ważności biletu – w dowolnej kasie agencji lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP);

5; 7; 8;
10

- 2) po rozpoczęciu terminu ważności biletu – w dowolnej kasie agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) w miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu (wyłącznie na termin późniejszy), przez wymianę posiadanego biletu; 5; 7; 8; 10
- 3) w pociągu u obsługi pociągu – na zasadach określonych w § 10 ust. 5 (przed rozpoczęciem terminu ważności biletu), w celu uzyskania odpowiedniego poświadczenia o nowym terminie wyjazdu; zmiany można dokonać wyłącznie na termin wcześniejszy. 7
7. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu. 5; 10
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.
- 8a. Jeżeli zmiana drogi przewozu na dłuższą lub przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie do 100 km spowoduje, że łączna odległość przewozu przekroczy 100 km, wówczas obowiązuje termin ważności wskazany na bilecie, na podstawie którego pobrano dopłatę należności w związku ze zmianą umowy przewozu (*patrz § 9 ust. 2 pkt 1 lit. b*). 5
9. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na przewóz bagażu ręcznego/psa albo roweru, wydany do tego biletu, jest ważny w zakresie wynikającym z tej zmiany. 6; 10
- 9a. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd w obie strony („TAM I POWRÓT”) może dotyczyć przejazdu w jedną lub w obie strony. 10
10. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu, na zasadach określonych w § 10 ust. 5: 5; 6; 8; 10
- 1) z biletem ulgowym (w tym z ulgą, o której mowa w § 28 TAR) i oświadcza, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, albo
- 2) i oświadcza, że posiada uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, wówczas wydaje się nowy bilet na przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego; w przypadku niezgłoszenia się do obsługi pociągu, osobę tę traktuje się jak podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu i stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 15 – 16.
- Na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie w brzmieniu: *„Podróżny – ... (imię i nazwisko wg dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość albo potwierdzonych danych za pomocą publicznej aplikacji mObywatel) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgi ...% z tytułu .../bezpłatnego przejazdu z tytułu ...”*. 6; 7; 10

- Uiszczona opłata zostanie zwrócona po potrąceniu opłaty manipulacyjnej (*patrz* Cennik), pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od dnia przewozu (nie wliczając tego dnia), na warunkach określonych w § 25. 10
- W kasie agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) powyższą zasadę stosuje się odpowiednio. 7; 8; 10
11. Jeżeli podróżny posiada bilet z innym wymiarem ulgi ustawowej niż ulga mu przysługuje: 10
- 1) w kasie agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) przed rozpoczęciem przejazdu – powinien dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 5; 6; 7; 8; 10
 - 2) w pociągu u obsługi pociągu – wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi ustawowej, 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. 5; 8; 10
12. Zmiany umowy przewozu w zakresie wskazanym w ust. 1 pkt 2 – 4, można dokonać na warunkach określonych w §§ 6 – 9 oraz w §§ 29 – 30 TAR. 5; 6; 8; 10
13. Zasady zmiany umowy przewozu z bilet(-ami) zakupionymi za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży określone są w § 17A. 5; 7; 10
- 13a. Zasady zmiany umowy przewozu z bilet(-ami) wydanym(-i) dla przejazdu grupowego zawarte są w § 12. 6
- 13b. Zasady zmiany umowy przewozu przez podróżnego posiadającego bilet wg oferty WBS, zamieszczone są w *Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”*. 6; 7; 10
14. Zasady zmiany umowy przewozu przez podróżnego posiadającego bilet wg oferty WB, zamieszczone są w ZW-WB. 5

**§ 17A ZMIANA UMOWY PRZEWOZU, ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU ORAZ ZWROT
ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIETYKORZYSTANE BILETY ZAKUPIONE
ZA POŚREDNICTWEM ELEKTRONICZNYCH KANAŁÓW SPRZEDAŻY**

5; 10

1. Zmiana umowy przewozu – w przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży, o których mowa w § 10 ust. 10 – może dotyczyć: 10
 - 1) terminu odjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) zakresu uprawnień do ulgi.
2. W przypadku zamiaru zmiany umowy przewozu z bilet(-ami) jednorazowym na przejazd (normalnym lub ulgowym) w zakresie, o którym mowa w ust. 1 – podróżny powinien 6; 7; 8; 10

najpóźniej 15 min. przed rozpoczęciem terminu ważności tego biletu, dokonać za pośrednictwem systemu, z wykorzystaniem którego nabył bilet – jego wymiany.

Wymiana, o ile regulamin(-y) danego elektronicznego kanału sprzedaży nie stanowi(-a) inaczej, polega na jednoczesnym zwrocie posiadanego biletu na przejazd (bez potrącania odstępnego) i zakupie nowego biletu w tej samej relacji.

7; 10

Wymiana posiadanego biletu możliwa jest jeden raz.

7; 10

3. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 2, lub gdy dokonano już jednej wymiany, o zwrot należności za niewykorzystany bilet należy dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w regulaminie(regulaminach) systemu, za pośrednictwem którego dokonano zakupu (wymiany) biletu albo na zasadach określonych w § 25.

6; 7; 8;
10

4. Zmiany inne, niż określone w ust. 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem 15% odstępnego. Potrącenia nie dokonuje się, jeśli zmiany te, wynikają z przyczyn leżących po stronie ARP – w takim przypadku odstąpienia od umowy przewozu należy dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w regulaminie(regulaminach) systemu, za pośrednictwem którego dokonano zakupu biletu albo na zasadach określonych w § 25.

6; 10

5. Jeżeli podróżny zamierza dokonać zmiany umowy przewozu, o której mowa w ust. 1 i jednocześnie rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego biletu jednorazowego normalnego lub ulgowego, zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd (na warunkach określonych w § 10 ust. 5). Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet jest dokonywany w drodze reklamacji na zasadach określonych w regulaminie(regulaminach) systemu, za pośrednictwem którego nabył bilet albo na warunkach określonych w § 25 – bez potrącania odstępnego.

5; 8; 10

6. Podróżny, który przed rozpoczęciem podróży nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, o której mowa w ust. 1, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5.

7; 8

7. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której ARP przysługuje:

6

1) niższa należność – podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności stanowiącej różnicę pomiędzy ceną okazanego biletu a ceną należną za faktyczny przejazd, po złożeniu reklamacji na zasadach określonych w regulaminie(regulaminach) systemu, za pośrednictwem którego dokonał zakupu albo na warunkach określonych w § 25;

5; 6; 10

2) wyższa należność – podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8.

10

8. W przypadku nie zgłoszenia zamiaru zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 6, oprócz opłat taryfowych lub opłat wg taryfy specjalnej (dotyczy pociągów ARP

5; 6; 7;
8; 10

objętych taką taryfą), obsługa pociągu pobiera również opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24.

9. Za bilet jednorazowy normalny lub ulgowy odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu, podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany w drodze reklamacji na zasadach określonych w regulaminie (regulaminach) systemu, za pośrednictwem którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25.

5; 6; 7;
8; 10

10. Zgłoszenie zamiaru przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich podróżnych i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą podróżny zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana – możliwe jest jedynie zawarcie nowej umowy przewozu.

8

10a. Dozwolony jest przejazd do stacji położonej na przedłużeniu relacji wskazanej na posiadanym bilecie jednorazowym normalnym lub ulgowym – bezpośrednim pociągiem – jeżeli nowa stacja przeznaczenia mieści się w tej samej strefie odległości, co pierwotna stacja przeznaczenia, a w razie nie zgłoszenia obsłudze pociągu zamiaru przejazdu poza stację przeznaczenia, nie pobiera się opłaty dodatkowej, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, z zastrzeżeniem przejazdów dzieci i młodzieży dotkniętych inwalidztwem lub niepełnosprawnych oraz ich opiekunów, o których mowa w § 16 TAR.

5; 6; 7;
8; 10

10b. *Skreślono.*

8; 10

10c. *Skreślono.*

8; 10

11. *Skreślono.*

5; 6; 7;
10

12. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 2 albo po rozpoczęciu terminu ważności biletu – zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy należy dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w regulaminie (regulaminach) systemu, za pośrednictwem którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25.

5; 6; 7;
10

13. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy jest możliwy pod warunkiem uzyskania od obsługi pociągu odpowiedniego poświadczenia, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany w drodze reklamacji na zasadach określonych w regulaminie (regulaminach) systemu, za pośrednictwem którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25.

5; 7; 10

13a. Gdy z biletu na przejazd korzysta mniejsza liczba osób niż na nim wskazana:

6

1) w kasie agencji, w kasie biletowej, w automacie lub za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży – przed rozpoczęciem przejazdu – należy nabyć nowy bilet na przejazd dla rzeczywistej liczby osób. Zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu dokonuje się po potrąceniu 15% odstępnego po złożeniu

7; 10

reklamacji na zasadach określonych w regulaminie(regulaminach) systemu, za pośrednictwem którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25. Do reklamacji należy dołączyć odpowiednio, oryginały, kopie albo skany biletów zakupionych dla rzeczywistej liczby osób;

- 2) w pociągu – należy 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 się na zasadach określonych w ust. 13, po potrąceniu 15% odstępnego; powyższa zasada dotyczy również przypadku, gdy podróżny zgłosi w pociągu (na zasadach określonych w § 10 ust. 5) całkowite niewykorzystanie kilku biletów przez osoby, które zrezygnowały z przejazdu.

14. W razie całkowitego niewykorzystania biletu jednorazowego:

- 1) z którego podróżny nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. pobyt w szpitalu),

- 2) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu ARP (patrz § 20),

zwrotu należności z tego tytułu, należy dochodzić w drodze reklamacji na zasadach określonych w regulaminie(regulaminach) systemu, za pośrednictwem którego dokonano zakupu biletu albo warunkach określonych w § 25.

15. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży (np. w przypadku niewygenerowania się lub nieprawidłowego wygenerowania się biletu elektronicznego) z powodu błędnego działania systemu sprzedaży, za pomocą którego dokonywał zakupu, o zwrot należności za niewykorzystany bilet, może dochodzić na zasadach określonych przez regulamin danego systemu.

16. Przejazd z biletem odcinkowym miesięcznym imiennym, zakupionym w jednym z elektronicznych kanałów sprzedaży, poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie oraz drogą dłuższą:

- 1) przed rozpoczęciem przejazdu – możliwy jest przez nabycie nowego biletu jednorazowego na przejazd od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia według indywidualnych uprawnień:

- a) w kasie agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) albo w automacie,

- b) u obsługi pociągu – na warunkach określonych w § 10 ust. 5,

- c) przez elektroniczny kanał sprzedaży – na zasadach określonych w regulaminie(regulaminach) danego systemu;

6

7; 10

5; 7

5; 6; 10

7; 8; 10

6; 7; 10

- 2) po rozpoczęciu przejazdu (w pociągu), najpóźniej przed stacją, na której ma nastąpić zmiana – możliwy jest poprzez zgłoszenie się do obsługi pociągu, na warunkach określonych w § 10 ust. 5 i nabycie nowego biletu jednorazowego na przejazd według indywidualnych uprawnień, od stacji, na której ma nastąpić zmiana do nowej stacji przeznaczenia (opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się). 10
17. Za całkowicie niewykorzystany bilet odcinkowy miesięczny imienny, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności, dokonuje się zwrotu zapłaconych należności po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 19 – 20. 5; 6; 7;
10
18. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy miesięczny imienny, dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania. 5; 6; 7;
10
- Za bilet odcinkowy miesięczny imienny zwrócony nie później niż 10. dnia ważności, potrąca się 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 19 – 20.
19. Potrącona kwota odstępnego, o którym mowa w ust. 17 – 18, nie może być wyższa niż 120,00 zł. 5; 7
20. Potrącenia odstępnego nie stosuje się: 5
- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie ARP; 6
- 2) jeżeli dokonano wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 2. 6
21. Po upływie terminów określonych w ust. 17 – 18 podróżny może – w drodze reklamacji na zasadach określonych w regulaminie(regulaminach) systemu, za pośrednictwem którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25 – dokonać 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 ARP (np. zmiana rozkładu jazdy). 5; 6; 7;
10
22. *Skreślono.* 5; 6; 10
23. W sprawach nieujętych w ust. 1 – 22 zastosowanie mają odpowiednie postanowienia RAR i TAR oraz regulaminu(regulaminów) systemu, za pośrednictwem którego dokonano zakupu biletu. 5; 6; 10

§ 18 PRZEJŚCIE PODRÓŻNEGO DO POCIĄGU INNEGO PRZEWOŹNIKA

1. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet jednorazowy lub okresowy na przejazd pociągiem ARP, do pociągu innego przewoźnika, określone są w odpowiednich postanowieniach TAR. 5; 6
2. Warunki zwrotu należności za posiadany bilet jednorazowy na przejazd pociągiem ARP, w przypadku przejścia do pociągu innego przewoźnika, określone są odpowiednio, w postanowieniach §§ 17A i 19. 5; 6; 7

§ 19 ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIETYKORZYSTANE

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 biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet, dokonuje kasa agencyjna lub kasa biletowa, prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP. 6; 7; 10
3. Po rozpoczęciu terminu ważności biletu, zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet, dokonywany jest po uzyskaniu przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia biletu. Poświadczenia dokonuje osoba upoważniona przez ARP przed upływem terminu ważności biletu, potwierdzając w sposób określony w § 2 ust. 1 pkt 13:
 - 1) w dowolnej kasie agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu, w razie całkowitej rezygnacji z biletu – z zastrzeżeniem postanowień ust. 10:
 - a) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu na podstawie biletu na przejazd w jedną stronę („TAM”) albo na przejazd w obie strony („TAM I POWRÓT”),
 - b) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu „TAM” na podstawie biletu na przejazd w obie strony („TAM I POWRÓT”);7; 10
 - 1a) w kasie agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) miejscowości wyjazdu powrotnego na podstawie biletu na przejazd w obie strony („TAM I POWRÓT”) – w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu w kierunku powrotnym („POWRÓT”); 10
 - 2) w pociągu u obsługi pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. 10
4. Jeżeli podróżny zgłosi w kasie agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP):
 - 1) na innej stacji niż wskazana w ust. 3 pkt 1 – 1a – całkowitą rezygnację z przejazdu, 10
 - 2) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, z zastrzeżeniem pkt 3 – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia, 5

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 określonych w § 25; 5
 - 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.

4a. Poświadczenia o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu biletu w obie strony („TAM I POWRÓT”) należy dokonywać odrębnie dla każdego kierunku. 10

5. Osoba dokonująca poświadczenia biletu o:

1) całkowitym niewykorzystaniu – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami;

2) częściowym niewykorzystaniu – w przypadku biletu w jedną stronę („TAM”) albo biletu w obie strony („TAM I POWRÓT”) w kierunku powrotnym lub w obu kierunkach – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej po przekątnej jedną ukośną linią; 10

3) częściowym niewykorzystaniu – w przypadku biletu w obie strony („TAM I POWRÓT”) w kierunku „TAM” – nie dokonuje się żadnych przekreśleń biletu. 10

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; 10

2) zwrócone w terminie ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 17 ust. 5, 5; 6

w dowolnej kasie agencyjnej lub kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP. 5; 7; 10

7. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane (odpowiednio poświadczony) bilety można uzyskać w dowolnej kasie agencyjnej lub w kasie biletowej przewoźnika, u którego zakupiono bilet i prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP – w terminie do 3 miesięcy, licząc od dnia ważności biletu – pod warunkiem zwrócenia przez podróżnego oryginału poświadczony biletu. W pozostałych przypadkach – w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25. 5; 6; 10

8. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłacone należności, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczny przejazd. Od zwracanych należności potrąca się 15% odstępnego z zastrzeżeniem ust. 13. 5

8a. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet w obie strony („TAM I POWRÓT”) dokonuje się na takich samych zasadach, jak w przypadku biletów na przejazd w jedną stronę („TAM”). 10

9. Zwrotu należności za bilety na przewóz bagażu ręcznego/psa albo roweru dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania, po potrąceniu 15% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 13. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio. 5; 6; 10

10. Jeżeli w miejscowości wyjazdu nie ma kasy agencyjnej lub kasy biletowej, lub są one nieczynne, albo są, ale nie prowadzą sprzedaży biletów danego rodzaju na pociągu uruchamiane przez ARP – zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25. 7; 10
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), 6
 - b) z przyczyn leżących po stronie ARP, 10podróżny 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 ARP; 6
 - 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 TAR; 6
 - 4) dokonano zmian umowy przewozu w zakresie określonym w § 17 ust. 1. 2
14. Gdy z biletu na przejazd korzysta mniejsza liczba osób niż na nim wskazana: 5
- 1) w kasie agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) 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; 6; 7; 8; 10
 - 2) w pociągu u obsługi pociągu – należy uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu. 5; 7; 10
Po zakończeniu przejazdu zwrotu należności przypadającej za te osoby, dokonuje kasa agencyjna lub kasa biletowa (prowadzące sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP), po potrąceniu 15% odstępnego; powyższa zasada dotyczy również przypadku, gdy podróżny zgłosi w pociągu (na zasadach określonych w § 10 ust. 5) całkowite niewykorzystanie kilku biletów przez osoby, które zrezygnowały z przejazdu. 10
15. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy opłacony kartą płatniczą (w tym za pośrednictwem systemu płatności BLIK), dokonuje wyłącznie kasa agencyjna lub kasa biletowa (prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych (odpowiednio oznaczona) i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet – 8; 10

pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką. W razie nieprzedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej, którą dokonano zapłaty, zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 25.

16. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono w dowolnej kasie agencyjnej albo w kasie biletowej, która wydała bilet, fakturę VAT – może być dokonany w terminie do 3 miesięcy w dowolnej kasie agencyjnej (prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) albo w kasie biletowej, która wydała bilet, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku kasa agencyjna albo kasa biletowa wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach – zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25. 7; 10
17. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd zakupiony w pociągu ARP u obsługi pociągu albo w automacie, dokonuje dowolna kasa agencyjna (prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) w miejscowości wyjazdu podróznego, a w przypadku gdy w tej miejscowości brak jest kasy agencyjnej lub jest ona nieczynna, albo nie prowadzi sprzedaży biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 25. 6; 10
18. Zasady zwrotu należności za całkowicie i częściowo niewykorzystane bilety wydane na przejazd grupowy, określają postanowienia § 12. 6
19. Zasady zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży określone są w § 17A. 5; 10
20. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety wg oferty WB, zamieszczone są w ZW-WB. 5; 10

§ 20 ZWROT NALEŻNOŚCI ZA BILET JEDNORAZOWY ALBO KONTYNUACJA PRZEJAZDU W RAZIE PRZERWY W RUCHU, UTRATY POŁĄCZENIA, ODWOŁANIA, ALBO OPÓŹNIENIA POCIĄGU

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przejazdu lub w czasie jego wykonania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, ARP jest obowiązana niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych (np. komunikatem na stronie internetowej ARP, komunikatem wygłoszonym w pociągu) oraz zapewnić im, bez dodatkowej opłaty, przejazd do stacji przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy). 5; 6; 7;
10
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 5; 6

bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu, chyba że ARP nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.

3. W przypadku, gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie umowy przewozu zgodnie z jej treścią (przeszkody w przewozie) podróżny ma prawo do:

5

1) kontynuacji lub zmiany trasy podróży, do stacji przeznaczenia:

5

a) w najbliższym dostępnym terminie, albo

b) w późniejszym terminie dogodnym dla podróżnego, albo

5

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 stacji wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, tj.:

5

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 bezcelowa i podróżny wrócił do pierwotnej stacji wyjazdu pierwszym dostępnym pociągiem.

8; 10

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, w kasie agencyjnej lub kasie biletowej albo w pociągu u obsługi pociągu, odpowiedniego poświadczenia na bilecie jednorazowym o przerwie w ruchu, utracie połączenia/odwołaniu/opóźnieniu pociągu; poświadczenie dokumentuje również okoliczności uprawniające do uzyskania zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet.

7; 10

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:

10

1) ust. 2:

10

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 agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) na stacji przerwy w podróży,

7; 10

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 agencyjnej lub kasie

7; 10

biletowej (prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) 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 agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) na stacji pośredniej; 7; 10
- 4) ust. 3 pkt 2 lit. c: 7; 10
- a) gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji pośredniej i korzysta z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczanego 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. 7

W przypadkach określonych w pkt 1 – 3 i pkt 4 lit. a, zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet można dokonać również w dowolnej kasie agencyjnej lub kasie biletowej, prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP (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 (w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, zwrotów tych, ARP dokonuje w terminie 30 dni od dnia przyjęcia wniosku, łącznie z wypłatą). 7; 10

W przypadku, kiedy w danej miejscowości nie ma kasy agencyjnej lub kasy biletowej, lub są nieczynne, albo są, ale nie prowadzą sprzedaży biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP, zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet należy dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25. 6; 7; 10

W przypadku zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet zakupiony za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży, należy dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w regulaminie (regulaminach) systemu, za pomocą którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25. 6; 7; 10

§ 21 ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIETYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY WIELOKROTNE

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne – okresowy odcinkowy imienny: tygodniowy, miesięczny i kwartalny, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności, dokonuje się zwrotu zapłaconych należności po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 3 – 4. 5; 6; 7;
10

2. Za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania. 6; 10
- Bilet odcinkowy imienny:
- 1) tygodniowy – zwrócony nie później niż 1. dnia ważności; 7
 - 2) miesięczny – zwrócony nie później niż 10. dnia ważności; 7
 - 3) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 30. dnia ważności, potrąca się 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 4. 7
3. Potrącana kwota odstępnego, o którym mowa w ust. 1 nie może być wyższa niż 120,00 zł. 5
4. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie ARP; 6
 - 2) dokonano wymiany biletu na zasadach określonych w § 17 ust. 5.
5. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne, z zastrzeżeniem ust. 5a oraz ust. 9, dokonuje kasa agencyjna lub kasa biletowa, prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP. 6; 7; 10
- 5a. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe odcinkowe imienne: tygodniowe, miesięczne i kwartalne, zakupione w automacie albo u obsługi pociągu ARP, dokonuje dowolna kasa agencyjna prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju, a w przypadku, gdy w danej miejscowości nie ma kasy agencyjnej lub jest nieczynna albo nie prowadzi sprzedaży biletów danego rodzaju, zwrotu należności dokonuje się po złożeniu reklamacji, na warunkach określonych w § 25. 6; 7; 8
- 5b. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne, opłacony kartą płatniczą, dokonuje się na warunkach określonych w § 19 ust. 15. 10
6. Warunkiem zwrotu należności jest zwrócenie przez podróżnego oryginału biletu.
7. Po upływie terminów określonych w ust. 1 – 2 podróżny może – w drodze 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 ARP (np. zmiana rozkładu jazdy). 6
8. Właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia, przewidzianego w rozkładzie jazdy.
- 8a. Zwrotu należności za bilet okresowy, do którego wystawiono w kasie agencyjnej lub kasie biletowej fakturę VAT, może być dokonany: 6; 7; 10
- 1) w przypadku całkowitego niewykorzystania biletu – na warunkach określonych w ust. 1, albo 7; 10
 - 2) w przypadku częściowego niewykorzystania biletu – na warunkach określonych w ust. 2; w dowolnej kasie agencyjnej lub kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą 7; 10

fakturą. W takim przypadku kasa agencyjna lub kasa biletowa wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 25.

- 8b. Zwrotu należności za bilet okresowy zakupiony w automacie lub u obsługi pociągu ARP, do którego kasa agencyjna wystawiła fakturę VAT, może być dokonany w dowolnej kasie agencyjnej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą oraz:
- 1) w przypadku całkowitego niewykorzystania biletu – na warunkach określonych w ust. 1, albo
 - 2) w przypadku częściowego niewykorzystania biletu – na warunkach określonych w ust. 2; w takim przypadku kasa agencyjna wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 25.
9. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe zakupione za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży określone są w § 17A.
10. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety wg oferty WBS, zamieszczone są w *Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”*.

§ 21A ODSZKODOWANIE Z TYTUŁU OPÓŹNIENIA POCIĄGU ARP OBJĘTEGO TARYFĄ SPECJALNĄ

1. Podróżny ma prawo złożyć wniosek o odszkodowanie z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu ARP objętego taryfą specjalną (*patrz § 2 ust. 1 pkt 6c*), z zastrzeżeniem ust. 7.
2. Jeżeli opóźnienie pociągu, o którym mowa w ust. 1 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.
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. Wniosek o odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu, o którym mowa w ust. 1, należy złożyć na warunkach określonych w § 25, załączając kopię(-e), skan(-y) lub zdjęcie(-a) biletu(-ów), o którym(-ych) mowa w ust. 3, uzupełniony(-e) o potwierdzenie przejazdu tym pociągiem.
- 4a. Potwierdzeniem przejazdu opóźnionym pociągiem jest znak jego kontroli albo poświadczenie o opóźnieniu pociągu. Poświadczenie o opóźnieniu pociągu, na żądanie podróżnego, wydaje obsługa (tego) pociągu lub osoba upoważniona na stacji (np. kasjer biletowy, pracownik punktu informacji pasażerskiej itp.).

- Do wniosku o odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu objętego taryfą specjalną należy załączyć kopie, skany lub zdjęcia poświadczeń o opóźnieniu danego pociągu, z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w § 25 ust. 5c. 7
- 4b. Wniosek o odszkodowanie składa się nie później niż przed upływem roku od daty zdarzenia. 6
5. Wnioski o odszkodowanie rozpatrywane są przez ARP w ciągu miesiąca od dnia ich przyjęcia. 6
- 5a. ARP nie jest zobowiązana do wypłaty odszkodowania, jeżeli jest w stanie udowodnić, że opóźnienie pociągu, utrata połączenia lub odwołanie pociągu, zostały spowodowane bezpośrednio następującymi przyczynami lub z natury rzeczy z nimi powiązаныmi:
- 1) nadzwyczajnymi okolicznościami niezwiązanymi z ruchem kolei, takimi jak ekstremalne warunki pogodowe, poważne katastrofy naturalne lub poważne kryzysy w dziedzinie zdrowia publicznego, których ARP, mimo zastosowania wymaganej w danych okolicznościach staranności nie była w stanie uniknąć, ani których skutkom nie mogła zapobiec; 10
 - 2) wina podróżnego; lub
 - 3) zachowanie się osoby trzeciej, której ARP, mimo zastosowania niezbędnej w danych okolicznościach staranności, nie była w stanie uniknąć i którego skutkom nie mogła zapobiec, takim jak osoby na torach, kradzież kabli, sytuacja nadzwyczajna w pociągu, działania organów ścigania, sabotaż lub terroryzm, z zastrzeżeniem ust. 5b. 10
- 5b. Strajki pracowników ARP, działania lub zaniechania ze strony innych przedsiębiorstw korzystających z tej samej infrastruktury kolejowej i działania lub zaniechania ze strony zarządców infrastruktury i stacji, nie są objęte wyłączeniem, o którym mowa w ust. 5a pkt 3. 9; 10
6. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość wynosi co najmniej 16,00 zł (szesnaście złotych ⁰⁰/₁₀₀) dla jednej osoby, przy czym wartość odszkodowania nie może przekroczyć 50% ceny biletu. 7; 10
7. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli:
- 1) podróżny otrzymał zwrot kosztów biletu(-ów), zgodnie z § 20 albo z § 17A – w przypadku biletu(-ów) zakupionego(-ych) za pośrednictwem elektronicznego(-ych) kanału(-ów) sprzedaży; 6; 7; 10
 - 2) podróżny został poinformowany o opóźnieniu, przed zakupem biletu(-ów) lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub przez zmianę trasy, jest krótsze niż 60 minut;
 - 3) utrata połączenia spowodowana została na skutek opóźnienia pociągu ARP nie objętego taryfą specjalną, w tym również opóźnienia powodującego utratę połączenia z pociągiem ARP objętym taryfą specjalną (w wyniku czego doszło do spóźnienia się podróżnego na przesiadkę);
 - 4) utrata połączenia spowodowana została na skutek opóźnienia pociągu uruchamianego przez innego pasażerskiego przewoźnika kolejowego, w tym również opóźnienia

powodującego utratę połączenia z pociągiem ARP objętym taryfą specjalną (w wyniku czego doszło do spóźnienia się podróżnego na przesiadkę).

8. Postanowienia zawarte w § 6 ust. 11 stosuje się odpowiednio.

10

ROZDZIAŁ 4

5

PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERU I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO

§ 22 PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić pociągami ARP rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód, przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach. 6
2. Do rozmieszczenia bagażu ręcznego w pociągu służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami albo specjalne pomieszczenia lub urządzenia, a także wyznaczone przedziały na przedmioty o większych rozmiarach (pod warunkiem, że dany przedział nie jest zajęty dla potrzeb służbowych i oznakowany jako „Miejsca służbowe” albo „Przedział niedostępny dla podróżnych”), które są oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia. 10
3. Bagaż zabierany przez podróżnego nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, przeszkadzać innym podróżnym, ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu. 6
4. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym bagażem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. ARP ponosi odpowiedzialność za bagaż ręczny przewożony pod nadzorem podróżnego tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy. 6; 10
Postanowienia zawarte w § 13 ust. 10 – stosuje się odpowiednio. 10
- 4a. Podróżny może przewieźć bezpłatnie jako bagaż ręczny: 5
 - 1) łatwo przenośne przedmioty w liczbie do 3 sztuk (np. złożona hulajnoga, walizka, plecak, torba podróżna, neseser, paczka, karton, drobny sprzęt gospodarstwa domowego); 6; 8; 10
 - 2) wózek inwalidzki lub inny, z którego podczas przejazdu korzysta osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się; 5; 10
 - 3) wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą razem z dzieckiem; 10
 - 3a) przyczepę do roweru, przeznaczoną do przewozu dzieci, która jest przewożona przez osobę podróżującą razem z dzieckiem; 10
 - 4) jedną parę nart lub deskę snowboardową; 6
 - 5) instrumenty muzyczne (np. skrzypce, gitara, flet), sztalugi i duże teczki rysunkowe – jeżeli nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym; 6
 - 6) rzeczy określone w § 24 ust. 2; 6
 - 7) zwierzęta, o których mowa w § 23 ust. 2. 6
- 4b. Podróżny może przewieźć odpłatnie w ramach bagażu ręcznego: 5

- 1) każdą następną łatwo przenośną rzecz (*patrz* ust. 4a pkt 1) powyżej 3 sztuk przewożonych bezpłatnie;
- 2) wózek inwalidzki – gdy w trakcie przejazdu nie korzysta z niego osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się; 10
- 3) wózek dziecięcy – gdy podróżny odbywa przejazd bez dziecka;
- 4) przedmioty przestrzenne (np. przyczepa do roweru przewożona przez osobę podróżującą bez dziecka, wózek transportowy do przewozu psów, składany kajak, rower treningowy, niezłożona hulajnoga, pralka, łódówka) – pod warunkiem, że ich rozmiary umożliwiają sprawny załadunek i wyładunek z pociągu oraz przemieszczanie się z nimi wewnątrz pociągu oraz, o ile ze względu na swoje gabaryty nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym; przewóz tych przedmiotów jest możliwy wyłącznie w wyznaczonych przedziałach na przedmioty o większych rozmiarach lub innych miejscach, oznaczonych odpowiednimi piktogramami. Jeden podróżny może w ramach bagażu ręcznego przewieźć tylko jeden przedmiot przestrzenny; 5; 7; 10
- 5) *skreślono*. 6; 8
- 4c. W przypadku przewozu przedmiotów określonych w ust. 4b, podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz bagażu ręcznego, uiszczając opłatę za czwartą i każdą następną sztukę bagażu ręcznego (*patrz* ust. 10a). 5; 10
- 4d. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz podlega opłacie, bez odpowiedniego dokumentu przewozu, obsługa/kontrola pociągu, oprócz opłaty za przewóz, pobiera opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, a w razie odmowy zapłacenia należności w pociągu – wystawia wezwanie. Wysokość opłaty dodatkowej za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wskazana jest w Cenniku. 5; 6; 7; 10
- 4e. Wyłączone z przewozu są: 5; 7; 10
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
 - 2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. cuchnące, żrące, toksyczne substancje, materiały łatwopalne, wybuchowe);
 - 3) pojazdy z silnikiem spalinowym.
5. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie rzeczy, a w szczególności zabranie ze sobą do pociągu ARP rzeczy wyłączonych z przewozu, albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – bez zachowania tych warunków – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy (wysokość opłaty dodatkowej wskazana jest w Cenniku), a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie; okazany bilet jednorazowy na przejazd odpowiednio poświadczają, a podróżnego na najbliższej

stacji zatrzymania (zgodnie z rozkładem jazdy) usuwa się z pociągu. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony, podlega zwrotowi po potrąceniu 15% odstępnego, na zasadach określonych w § 19, a w przypadku biletu zakupionego za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży, na zasadach określonych w § 17A, albo po złożeniu reklamacji na warunkach określonych w § 25. Postanowienia § 19 ust. 9 – stosuje się odpowiednio.

5a. Jeżeli przewóz bagażu ręcznego zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie (w tym, jeśli jego liczba lub gabaryty mogą utrudnić podróż innym osobom lub spowodować opóźnienie pociągu w związku z wydłużonym załadunkiem i wyładunkiem), obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącenia odstępnego, na zasadach określonych w § 19, a w przypadku biletu(-ów) zakupionego(-ych) za pośrednictwem elektronicznego(-ych) kanału(-ów) sprzedaży, na zasadach określonych w § 17A, albo po złożeniu reklamacji na warunkach określonych w § 25.

5; 6; 10

6. *Skreślono.*

5

7. W razie stwierdzenia, że podróżny przewozi:

- 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – ARP postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;
- 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – ARP niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.

6

10

8. W uzasadnionych przypadkach, bagaż ręczny przewożony przez podróżnego może być sprawdzany przez organa uprawnione do tego, na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

10

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 internetowej: www.pkpcargo.com.

5; 7; 10

9a. *Skreślono.*

5; 10

9b. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego bagażu ręcznego, zobowiązany jest stosować się do zaleceń obsługi/kontroli pociągu.

5; 10

10. Zasady dotyczące przewozu bagażu ręcznego stosuje się łącznie z postanowieniami zawartymi w § 34 TAR.

6

10a. Opłata za bilet na przewóz bagażu ręcznego pod nadzorem podróżnego wskazana jest w Cenniku.

11. W ramach oferty WB, podróżny może przewieźć (na warunkach określonych w ZW-WB) nieodpłatnie trzy sztuki bagażu, za czwartą sztukę i każdą następną, powinien uiścić opłatę wskazaną w Cenniku WB (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 43).

5; 6

§ 23 PRZEWÓZ ZWIERZĄT

1. W pociągach ARP, podróżny może pod swoim nadzorem przewozić zwierzęta domowe (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 29a), jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.).

6

2. Bezpłatnie w ramach bagażu ręcznego można przewieźć małe żywe zwierzęta (w tym psy), umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach, skrzynkach, wózkach transportowych do przewozu psów itp.), z zachowaniem postanowień ust. 1, zabezpieczając je 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).

5; 10

3. Odpłatny przewóz psów, bez pojemników – nie więcej niż dwóch (z zastrzeżeniem ust. 4a), bez względu na ich wielkość – pod opieką pełnoletniego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:

7; 10

1) podróżny posiada aktualne świadectwa szczepienia psów;

10

2) psy są trzymane na smyczy i mają założone kagańce, z zastrzeżeniem ust. 4 i ust. 5;

5; 10

3) psy nie zachowują się agresywnie i nie zakłócają spokoju;

6; 10

4) podróżny posiada bilet(-y) z ceną zryczałtowaną (*patrz* ust. 11a) na odpłatny przewóz psów albo zgłosi się do obsługi pociągu, na warunkach określonych w § 10 ust. 5, w celu jego(ich) nabycia.

10

4. Osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się uprawniona do posiadania psa asystującego (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 29), ma prawo wstępu do pociągów uruchamianych przez ARP wraz z tym psem. Powyższe uprawnienie nie zwalnia tej osoby z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia, jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Ww. osoba nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

5; 7; 10

4a. Osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która jest uprawniona do posiadania psa asystującego i korzystająca z jego pomocy podczas podróży pociągiem ARP, może przewieźć odpłatnie, jednego psa, bez względu na jego wielkość, na warunkach określonych w niniejszych przepisach.

10

5. W przypadkach wskazanych w ust. 3, podróżny jest zobowiązany nabyć bilet(-y) z ceną zryczałtowaną (*patrz* ust. 11a) na przewóz psów, z wyjątkiem:
- 1) psa przewodnika (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 29), który jest odprawiany na warunkach wskazanych w §§ 22–23 TAR;
 - 2) psa asystenta (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 29), spełniającego warunki, o których mowa w ust. 4, którego przejazd odbywa się bezpłatnie.
6. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia (nawet, jeżeli podróżny zabezpieczy miejsce np. kocem itp.). Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, którym przewozi zwierzęta.
7. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 8. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę/kontrolę pociągu (np. w innym wagonie, przedsiönku lub w przedziale na przedmioty o większych rozmiarach), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania, zgodnie z rozkładem jazdy. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu zamieszcza na bilecie jednorazowym na przejazd stosowne poświadczenie, na podstawie którego przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącenia odstępnego. Zwrotu należności należy dochodzić na zasadach określonych w § 19, a w przypadku biletu zakupionego za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży, na zasadach określonych w § 17A, albo po złożeniu reklamacji na warunkach określonych w § 25. Postanowienia zawarte w § 19 ust. 9 – stosuje się odpowiednio.
8. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
- 1) zwierząt w wagonach bezprzedziałowych;
 - 2) psów będących przewodnikami osób niewidomych (tj. psów przewodników);
 - 3) psów służbowych z opiekunami;
 - 4) psów asystentów przewożonych przez osoby uprawnione.
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, obsługa/kontrola pociągu zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącenia odstępnego. Zwrotu należności należy dochodzić na zasadach określonych w § 19, a w przypadku biletu(-ów) zakupionego(-ych) za pośrednictwem elektronicznego(-ych) kanału(-ów) sprzedaży, na zasadach określonych w § 17A, albo po złożeniu reklamacji na warunkach określonych w § 25.
10. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, a w szczególności zabrania ze sobą do pociągu ARP:

- 1) zwierząt, których przewóz podlega opłacie, bez odpowiedniego dokumentu przewozu – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie zwierząt (wysokość opłaty dodatkowej wskazana jest w Cenniku), a w razie odmowy uregulowania należności w pociągu – wystawia wezwanie; 6; 7; 10
- 2) zwierząt nie spełniających warunków, o których mowa w ust. 1 – 3 oraz ust. 4a – 7 (z zastrzeżeniem ust. 8), choćby podróżny posiadał ważny(-e) bilet(-y) na ich przewóz – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie zwierząt (wysokość opłaty dodatkowej wskazana jest w Cenniku), a w razie odmowy uregulowania należności w pociągu – wystawia wezwanie. Podróżny, na najbliższej stacji zatrzymania się pociągu, zgodnie z rozkładem jazdy, zobowiązany jest opuścić pociąg wraz ze zwierzętami. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu, na posiadanym bilecie jednorazowym na przejazd, zamieszcza stosowne poświadczenie. Za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, podróżnemu przysługuje zwrot należności, bez potrącenia odstępnego. Zwrotu należności należy dochodzić na zasadach określonych w § 19, a w przypadku biletu zakupionego za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży, na zasadach określonych w § 17A, albo po złożeniu reklamacji na warunkach określonych w § 25. Postanowienia zawarte w § 19 ust. 9 – stosuje się odpowiednio; 6; 7; 10
- 3) więcej niż dwa psy, z zastrzeżeniem ust. 4a – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz (w przypadku braku ważnych biletów na ich przewóz) w liczbie odpowiadającej liczbie zabranych do przewozu psów oraz jedną opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie zwierząt (wysokość opłaty dodatkowej wskazana jest w Cenniku), a w razie odmowy uregulowania należności w pociągu – wystawia wezwanie. Podróżny, na najbliższej stacji zatrzymania się pociągu, zgodnie z rozkładem jazdy, zobowiązany jest opuścić pociąg wraz z psami. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu, na posiadanym bilecie jednorazowym na przejazd, zamieszcza stosowne poświadczenie. Za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, podróżnemu przysługuje zwrot należności, bez potrącenia odstępnego. Zwrotu należności należy dochodzić na zasadach określonych w § 19, a w przypadku biletu zakupionego za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży, na zasadach określonych w § 17A, albo po złożeniu reklamacji na warunkach określonych w § 25. Postanowienia zawarte w § 19 ust. 9 – stosuje się odpowiednio. 6; 7; 10
11. Powyższe zasady dotyczące przewozu zwierząt stosuje się łącznie z postanowieniami zawartymi w § 35 TAR. 6
- 11a. Opłata z ceną zryczałtowaną za bilet na przewóz psa pod nadzorem podróżnego wskazana jest w Cenniku. 6; 8; 10

11b. Postanowienia zawarte w § 13 ust. 10 – stosuje się odpowiednio.

10

12. W ramach oferty WB, podróżny może przewozić zwierzęta wg zasad zamieszczonych w ZW-WB.

5; 6

13. Opłata za przewóz psa (nie więcej niż jednego) pod nadzorem podróżnego w ramach oferty WB wskazana jest w Cenniku WB (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 43).

10

§ 24 PRZEWÓZ ROWERU

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu ARP jeden nieopakowany rower i przewieźć go odpłatnie.

7

1a. ARP umożliwia przewóz rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania i nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej, a także jeżeli umożliwia to dany tabor kolejowy.

5; 6

1b. W przypadku, kiedy danym taborom kolejowym nie ma możliwości przewozu rowerów albo ARP nie umożliwia przewozu rowerów danym połączeniem kolejowym, informację taką zamieszcza się w rozkładzie jazdy, a także za pomocą odpowiednich oznaczeń – na obsługiwanym taborze.

6

2. Nie podlegają opłacie i są przewożone w ramach bagażu ręcznego (*patrz* § 22 ust. 1):

5

1) złożony rower w pokrowcu;

5

2) rowerek dziecięcy (dwu- lub trójkołowy);

5

3) rower trójkołowy rehabilitacyjny, przewożony przez osobę z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się.

5; 10

2a. Na przewóz roweru innego niż wymienionego w ust. 2 (np. złożony rower, ale bez pokrowca), podróżny zobowiązany jest nabyć bilet na jego przewóz.

5; 6

2b. Rower można przewieźć:

5

1) w wagonie (przedziale) przystosowanym do przewozu roweru;

2) w pierwszym przedsiönku pierwszego wagonu lub ostatnim przedsiönku ostatniego wagonu w składzie pociągu;

3) w przedziale lub w wyznaczonym miejscu, dla podróżnych z większym bagażem ręcznym, o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych). Miejsca wymienione w pkt 1 – 2 oznaczone są piktogramami.

5

3. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. ARP ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeśli szkoda powstała z jej winy.

5; 6

4. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym oraz wyrządzać szkody w mieniu współpodróżnych lub ARP.

6

4a. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego przepisów o przewozie roweru, a w szczególności zabrania ze sobą do pociągu roweru, którego przewóz podlega opłacie, bez odpowiedniego dokumentu przewozu, obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz roweru oraz opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, a w razie odmowy uregulowania należności w pociągu – wystawia wezwanie.

5; 6; 7;
10

4b. Jeżeli przewóz roweru zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie albo podróżny posiada bilet na przewóz roweru pociągiem, w którym przewóz taki jest niemożliwy (*patrz* ust. 1b), obsługa/kontrola pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie na posiadanych biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącenia odstępnego. Zwrotu należności należy dochodzić na zasadach określonych w § 19, a w przypadku biletu zakupionego za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży, na zasadach określonych w § 17A, albo po złożeniu reklamacji na warunkach określonych w § 25.

5; 6; 10

4c. W przypadku stwierdzenia, że podróżny przewozi ze sobą:

6

1) więcej niż jeden rower, o którym mowa w ust. 1, obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz rowerów w liczbie odpowiadającej liczbie przewożonych rowerów (za wyjątkiem sytuacji, kiedy podróżny posiada bilety na ich przewóz) i jedną opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, a w razie odmowy uregulowania należności w pociągu – wystawia wezwanie,

7; 10

2) przewozi ze sobą rower w pociągu, w którym przewóz roweru jest niemożliwy (*patrz* ust. 1b), obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz roweru i opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, a w razie odmowy uregulowania należności w pociągu – wystawia wezwanie,

7; 10

podróżny, na najbliższej stacji zatrzymania się pociągu, zgodnie z rozkładem jazdy ARP, zobowiązany jest wraz z rowerem(-ami) opuścić pociąg. Jednocześnie na posiadanym bilecie jednorazowym na przejazd obsługa/kontrola pociągu zamieszcza odpowiednie poświadczenie – zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy na przejazd, dokonywany jest bez potrącenia odstępnego. Zwrotu należności należy dochodzić na zasadach określonych w § 19, a w przypadku biletu zakupionego za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży, na zasadach określonych w § 17A, albo po złożeniu reklamacji na warunkach określonych w § 25. Postanowienia zawarte w § 19 ust. 9 – stosuje się odpowiednio.

7; 10

5. Powyższe zasady dotyczące przewozu roweru stosuje się łącznie z postanowieniami zawartymi w § 36 TAR.

6

- 5a. Opłata z ceną zryczałtowaną za bilet na przewóz roweru pod nadzorem podróżnego wskazana jest w Cenniku. 6; 8; 10
6. Zasady pobierania opłaty za przewóz roweru oraz zasady jego przewozu w ramach oferty WB, zamieszczone są w ZW-WB. 5; 6
- 6a. Wysokość opłaty za przewóz roweru w ramach oferty WB wskazana jest w Cenniku WB (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 43). 10
7. Postanowienia zawarte w § 13 ust. 10 – stosuje się odpowiednio. 10

ROZDZIAŁ 5

REKLAMACJE, SKARGI/WNIOSKI, RZECZY ZNALEZIONE

§ 25 REKLAMACJE

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez ARP, przyjmowane i rozpatrywane są na zasadach określonych w:
- 1) ustawie Prawo przewozowe;
 - 2) rozporządzeniu MTiB z dnia 24.02.2006 r.;
 - 3) Rozporządzeniu 2021/782/UE.
2. ARP rozpatruje reklamacje z tytułu świadczonych usług, które dotyczą:
- 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu(-ów);
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wystawionego mu wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny w dniu przejazdu bilet (przy czym bilet jednorazowy nie może nosić znaków kontroli) lub ważny 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 pociągu albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pociągu 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 (przy czym bilet jednorazowy nie może nosić znaków kontroli) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, w związku z brakiem których w pociągu wystawiono mu bilet za pobraniem stosownych opłat;
 - 6) wezwań z tytułu przewozu osób, bagażu ręcznego, roweru i zwierząt w przypadkach innych niż wskazane w pkt 3;
 - 6a) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z pobraniem opłaty dodatkowej w innych przypadkach niż wskazane w pkt 5;

- 6b) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wystawionego mu wezwania w innych przypadkach niż wskazane w pkt 3 i 6; 5; 6; 7
- 7) odszkodowań z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu objętego taryfą specjalną. 5; 6
3. Podróżny lub osoba przez niego upoważniona może złożyć reklamację w formie: 5
- 1) pisemnej:
- a) osobiście w siedzibie ARP albo w kasie agencyjnej lub kasie biletowej prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP – w dniach i godzinach ich urzędowania, 6; 10
- b) przesyłką pocztową na adres siedziby ARP; 6
- 2) dokumentowej, tj. za pośrednictwem e-formularza dostępnego na stronie internetowej ARP. 6; 7; 10
- Ponadto ARP udostępnia na stronie internetowej ARP gotowy formularz reklamacyjny do pobrania i wykorzystania (wypełnienia elektronicznie, wydrukowania) przez podróżnego. 6; 7
- 3a. Reklamacje złożone z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej niż wskazany w ust. 3 pkt 2 nie są rozpatrywane. 10
4. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi a ARP jest język polski. 6
- 4a. Wpływ reklamacji złożonych osobiście potwierdza się niezwłocznie podróżnemu lub osobie przez niego upoważnionej, odpowiednio: 5
- 1) w siedzibie ARP, w kasie agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP) – na sporządzonej kopii zgłoszenia/pisma reklamacyjnego/gotowego formularza albo na potwierdzeniu przyjęcia (*patrz* § 7 ust. 1 pkt 2 lit. f), datownikiem (stemplem kasy) z zamieszczeniem godziny oraz podpisem pracownika przyjmującego; 5; 6; 7; 10
- 2) przez potwierdzenie odbioru – w przypadku wykorzystania do złożenia reklamacji przesyłki pocztowej poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru; 7
- 3) *skreślono*; 6; 10
- 4) stosownym komunikatem (wyświetlanym na stronie internetowej ARP) o wysłaniu reklamacji i z wykorzystaniem autorespondera – w przypadku wykorzystania do złożenia reklamacji e-formularza, o którym mowa w ust. 3 pkt 2. 6; 7
5. Reklamacje powinny zawierać:
- 1) *skreślono*; 5
- 2) nazwę i adres siedziby ARP (za wyjątkiem reklamacji złożonej za pośrednictwem e-formularza, o którym mowa w ust. 3 pkt 2); 6; 10
- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację; 6; 10
- 4) 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; 5
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);

- 6) podpis składającego reklamację – w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej; 5; 6
- 7) wykaz załączonych dokumentów (do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia: oryginały albo kopie 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
- Do reklamacji składanej za pośrednictwem e-formularza, o którym mowa w ust. 3 pkt 2, załącza się dokumenty w postaci elektronicznej (skany lub zdjęcia oryginałów albo kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu oraz skany lub zdjęcia oryginałów lub kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałem innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia); 10
- 8) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności. 5
- 5a. Potwierdzenia za zgodność z oryginałem (uwierzytelnienia), o którym mowa w ust. 5 pkt 7, może dokonać np. wystawca dokumentu, pracownik kasy agencyjnej lub kasy biletowej przyjmujący reklamację albo pracownik ARP przyjmujący reklamację w siedzibie ARP. 5; 6; 7; 10
- 5b. Do reklamacji, o której mowa w ust. 2 pkt 3 i 5 należy dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 25), odpowiednio: 5; 8; 10
- 1) w przypadku określonym w ust. 2 pkt 3 – w kasie agencyjnej albo na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu;
- 2) w przypadku określonym w ust. 2 pkt 5 – w kasie agencyjnej.
- Wysokość opłaty manipulacyjnej wskazana jest w Cenniku.
- 5c. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, ARP nie później niż w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji, wzywa podróżnego lub osobę przez niego upoważnioną, aby w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania albo wydania w pociągu biletu z opłatą dodatkową, przekazał oryginały lub poświadczone kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. 5; 6; 10
- 5d. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 5 i 5b, ARP wzywa podróżnego lub osobę przez niego upoważnioną, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, aby w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania usunąć braki. Nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin na rozpatrzenie reklamacji biegnie od dnia otrzymania przez ARP uzupełnionej reklamacji. 10

6. *Skreślono.* 6; 7; 10
7. Stosowne pouczenie, dotyczące zasad składania reklamacji w odniesieniu do wezwań, znajduje się na odwrocie strony czołowej wezwania (*patrz § 30, Wzór nr 8*) lub jest wydawane wraz z wezwaniem (*patrz § 30, Wzór nr 8a*). 6; 10
8. *Skreślono.* 5; 6; 10
9. Reklamacje, o których mowa:
- 1) w ust. 2 pkt 1 – składa się nie później niż przed upływem 1 roku, licząc od pierwszego dnia ważności biletu; 6; 10
 - 2) w ust. 2 pkt 2 i 7 – składa się nie później niż przed upływem 1 roku od daty zdarzenia; 6; 10
 - 3) w ust. 2 pkt 3 i 6b – składa się nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, nie wliczając dnia otrzymania wezwania; 5; 6; 10
 - 4) *skreślono;* 6
 - 4a) w ust. 2 pkt 4 – składa się w ciągu 12 miesięcy, licząc od chwili uzyskania przez osobę uprawnioną wiadomości o wypadku; 10
 - 5) w ust. 2 pkt 5 i 6a – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia wydania biletu w pociągu, nie wliczając dnia wydania biletu; 5; 6; 10
 - 6) w ust. 2 pkt 6 – składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania, nie wliczając otrzymania wezwania. 6; 10
- Po upływie terminów wskazanych w pkt 1 – 6 reklamację pozostawia się bez rozpoznania. 5; 6; 10
10. Za dzień złożenia reklamacji uważa się datę:
- 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą; 10
 - 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera;
 - 3) złożenia bezpośrednio w siedzibie ARP lub w dowolnej kasie agencyjnej albo w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP; 5; 6; 7; 10
 - 4) *skreślono;* 7; 10
 - 5) wysłania e-formularza, o którym mowa w ust. 3 pkt 2. 6
11. Za dzień przyjęcia reklamacji przez ARP uważa się datę wpływu reklamacji do siedziby ARP, kasy agencyjnej, kasy biletowej. 5; 6; 7; 10
- 11a. Termin rozpatrzenia reklamacji liczy się od dnia następującego po dniu jej przyjęcia. 5; 10
12. Jeżeli reklamacja nie należy do kompetencji ARP, wówczas jest przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy. 6
13. ARP udziela odpowiedzi na reklamacje wskazane:
- 1) w ust. 2 pkt 1, 2, 3, 5, 6a, 6b – nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich przyjęcia;
 - 2) w ust. 2 pkt 4 – w ciągu 1 miesiąca od dnia jej przyjęcia;
 - 3) w ust. 2 pkt 7 – w ciągu miesiąca od dnia ich przyjęcia, łącznie z wypłatą (w przypadku przyznanego odszkodowania). 5; 6; 10

13a. *Skreślono.*

6; 10

14. *Skreślono.*

5; 6; 10

14a. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji podróżny lub osoba przez niego upoważniona nie powiadomi ARP o zmianie adresu zamieszkania (siedziby), adresu poczty elektronicznej, doręczenie wezwania, o którym mowa w ust. 5c i 5d, na adres wskazany w reklamacji lub adres e-mail wskazany w e-formularzu, o którym mowa w ust. 3 pkt 2, uznaje się za skuteczne. Termin wskazany w wezwaniu uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem odpowiedź podróżnego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową albo wysłana drogą elektroniczną.

5; 6; 10

14b. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie drogą elektroniczną.

Odpowiedzi udziela się w formie, w jakiej złożona została reklamacja, z zastrzeżeniem złożenia reklamacji za pomocą e-formularza, o którym mowa w ust. 3 pkt 2 – odpowiedzi udziela się na wskazany w e-formularzu adres e-mail wnoszącego – o ile w treści reklamacji nie umieszczono dyspozycji udzielenia odpowiedzi lub doręczenia wezwania (o którym mowa w ust. 5c i 5d) w innej formie.

5; 6; 10

14c. Załączone do reklamacji oryginały biletów i innych dokumentów, o których mowa w ust. 5c, są zwracane podróżnemu lub osobie przez niego upoważnionej najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację listem poleconym.

5; 6; 10

14d. Nieudzielenie przez ARP odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

5; 6; 10

14e. Odpowiedź na reklamację przesłaną przesyłką pocztową lub drogą elektroniczną powinna zawierać:

5

- 1) nazwę i siedzibę ARP;
- 2) informację o uznaniu albo nieuznaniu reklamacji w całości albo w części;
- 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości albo w części);
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz termin i sposób jego wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
- 6) pouczenie o prawie odwołania do ARP w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
- 7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
- 8) podpis osoby upoważnionej.

6

10

6

14f. W przypadku złożenia odwołania od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, ARP w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano

5; 6

błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

15. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod nadzorem podróżnego: bagażu ręcznego, roweru i zwierząt.

15a. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez ARP usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (*dalej: Rzecznik Pasażera*; szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Pasażera, pod adresem: www.pasazer.gov.pl).

5; 6

16. Reklamację w ramach oferty WB podróżny może wnieść do dowolnego przewoźnika stosującego ofertę WB, chociażby dany przewoźnik nie uczestniczył w przewozie, którego dotyczy reklamacja. Postanowienia ust. 12 stosuje się odpowiednio.

5; 10

17. Zwrotu należności wynikających z Rozporządzenia 2021/782/UE dokonuje się w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku.

9

§ 26 SKARGI/WNIOSKI

1. ARP przyjmuje niezwiązane z roszczeniem:

5; 6

1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z Rozporządzenia 2021/782/UE lub jakości usług świadczonych przez ARP (w tym m. in.: zachowania pracowników ARP, oferty przewozowej, obowiązującego rozkładu jazdy pociągów itp.);

6; 9

2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów (w tym propozycji zmian do rozkładu jazdy pociągów ARP), propozycji wdrażania nowych rozwiązań.

6

2. Skargi i wnioski składa się w formie:

5; 6; 7;
10

1) pisemnej (papierowej):

a) osobiście – w siedzibie ARP, w kasie agencyjnej, w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP,

b) przesyłką pocztową na adres siedziby ARP;

2) dokumentowej, tj. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – na adres mailowy ARP lub za pośrednictwem e-formularza, dostępnego na stronie internetowej ARP.

Ponadto ARP udostępnia na stronie internetowej ARP gotowy formularz skargi do pobrania i wykorzystania (wypełnienia elektronicznie, wydrukowania) przez podróżnego.

6; 7; 10

3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi a ARP jest język polski.

6

4. Podróżny może składać skargi w terminie 3 miesiące od dnia zdarzenia. Po upływie tego terminu skargi pozostają bez rozpoznania.

5; 9; 10

4a. Wpływ skargi/wniosku złożonej(-ego) osobiście potwierdza się niezwłocznie podróżnemu, odpowiednio:

6; 10

- 1) w siedzibie ARP, w kasie agencyjnej lub kasie biletowej (prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP) – na sporządzonej kopii skargi/wniosku albo na potwierdzeniu przyjęcia (*patrz § 7 ust. 1 pkt 2 lit. f*), datownikiem (stemplem kasy) z zamieszczeniem godziny oraz podpisem pracownika przyjmującego; 7; 10
 - 2) przez potwierdzenie odbioru – w przypadku wykorzystania do wysłania skargi/wniosku przesyłki pocztowej poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru; 7
 - 3) z wykorzystaniem autorespondera – w przypadku wykorzystania do wysłania skargi/wniosku środków komunikacji elektronicznej, z zastrzeżeniem pkt 4; 7
 - 4) stosownym komunikatem (wyświetlanym na stronie internetowej ARP) o wysłaniu skargi/wniosku i z wykorzystaniem autorespondera – w przypadku wykorzystania do złożenia skargi/wniosku e-formularza, o którym mowa w ust. 2 pkt 2. 7; 10
5. Skargi/wnioski powinny zawierać:
- 1) nazwę i adres siedziby ARP (za wyjątkiem skargi/wniosku wysłanej(-ego) za pomocą e-formularza, o którym mowa w ust. 2 pkt 2); 6; 10
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres do korespondencji składającego skargę lub wniosek; 6; 10
 - 3) treść skargi/wniosku (m. in.: datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu, numer służbowy pracownika załogi pokładowej, szczegółowy opis zdarzenia itp.); 6
 - 4) podpis osoby składającej skargę/wniosek – w przypadku formy papierowej. 5; 6; 10
6. ARP nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu do korespondencji wnoszącego lub jeśli zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe. Takie zgłoszenia będą traktowane jako uwagi przekazane do wiadomości ARP, którymi podróżni chcą się z nią podzielić.
7. Za dzień złożenia skargi/wniosku uważa się datę;
- 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych za pośrednictwem poczty; 10
 - 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera; 10
 - 3) złożenia w siedzibie ARP lub w dowolnej kasie agencyjnej albo w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP; 6; 7; 10
 - 4) wysłania pocztą elektroniczną na adres mailowy ARP lub za pomocą e-formularza, o którym mowa w ust. 2 pkt 2. 5; 6; 7; 10
8. Za dzień przyjęcia skargi/wniosku przez ARP, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę wpływu skargi/wniosku do siedziby ARP, kasy agencyjnej, kasy biletowej. 6; 7; 10
- 8a. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku liczy się od pierwszego dnia następującego po dniu przyjęcia przez ARP. 5; 6; 10
9. Nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia skargi/wniosku (nie wliczając tego dnia), ARP udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. 5; 6; 10

W usprawiedliwionych przypadkach, ARP informuje wnoszącego o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest tą samą drogą, jaką wpłynęła (z zastrzeżeniem złożenia skargi/wniosku za pomocą e-formularza, o którym mowa w ust. 2 pkt 2 – odpowiedzi udziela się na wskazany w e-formularzu adres e-mail wnoszącego), chyba że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.

10. Jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku nie należy do kompetencji ARP, sprawa jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy. 5; 6; 10
11. Skargę w ramach oferty WB podróżny może wnieść do dowolnego przewoźnika stosującego ofertę WB, chociażby dany przewoźnik nie uczestniczył w przewozie, którego dotyczy skarga. Postanowienia ust. 10 stosuje się odpowiednio. 5

§ 27 RZECZY ZNALEZIONE

1. Rzeczy znalezione w pociągu ARP, z zastrzeżeniem ust. 2, przyjmuje od znalazcy za pokwitowaniem przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu (*patrz § 30 Wzór nr 13; dalej: **pokwitowanie***) obsługa pociągu. 6; 10
- 1a. Obsługa pociągu zobowiązana jest przed przyjęciem, w obecności znalazcy lub świadka, sprawdzić zawartość rzeczy znalezionej. 10
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, za wyjątkiem rzeczy, której cechy zewnętrzne lub umieszczone na niej znaki szczególne, wskazują, że stanowi ona sprzęt, ekwipunek lub dokumenty wojskowe (w szczególności legitymacje, książeczki lub zaświadczenia wojskowe albo karty powołania), które to rzeczy znalazca zobowiązany jest przekazać właściwemu staroście. W przypadku znalezienia zwierząt, pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną, itp. znalazca powinien oddać właściwemu organowi państwowemu. 5; 10
- 2a. W przypadku, kiedy znalazcą rzeczy wymienionych w ust. 2 jest obsługa pociągu, przekazuje tę rzecz za pokwitowaniem, o którym mowa w ust. 4 do najbliższego Biura Rzeczy Znalezionych (*patrz* ust. 5). Uprawniony pracownik Biura Rzeczy Znalezionych zobowiązany jest przekazać tę rzecz najbliższej jednostce Policji, właściwemu staroście lub innemu organowi państwowemu. 5; 6; 10

3. ARP 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. 5; 6
- W takim przypadku dokonuje się stosownego zapisu na pokwitowaniu, o którym mowa w ust. 4.
- 3a. Rzeczy znalezione ulegające szybkiemu zepsuciu, ARP niezwłocznie sprzedaje, a suma uzyskana ze sprzedaży wchodzi w miejsce rzeczy sprzedanej po potrąceniu kosztów sprzedaży. 10
4. Na każdą przyjętą rzecz znaną, sporządza się pokwitowanie (*patrz* ust. 1) w dwóch egzemplarzach: oryginał i kopię. Znalazca otrzymuje na potwierdzenie przyjęcia rzeczy znalezionej kopię tego pokwitowania, a obsługa pociągu zachowuje oryginał. 5; 6; 10
- W przypadku znalezienia rzeczy przez obsługę pociągu, znalazcą i przyjmującym jest ten pracownik, który rzecz znalazł, z tym że sprawdzenie zawartości tej rzeczy powinno nastąpić w obecności świadka (np. innego pracownika ARP), zamieszczając stosowną adnotację na pokwitowaniu w polu „Uwagi”. 10
- 4a. Pokwitowanie zawiera: 5; 6
- 1) określenie Biura Rzeczy Znalezionych (*patrz* ust. 5), do którego rzecz znaleziona zostanie przekazana; 6
 - 2) wskazane przez znalazcę (przekazującego): jego imię i nazwisko oraz dane kontaktowe (np. adres, numer telefonu) a w przypadku obsługi pociągu – numer służbowy pracownika; 10
 - 3) datę, numer i relację pociągu, w której rzecz znaleziono;
 - 4) nazwę i opis rzeczy znalezionej lub wykaz zawartości albo kwota uzyskana ze sprzedaży, o której mowa w ust. 3a; 10
 - 5) w polu „Uwagi”: 10
 - a) zapis odpowiednio: „ORYGINAŁ” albo „KOPIA”,
 - b) szczegółowe określenie miejsca i czasu znalezienia rzeczy (np. „o godz. ..., po odjeździe pociągu ze stacji ..., znaleziono na miejscu do siedzenia”, itp.),
 - c) uwagi co do stanu rzeczy znalezionej lub wykazu zawartości,
 - d) informację o przelaniu kwoty uzyskanej ze sprzedaży, o której mowa w ust. 3a – uzupełnioną przez uprawnionego pracownika Biura Rzeczy Znalezionych podczas wydawania części dotyczącej potwierdzenia odbioru rzeczy znalezionej jej właścicielowi,
 - e) ewentualną informację o odmowie przyjęcia rzeczy (i jej powodu) przez obsługę pociągu,
 - f) podpis i dane kontaktowe świadka albo podpis i numer służbowy pracownika ARP – jeśli nie jest on znalazcą rzeczy,

- g) informację, że znalazca (nie dotyczy pracowników ARP) zastrzegł żądanie znaleźnego i zostanie powiadomiony o personaliach/nazwie odbiorcy i jego adresie/siedzibie (np. „Znalazca żąda znaleźnego”);
- 6) oświadczenie znalazcy, iż nie jest oraz nie posiada wiedzy, kto jest właścicielem znalezionej rzeczy;
- 7) podpisy znalazcy (przekazującego);
- 8) pieczęć służbową (zawierającą numer służbowy) i podpis pracownika obsługi pociągu (przyjmującego);
- 9) część dotyczącą potwierdzenia odbioru rzeczy znalezionej przez jej właściciela zawierającą:
- datę i miejsce jej odbioru,
 - imię, nazwisko i adres odbiorcy,
 - serię, numer i wystawcę dokumentu tożsamości, którym odbiorca się legitymuje,
 - oświadczenie odbiorcy, o odbiorze rzeczy znalezionej i byciu osobą uprawnioną do jej odbioru,
 - podpis odbiorcy,
 - pieczęć i podpis wydającego (uprawnionego pracownika Biura Rzeczy Znalezionych). 10
5. Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy pracownicy obsługi pociągu przekazali rzecz znaną do Biura Rzeczy Znalezionych w:
- Toruniu – siedziba ARP (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 5), lub 5
 - Grudziądzu – Dział Operacji Kolejowych, ul. Droga Łąkowa 29, 86-300 Grudziądz, w dniach i godzinach ich urzędowania – podanych na stronie internetowej ARP. 6; 7
6. Jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że rzecz znaleziona stwarza bezpośrednie zagrożenie bezpieczeństwa lub zawiera niebezpieczną wartość, należy natychmiast fakt ten zgłosić odpowiednim organom (np. Policji). 6
7. Jeśli dana rzecz została zagubiona w pociągu ARP, w którym podróżny nie zakończył jeszcze przejazdu, informację dotyczącą ewentualnego znalezienia tej rzeczy można uzyskać u obsługi tego pociągu. 6; 7; 10
- W przypadku, kiedy podróż została już zakończona i podróżny zorientował się, że zagubił daną rzecz, wszelkie informacje dotyczące zagubionych w pociągach rzeczy można uzyskać:
- w Biurach Rzeczy Znalezionych (*patrz* ust. 5) – osobiście w dniach i godzinach ich urzędowania; 5
 - przez wysłanie e-formularza dostępnego na stronie internetowej ARP; 5; 6
 - przez kontakt za pomocą adresu mailowego ARP – w tytule wiadomości podając treść: „ZGUBA”. 7; 10
- Językiem roboczym pomiędzy podróżnymi a ARP jest język polski. 7
- 7
- 10

8. W sytuacji, gdy ARP zna osobę uprawnioną do odbioru rzeczy przyjętej od znalazcy (np. gdy rzecz znaleziona zawiera imię i nazwisko osoby fizycznej/nazwę osoby prawnej oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie), z zastrzeżeniem ust. 2 i ust. 3a, niezwłocznie zawiadamia tę osobę o znalezieniu rzeczy i wzywa do jej odbioru, podając termin odbioru, miejsce i godziny, w których odbiór ten jest możliwy. 5; 10
9. Osoby poszukujące rzeczy zagubionej i zgłaszające się do ARP (*patrz* ust. 7) muszą określić: 6
- 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, itp.). 6
10. Rzeczy znalezione wydaje się osobie uprawnionej za potwierdzeniem odbioru (na pokwitowaniu, o którym mowa w ust. 4) po udokumentowaniu prawa własności rzeczy znalezionej. 5
11. Rzeczy znalezione nieodebrane przez właściciela przechowywane się nieodpłatnie w Biurze Rzeczy Znalezionych, do którego oddał je znalazca, przez okres jednego miesiąca, za wyjątkiem artykułów spożywczych, łatwo psujących się, które ARP niezwłocznie sprzedaje (*patrz* ust. 3a) lub niszczy od razu. 6; 10
- Jeżeli w tym czasie nikt nie zgłosi się po ich odbiór, to przedmioty te ARP przekazuje właściwemu staroście. 5; 6
- 11a. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od ARP odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji. 6
- 11b. Postanowienia ust. 1 – 11a stosuje się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły. 5
12. W sprawach dotyczących rzeczy znalezionych nieuregulowanych w ust. 1 – 11b, stosuje się powszechnie obowiązujące w tym zakresie przepisy. 6

ROZDZIAŁ 6

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 27A DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych jest Arriva RP sp. z o. o. z siedzibą w Toruniu (87-100), ul. Kościuszki 71/404 (*dalej: ADO*). 5
2. ADO przetwarza dane osobowe zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. *w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)* (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s. 1; *dalej: ogólne Rozporządzenie o ochronie danych*) oraz innych aktów prawnych (w tym z postanowieniami Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. *o ochronie danych osobowych* – t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) podejmując wszelkie działania i dokładając wszelkich starań celem wprowadzenia odpowiednich procedur, instrukcji i podjęcia wszelkich działań organizacyjnych w celu zapewnienia zgodności z ogólnym Rozporządzeniem o ochronie danych, w tym bezpieczeństwa danych. 10
3. Dane będą przetwarzane w celu:
 - 1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu; 7; 10
 - 2) realizacji obowiązków i uprawnień podróżnego związanych z zawartą umową przewozu;
 - 3) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt albo spowodowania zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny; 6
 - 4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty;
 - 5) rozpatrywania złożonych reklamacji;
 - 6) udzielania odpowiedzi na skargi, wnioski i inne pisma;
 - 6a) *skreślono*; 7; 10
 - 7) prowadzenia windykacji, spraw sądowych;
 - 8) realizacji operacji księgowych i rozliczeniowych;
 - 9) prowadzenia czynności związanych ze znalezieniem, przyjęciem i wydaniem rzeczy znalezionych; 10
 - 10) zapewnienia bezpieczeństwa podróżnym, pracownikom i innym osobom oraz ich mieniu; 10
 - 11) przechowywania i archiwizowania dokumentów zgodnie z przepisami, w tym ustaw o państwowym zasobie archiwalnym.
4. Osoba korzystająca z usług ARP przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji zawarcia i wykonania umowy, w przypadku:
 - 1) zakupu biletów okresowych – w zakresie imienia i nazwiska; 6

- 2) konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach – w zakresie informacji o stanie zdrowia;
- 3) zakupu biletu za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży – w zakresie imienia i nazwiska, adresu poczty elektronicznej oraz (opcjonalnie) numeru telefonu; 10
- 4) świadczenia usługi przewozu – w zakresie wizerunku w ramach monitoringu w pociągach (na zewnątrz i wewnątrz), o ile jest stosowany, z uwagi na bezpieczeństwo podróżnych, pracowników i innych osób, a także ich mienia; 10
- 5) składanych skarg, wniosków, reklamacji i innych pism – w zakresie danych identyfikacyjnych, takich jak: imię i nazwisko oraz danych umożliwiających udzielenie odpowiedzi (adres korespondencyjny, adres e-mail); 7
- 6) przyjęcia i wydania rzeczy znalezionej w pociągu – w zakresie danych identyfikacyjnych, takich jak: imię i nazwisko oraz dane kontaktowe (adres korespondencyjny, numer telefonu, adres e-mail) znalazcy oraz imię i nazwisko, numer dokumentu ze zdjęciem właściciela zagubionej rzeczy; 7; 10
- 7) złożenia zamówienia na przejazd grupowy – w zakresie imienia i nazwiska (nazwy), adresu korespondencyjnego oraz numeru telefonu i adresu e-mail do kontaktu składającego zamówienie na taki przejazd. 7; 10
5. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne (na podstawie art. 6 ust 1 pkt. a, b, c, e, f ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych) do wykonania umowy, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na ADO, na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona, a także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń, do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej ADO. 10
6. Osoba, której dane dotyczą, a są przetwarzane, przechowywane bądź archiwizowane ma prawo:
 - 1) dostępu do treści swoich danych;
 - 2) sprostowania/uzupełnienia danych;
 - 3) żądania usunięcia danych;
 - 4) żądania ograniczenia przetwarzania danych;
 - 5) do przenoszenia danych;
 - 6) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych;
 - 7) do cofnięcia zgody w dowolnym momencie.
7. Osoba, której dane dotyczą, a są przetwarzane, przechowywane bądź archiwizowane ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych.

8. Zgoda dziecka, które nie ukończyło 16 roku życia, w przypadku korzystania z usług sprzedaży biletów za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży wymaga potwierdzenia przez osobę posiadającą władzę rodzicielską bądź opiekuna prawnego.
9. ARP wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych Osobowych (*dalej: IODO*), z którym można się kontaktować za pośrednictwem adresu e-mail: iodo@arriva.pl. 6; 10
- 9a. Językiem roboczym w kontaktach z IODO jest język polski.
10. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie internetowej ARP, pod adresem: www.arriva.pl/286/polityka-prywatnosci. 6; 7; 10

§ 27B PRZEJAZDY NA INDYWIDUALNE ZAMÓWIENIE W ODDZIELNYCH WAGONACH ALBO POCIĄGACH

10

1. ARP na wniosek osoby fizycznej lub prawnej może uruchomić pociąg dla potrzeb zamawiającego, albo przydzielić oddzielny wagon do wyłącznej dyspozycji zamawiającego.
2. Przejazdy w oddzielnym wagonie, o którym mowa w ust. 1, dotyczą pociągów ARP ujętych w rozkładzie jazdy.
3. Wniosek o uruchomienie pociągu albo przydzielenie wagonu, zamawiający składa na piśmie w siedzibie ARP najpóźniej na 21 dni roboczych przed dniem wyjazdu pociągu/wagonu ze stacji początkowej (nie wliczając tego dnia).
4. ARP uwzględni złożone wnioski w miarę możliwości eksploatacyjnych.
5. Terminy, warunki realizacji oraz koszty uruchomienia pociągu albo przydzielenia wagonu są ustalane indywidualnie z zamawiającym na podstawie odrębnej umowy.
6. Warunkiem uruchomienia pociągu/przydzielenia oddzielnego wagonu jest dokonanie przez zamawiającego opłaty za zamówioną usługę na podane konto ARP, najpóźniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem pociągu/wagonu ze stacji początkowej.
7. Przejazdy na indywidualne zamówienie, o którym mowa w ust. 1, odbywają się na warunkach i zasadach określonych w umowie, o której mowa w ust. 5.

§ 28 INNE PRZEPISY

5

1. W sprawach nieuregulowanych w §§ 1 – 28 mają zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego prawa. 5; 6; 10

§ 29 (SKREŚLONO)

5

ROZDZIAŁ 7

WZORY

§ 30 SPIS WZORÓW DRUKÓW I INNYCH DOKUMENTÓW

WYSTAWIANYCH PRZEZ ARP

Wzór nr 1 APH-12 BILET JEDNORAZOWY WYSTAWIONY W KASIE AGENCYJNEJ	97
Wzór nr 1a BLANKIET SERII HA DO BILETU JEDNORAZOWEGO WYSTAWIANEGO W KASIE AGENCYJNEJ	98
Wzór nr 2 (SKREŚLONO)	98
Wzór nr 2a BLANKIET SERII HO DO BILETU OKRESOWEGO WYSTAWIANEGO W KASIE AGENCYJNEJ	99
Wzór nr 3 (SKREŚLONO)	99
Wzór nr 3a BILET JEDNORAZOWY WYSTAWIONY Z KASY MOBILNEJ (W POCIĄGU)	100
Wzór nr 4 BILET OKRESOWY WYSTAWIONY Z KASY MOBILNEJ (W POCIĄGU)	101
Wzór nr 5 APH-10 BILET JEDNORAZOWY WYSTAWIONY W AUTOMACIE	102
Wzór nr 5a APH-8 BILET OKRESOWY WYSTAWIONY W AUTOMACIE	103
Wzór nr 6 BILET JEDNORAZOWY WYSTAWIONY PRZEZ STRONĘ ARP	104
Wzór nr 6a (SKREŚLONO)	105
Wzór nr 6b BILET OKRESOWY WYSTAWIONY PRZEZ STRONĘ ARP	105
Wzór nr 6c (SKREŚLONO)	106
Wzór nr 7 BILET BLANKIETOWY (WYDAWANY W POCIĄGU, WYPEŁNIANY PISMEM ODRĘCZNYM)	106
Wzór nr 8 ARP H 7 WEZWANIE (WYDAWANE W POCIĄGU, WYPEŁNIANE PISMEM ODRĘCZNYM)	107
Wzór nr 8a WEZWANIE WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ (W POCIĄGU)	109
Wzór nr 9 PARAGON FISKALNY (WYDAWANY W KASIE AGENCYJNEJ)	110
Wzór nr 9a POTWIERDZENIE TRANSAKCJI KARTĄ PŁATNICZĄ (WYDAWANE W KASIE AGENCYJNEJ)	110
Wzór nr 9b POTWIERDZENIE TRANSAKCJI KARTĄ PŁATNICZĄ WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ (W POCIĄGU)	111
Wzór nr 10 AP H-10 ZGŁOSZENIE O BRAKU BILETU NA PRZEJAZD (WYPEŁNIANE PISMEM ODRĘCZNYM)	111
Wzór nr 10a ZGŁOSZENIE O BRAKU BILETU NA PRZEJAZD WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ (W POCIĄGU)	112
Wzór nr 11 POŚWIADCZENIE O OPÓŹNIENIU PRZYJAZDU POCIĄGU (WYDAWANE W POCIĄGU, SPORZĄDZANE PISMEM ODRĘCZNYM)	112
Wzór nr 11a POŚWIADCZENIE O OPÓŹNIENIU PRZYJAZDU POCIĄGU WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ (W POCIĄGU)	113
Wzór nr 11b POŚWIADCZENIE DO BILETU WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ (W POCIĄGU)	113
Wzór nr 12 AP H-50 POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU (WYDAWANE W POCIĄGU, WYPEŁNIANE PISMEM ODRĘCZNYM)	114
Wzór nr 12a POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ (W POCIĄGU)	115
Wzór nr 13 POKWITOWANIE PRZYJĘCIA RZECZY ZNALEZIONEJ W POCIĄGU (WYDAWANE W POCIĄGU, WYPEŁNIANE PISMEM ODRĘCZNYM)	116
Wzór nr 13a POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI/SKARGI/WNIOSKU (WYPEŁNIANE PISMEM ODRĘCZNYM)	117
Wzór nr 14 IDENTYFIKATOR PRACOWNIKA OBSŁUGI POCIĄGU (KIEROWNIKA POCIĄGU)	118
Wzór nr 14a IDENTYFIKATOR PRACOWNIKA OBSŁUGI POCIĄGU (KONDUKTORA)	118
Wzór nr 15 IDENTYFIKATOR PRACOWNIKA KONTROLI POCIĄGU	119
Wzór nr 16 ZNACZEK HOLOGRAMOWY	119

APH-12 BILET JEDNORAZOWY
WYSTAWIONY W KASIE AGENCYJNEJ

strona czołowa

Arriva RP Sp. z o.o.
NIP 7010092409

BILET PRZEJAZD TAM
TARYFA KUJ-POM

POC: 0
Of: 314

NORMAL : 0
ULG. 93% 1
95 NIEWI02

Wyjazd w dniu: 27.08.2024 Ważny do: -----

SI	KL
*	* 2
*	*

Przez: Grudziądz -> Kórnatowo
Przełożnik: AR

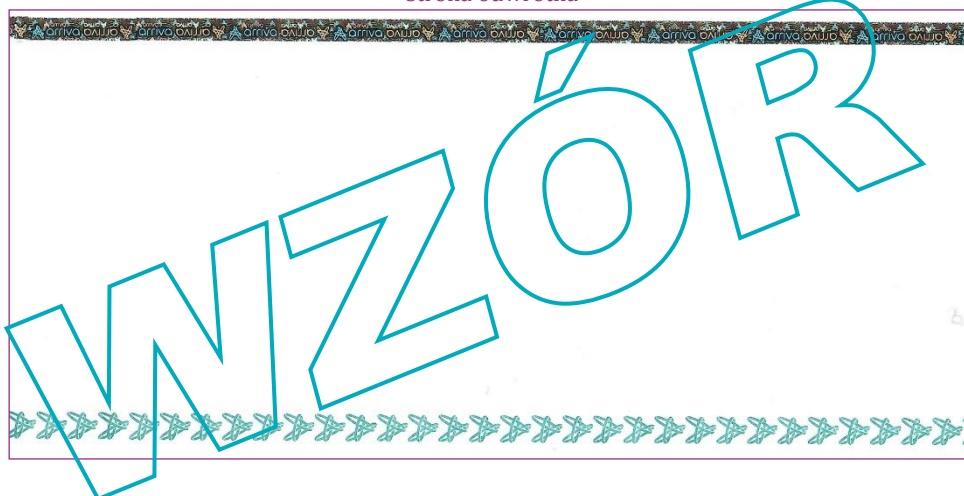
Bilet ważny 6 godzin od godziny 10:52
Ważny w połączeniu AR

KM: 24

0594006 Arriva RP 27.08.2024 10:43 PTU 8% PLN ****0,56
R/4821474-0 KARTA ****0,04

APH-12

strona odwrotna



**BLANKIET SERII HA
DO BILETU JEDNORAZOWEGO WYSTAWIANEGO
W KASIE AGENCYJNEJ**

strona czołowa

Arriva RP Sp. z o.o. NIP 701 009 24 09							
		OD / VON / DE	DO / NACH / A			KL	
						CENA PREIS PRX PLN	
HA 00000019							

strona odwrotna

(SKREŚLONO)

**BLANKIET SERII H0
DO BILETU OKRESOWEGO WYSTAWIANEGO
W KASIE AGENCYPNEJ**

strona czołowa

Arriva RP Sp. z o.o. NIP 701 009 24 09		
Klasa	Ważny od	Ważny do
Poc.		
Od		
Do		
Przez		
Kasawydania		
H0 00000019		
		
 NIE FOLIOWAĆ!		

strona odwrotna

(SKREŚLONO)

BILET JEDNORAZOWY WYSTAWIONY Z KASY MOBILNEJ
(W POCIĄGU)

strona czołowa

Arriva RP sp. z o.o.
NIP: 701-009-24-061



Wydrzewiony testowy

Nr biletu: AS 300 2000520
Rodzaj biletu: JEDNORAZOWY
Data: 2024-08-21 12:20

Oferta: (314) PRZEJAZD TAM TARYFA KIJ-POI
Ważny od: 2024-08-21 12:33:00
Ważny do: 2024-08-21 18:33:00

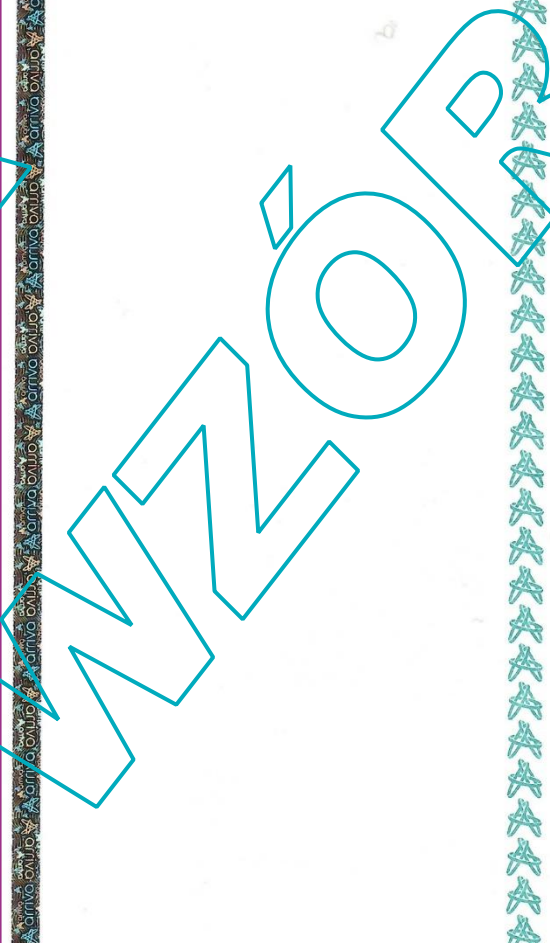

NORMALNY: 1, ULGOWY: 0

Stacja od: Grudziądz
Stacja do: Brodnica
Km: 51 Kat. /Kl.: 0/2
Przez: Bogusławo, Bursztynowo, Jabłonowo Pom.,
Numer służbowy: 66566
Numer terminala: 30002
Pociąg nr: 12345
Przewoźnik: ARRIVA RP

	PTU	Wartość
Cena biletu:	8% 1,13 zł	15,20 zł
Łączenie:	1,13 zł	15,20 zł
W tym VAT:	8%	1,13 zł

Sposób płatności: Gotówka

strona odwrotna



**BILET OKRESOWY WYSTAWIONY Z KASY MOBILNEJ
(W POCIĄGU)**

strona czołowa

Arriva RP sp. z o.o.
NIP: 701-009-24-06



Wydruk testowy

Nr biletu: AB 300 2000561
Rodzaj biletu: OKRESOWY
Data: 2024-08-21 12:21

Oferta: (331) MIESIĘCZNY T/P TARYFA KUL-PUM
Ważny od: 2024-08-22 00:00:00
Ważny do: 2024-09-21 23:59:59

NORMALNY: 1 ULGOWY: 0

Stacja od: Gryźniąd
Stacja do: Brodnica
Km: 54 Kat. /Kl.: 0/2
Przebieg: Boguszewo, Bursztynowo, Jabłonowo Pom.,
Numer służbowy: 66666
Numer terminala: 30002
Pociąg nr: 12345
Przewoźnik: ARRIVA RP



Imię i nazwisko:

BEZ WPISANEGO IMIENIA I NAZWISKA
BILET NIEWAŻNY.
Bilet imienny ważny z dokumentem
tożsamości.
NIE FOLIOWAĆ!

	PTU	Wartość
Cena biletu:	8% 33,78 zł	456,00 zł
Łączenie:	33,78 zł	456,00 zł
W tym VAT:	8%	33,78 zł

Sposób płatności: Gotówka

strona odwrotna



APH-10 BILET JEDNORAZOWY
WYSTAWIONY W AUTOMACIE

strona czołowa

Arriva RP Sp. z o.o. w Warszawie NIP: 701-009-24-09	PRZEJAZD TAM Wyjazd w dniu: 17.07.2019	POC: 0 OF: :314	N: 0 U: 1 95% (79) PRZEWOZ
OD	-> DO	KL	
* * TORUN WSCHODNI	* * TORUN MIASTO	* * 2	
Przez:		Przewoźnik: ARP	
Bilet ważny przez 6 godzin od 16:05 3012 Torun wschodni 20.9.07.17 15:50:23		KM: 2 PLN (Przejazd) 0,12 PLN (Ogółem) 0,12 1 1563371427482	
AR Seria ru11 Nr 3242529		0005/1111/0014/0018/011223/000000000000	

strona odwrotna



**BILET JEDNORAZOWY
WYSTAWIONY PRZEZ STRONĘ ARP**

bilet internetowy



Numer biletu e-podróżnik.pl / Ticket number:
2686 2152 9001 1782 4127

Bilet / Ticket - Taryfa kujawsko-pomorska				N:1	OF:314	
Ważny od / Valid from: 26.09.2024 17:35				U:0		
		OD / FROM	→ DO / TO			KL. / CL.
*	*	Tuchola	→ Bydgoszcz Główna	*		2
Przez / Via: Wierzchucin, Maksymilianowo				Płatność: Data: 26.09.2024 16:10 Forma: przelew Ogółem: PLN 18,30 RTU 8%: PLN 1,36		
Przewoźnicy / Carriers: Arriva RP Sp. z o.o.		Osobowy Nr poc. / Train no.: 50326	KM: 67			

Właściciel biletu:

Imię: Arriva
Nazwisko: Testowy

Bilet jest ważny:

- 1) łącznie z dokumentem tożsamości należącym do właściciela biletu, którego dane zostały wpisane powyżej,
- 2) tylko w danym dniu, terminie ważności i na podanej trasie.

Plan podróży:

Tuchola odj. 17:35 -> Bydgoszcz Główna przyj. 19:00

Tuchola -> Bydgoszcz Główna
Numer pociągu / Train no.:
50326
Kod biletu / Verification code:
3306 8082 7237 9457 7206
Kod nazwiska
TES








Chcesz sprawdzić szczegóły Twojej rezerwacji, zmienić datę przejazdu lub zwrócić bilet? Zaloguj się 20 cyfrowym numerem biletu (26862152900117824127) do panelu **MOJE BILETY**, który znajdziesz na stronie głównej w serwisie <http://www.arriva.pl/>.
Informacje na temat: peronu lub toru odjazdu/pociągu, trasy przejazdu, ewentualnych opóźnień, awarii itp. uzyskasz kontaktując się z przewoźnikiem.
Numery telefonów znajdziesz na www.e-podroznik.pl/przewoźnicy
Bilet stanowi odrębną umowę przewozu.
Odpowiedzi na większość pytań związanych z rezerwacją znajdziesz na www.e-podroznik.pl/pomoc. Masz dodatkowe pytania? Napisz na adres: bilety@e-podroznik.pl

1/1

(SKREŚLONO)


**BILET OKRESOWY
WYSTAWIONY PRZEZ STRONĘ ARP**

bilet internetowy

		Numer biletu e-podróżnik.pl / Ticket number: 2892 6130 3542 7169 7411				
Bilet / Ticket - Bilet miesięczny TAM i POWRÓT		N:0	OF:331			
Ważny od / Valid from: 27.09.2024		U 93%: 1 NIEWID2 (95)				
Ważny do / Valid to: 26.10.2024						
		OD / FROM	→ DO / TO			KL. / CL.
*	*	Grudziądz	→ Kotomierz	*	*	2
Przez / Via: Laskowice Pomorskie		Przevoźnicy / Carriers: Arriva RP Sp. z o.o.		Osobowy		KM: 54
		Płatność: Data: 26.09.2024 16:17 Forma: przelew Ogółem: PLN 31.92 P.U 8%: PLN 2.36				

Właściciel biletu:
Imię: Arriva
Nazwisko: Testowy

Bilet jest ważny:
1) łącznie z dokumentem tożsamości należącym do właściciela biletu, którego dane zostały wpisane powyżej,
2) tylko w podanym terminie ważności i na podanej trasie.



Chcesz sprawdzić szczegóły Twojej rezerwacji, zmienić datę przejazdu lub zwrócić bilet? Zaloguj się 20 cyfrowym numerem biletu (28926130354271697411) do panelu **MOJE BILETY**, który znajdziesz na stronie głównej w serwisie <http://www.arriva.pl>.
Informacje na temat: peronu lub toru odjazdu/podjęcia trasy przejazdu, ewentualnych opóźnień, awarii itp. uzyskasz kontaktując się z przewoźnikiem.
Numery telefonów znajdziesz na www.e-podroznik.pl/przewoźnicy
Bilet stanowi odrębną umowę przewozu.
Odpowiedzi na większość pytań związanych z rezerwacją znajdziesz na www.e-podroznik.pl/pomoc. Masz dodatkowe pytania? Napisz na adres: bilety@e-podroznik.pl

1/1

(SKREŚLONO)

BILET BLANKIETOWY
(WYDAWANY W POCIĄGU, WYPEŁNIANY PISMEM ODRĘCZNYM)

strona czołowa

bilet właściwy

grzbiet biletu

		Arriva RP Sp. z o. o. ul. Kościuszki 71/404 87-100 Toruń NIP 701-009-24-09	
BILET JEDNORAZOWY			
Seria AB 0000001			
WYDANO W POCIĄGU NR			
N	37%	95%	D.
50%	49%	100%	M.
33%	78%		R.
51%	93%		
		DATA	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 PRZEJAZD		
OF / ZN	OPŁATA: DODATKOWA *)		
WAŻNY DNI	ZA WYDANIE BIL. W POC.		
STEMPEL IDENTYFIKACYJNY		RAZEM	
		POTRĄCONO	
		POBRANO	
		*) PTU	
		*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ	ZŁ GR


		Arriva RP Sp. z o. o. ul. Kościuszki 71/404 87-100 Toruń NIP 701-009-24-09	
GRZBIET BILETU JEDNORAZOWEGO			
Seria AB 0000001			
WYDANO W POCIĄGU NR			
N	37%	95%	D.
50%	49%	100%	M.
33%	78%		R.
51%	93%		
		DATA	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 PRZEJAZD		
OF / ZN	OPŁATA: DODATKOWA *)		
WAŻNY DNI	ZA WYDANIE BIL. W POC.		
STEMPEL IDENTYFIKACYJNY		RAZEM	
		POTRĄCONO	
		POBRANO	
		*) PTU	
		*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ	ZŁ GR

strona odwrotna

ARPH 7 WEZWANIE

(WYDAWANE W POCIĄGU, WYPEŁNIANE PISMEM ODRĘCZNYM)

strona czółowa (1)


 Arriva RP Sp. z o.o. ul. Kościuszki 71/404 87-100 Toruń NIP 701-009-24-09	<h3 style="margin: 0;">WEZWANIE</h3> Seria AW Nr 0000001																																																							
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 l. km Miejsce ujawnienia: Załączniki:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: left;">WYMIAR ULGI KOD OFERTY KOD ZNIŻKI</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">Opłata taryfowa za przejazd/ przewóz rzeczy/zwierząt*)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">opłata dodatkowa</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">Potrafiąc cenę okazanych bil.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">do zapłaty:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="font-size: x-small;">Uwaga! Uregulowanie należności do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej: do kwoty 150,00 zł za przejazd i 24,00 zł za przewóz rzeczy i zwierząt</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="font-size: x-small;">Ogółem do zapłaty w ciągu 7 dnizł powyżej 7 dnizł</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="font-size: x-small;">Sporządził Wezwanie otrzymałem i akceptuję</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="font-size: x-small;">(Nr identyfikacyjny-nazwa pracodawcy)</td> <td colspan="3" style="font-size: x-small;">podpis podróznego</td> </tr> </table>	WYMIAR ULGI KOD OFERTY KOD ZNIŻKI						Opłata taryfowa za przejazd/ przewóz rzeczy/zwierząt*)						opłata dodatkowa						Potrafiąc cenę okazanych bil.						do zapłaty:						Uwaga! Uregulowanie należności do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej: do kwoty 150,00 zł za przejazd i 24,00 zł za przewóz rzeczy i zwierząt						Ogółem do zapłaty w ciągu 7 dnizł powyżej 7 dnizł						Sporządził Wezwanie otrzymałem i akceptuję						(Nr identyfikacyjny-nazwa pracodawcy)			podpis podróznego			
WYMIAR ULGI KOD OFERTY KOD ZNIŻKI																																																								
Opłata taryfowa za przejazd/ przewóz rzeczy/zwierząt*)																																																								
opłata dodatkowa																																																								
Potrafiąc cenę okazanych bil.																																																								
do zapłaty:																																																								
Uwaga! Uregulowanie należności do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej: do kwoty 150,00 zł za przejazd i 24,00 zł za przewóz rzeczy i zwierząt																																																								
Ogółem do zapłaty w ciągu 7 dnizł powyżej 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: Miejscowość wydania: data wyd.	III. Uwagi podróznego Podróznego przekazano na stacji podpis przyjmującego podpis przekazującego																																																							
ARPH 7	*) niepotrzebne skreślić	POUCZENIE NA ODWROCIE																																																						

strona odwrotna - pouczenie (2)

<h3 style="margin: 0;">POUCZENIE</h3>
<p>Wymienioną kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek mBank 64 1140 1010 0000 5380 5500 1016. Uiszczenie należności w terminie 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej. - w przypadku opłaty dodatkowej 300,00zł wynosi 150,00zł - w przypadku opłaty dodatkowej 50,00zł wynosi 24,00zł Ponadto uiszczenie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej - w przypadku opłaty dodatkowej 100,00zł wynosi 60,00zł</p> <p>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. ul. Kościuszki 71/404 87-100 Toruń, Polska</p> <p>Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy pozostawia się bez rozpatrzenia / podstawa Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego Dz. U. z 2006r. Nr 38 poz. 266. Podróżny posiadający uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to lub uprawnienie lub nie okazał ważnego biletu okresowego lub imiennego może w ciągu 7 dni od daty doręczenia niniejszego wezwania wnieść reklamację do w/w biura dołączając: - uwierzytelnioną kserokopię dokumentu lub biletu okresowego, imiennego - dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie -12,00zł. Na wskazane konto.</p> <p>Opłata dodatkowa pobierana w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie ustalenia wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, wabanych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej Dz. U. Nr 14 poz. 117)</p> <p>Informacje o niuregulowanych zobowiązaniach zgodnie z ustawą o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych z dnia 9 kwietnia 2010 r. będą przekazywane do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczych S.A. - www.krd.pl</p>

str. 1 z 2

protokół (3)

 Arriva RP Sp. z o. o. ul. Kościuszki 71/404 87-100 Toruń NIP 701-009-24-09	PROTOKÓŁ		Seria AW Nr 000001	
	Nazwisko Imię Zam. (kod pocztowy) (miejscowość) ul. (nr domu) (mieszkanie)			
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*) opłata dodatkowa Potrącając cenę okazanych bil. do zapłaty: Uwaga! Uregulowanie należności do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej: do kwoty 150,00 zł za przejazd i 24,00 zł za przewóz rzeczy i zwierząt Ogółem do zapłaty w ciągu 7 dni zł powyżej 7 dni zł Sporządził Wezwanie otrzymałem i akceptuję (nr identyfikacyjny) zwa pracodawcy) podpis podróznego		
II. Dane osobowe podróznego Gmina-województwo PESEL imiona rodziców: Data urodzenia: Rodzaj dokumentu: Seria i Nr dok Wydane przez Miejscowość wydania: data wyd.		III. Uwagi organu kontrolnego IIIa. Uwagi podróznego Podróznego przekazano na stacji podpis przyjmującego podpis przekazującego		
ARP H 7		*) niepotrzebne skreślić POUCZENIE NA ODWROCIE		

przekaz (4)

RACHUNEK ODBIORCY mBank 64 1140 1010 0000 5380 5500 1016 ARRIVA RP Sp. z o. o. ul. Kościuszki 71/404 87-100 Toruń, Polska NIP 701-009-24-09 KWOTA: Zł GR. SŁOWNIE:		NAZWA ODBIORCY ARRIVA RP SP. ZO.O. NAZWA ODBIORCY C.D. UL. KOŚCIUSZKI 71 / 404 NAZWA ODBIORCY C.D. 87 - 100 TORUŃ NR RACHUNKU ODBIORCY 64114010100000538055001016 W P KWOTA P L N KWOTA SŁOWNIE NR RACHUNKU ZLECENIODAWCY NAZWA ZLECENIODAWCY NAZWA ZLECENIODAWCY C.D. TYTUŁEM NALEŻNOŚĆ ZA PRZEJAZD DO WEZWANIA SERIA AW NR Podać nr wezwania	
ZLECENIODAWCA WEZWANIE NR 000001 OPLATA DOWÓD/POKWITOWANIE DLA ZLECENIODAWCY		PIECZĘĆ, DATA, PODPIS(Y) ZLECENIODAWCY POLECENIE PRZELEWU/WYPŁATA GOTÓWKOWA OPLATA	

WEZWANIE WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ
(W POCIĄGU)

wezwanie (pierwsza część)

WEZWANIE DO ZAPŁATY (ORYGINAL)

Arriva RP sp. z o.o.
NIP: 701-009-24-00

Seria i nr
AW 3000200034
2024-08-22 10:55:55

Powód
Brak biletu

Dane podróznego

źródło danych
Imię
Nazwisko
Kod pocztowy
Miejscowość
Ulica
Nr domu/lokalu
województwo
Email
Telefon
PESEL
Data urodzenia
Miejsce urodzenia
Imiona rodziców
Kraj
Rodzaj dokumentu
Seria i nr
Wydany przez
Data wydania
W pociągu nr
Data wystawii (numer sytuacji)
Stacja od
Stacja do
Kategoria pociągu
Klasa pociągu
Odległość(km)
Miejsce ujawnienia
Oferta
Zniżka

Podróżny - dokument
Jan
Testowy
87-100
Toruń
Dworcowa
1/1
kujawsko-pomorskie
testowy@test.pl
123456789
700210100000
01-01-2000
Grudziądz
Jan Anna
Polska
Osobisty
ABC0123
Prezydent Miasta Torunia
01-01-2020
12345
06666
2024-08-22 10:55:55
Grudziądz
Bydgoszcz Gł.
2
74
Grudziądz
314
Brak

Opłata taryfowa za przejazd 19,90 zł
Potrącono cenę okazanego biletu 0,00 zł
Opłata dodatkowa 125,00 zł
DO ZAPŁATY do 7 dni 79,90 zł
DO ZAPŁATY powyżej 7 dni do 14 dni 144,90 zł

Potwierdzam odbiór wezwania i pouczenia

Uwagi i oświadczenie podróznego
Brak uwag.

Podpis oświadczającego

Uwagi organu kontrolnego
Brak uwag.

pouczenie (druga część)

Pouczenie

Wykazano kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek:

mBank 54 1140 1010 0000 5380 5500 1016

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

- w przypadku opłaty dodatkowej 120,00 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:

- w przypadku opłaty dodatkowej 100,00 zł: wynosi 60,00 zł;

Reklamacja 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., ul. Dobrowskiego 8/24, 87-100 Toruń.

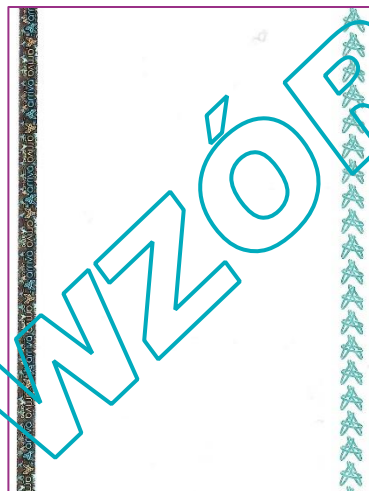
Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy powołując się bez rozpatrzenia. Podlega: Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalenia składu orzeczeń oraz postępowania reklamacyjnego Dz. U. z 30 paź. 2006. Podróżny ponosi koszty uiszczenia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał ważnego dokumentu potwierdzającego to uiszczenie lub nie okazał ważnego biletu okresowego lub innego, może w ciągu 7 dni od daty doręczenia niniejszego wezwania (nie wliczając dnia sporządzenia wezwania) wniesić reklamację do w/w biura dotychczas:

- uiszczonej kwoty w dowód osobisty lub biletu okresowego ulgowego;
- dowód uiszczenia opłaty manipulacyjnej w kwocie 12,00 zł na wskazanie w przebiegu karte.

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

Informacje o niuregulowanych zobowiązaniach będą przekazane do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA, zgodnie z ustawą z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymiarach danych gospodarczych - www.krd.pl

strona odwrotna



PARAGON FISKALNY
(WYDAWANY W KASIE AGENCYJNEJ)

strona czołowa

"DIMPOL"
PRZEDSIĘWZIĘCIE WIELOBROTOWE
ul. Hallera 17/15, 86-300 Grudziądz
Dworzec Grudziądz
ul. Dworcowa 38/40, 86-300 GRUDZIĄDZ
NIP 876-152-35-08
2024-08-27 nr wydruku: 250777
PARAGON FISKALNY
Bil. (18-314) R74821474 24KMB
1 szt. * 0,56 = 0,56 zł
Sprzed. opod. PTU B 0,56
Kwota 8 08,00: 0,00
Podatek PTU 0,00
SUMA PLN 0,56
00701588 001 10:55
1140R-UJof-PPJto-1WXLN-KSLLF
ZEE 14255365
Obsługujący 10002
Numer Bil. (18-314) R74821474 24KMB
Zapłacono GOTÓWKĄ PLN 0,56

POTWIERDZENIE TRANSAKЦИИ KARTĄ PŁATNICZĄ
(WYDAWANE W KASIE AGENCYJNEJ)

strona czołowa

PolCard
from **fiserv.**

KASA BILETOWA
DWORCOWA 38/4 0
86-300 GRUDZIĄDZ
MID: 78173025
POS ID: 24211398
RACHUNEK NR 4662

Visa Debit (M) WAŻNA DO: **/**
**** * 1438 PSN: 1

SPRZEDAŻ: 0.56 PLN

RACHUNEK DLA KLIENTA
KOD AUTORYZACJI (1) 104457
AID: A000000031010
ATC: 00E6
TC: 10EA7C4AD32C070E
ZAPRASZAMY PONOWNIE
PROSZĘ ZACHOWAĆ RACHUNEK

PIAC / BILETNIKOWO - WYGODNIE I BEZPIECZNIE!
Informacje dotyczące przetwarzania danych
osobowych posiadaczy kart przez Fiserv Polska
S.A. znajdują się na [stronie polcard.pl/RUDO](#)
CONTACTLESS

Data: 27.08.2024 Godzina: 10:43:41

**POTWIERDZENIE TRANSAKCJI KARTĄ PŁATNICZĄ
WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ
(W POCIĄGU)**

strona czołowa

ARRIVA RP sp. z o.o. POTWIERDZENIE TRANSAKCJI
NIP: 701 009 24 09

Numer służbowy: 50042
W pociągu nr 50801

Szczegóły transakcji:
Identyfikator transakcji:
20ba0d60-44a6-4577-a329-44159dacc8e5
Status: AUTORYZOWANA
Typ: Sprzedaż
POS ID: KWC2042
MID: KW002042
Kwota: 0,32 zł

wydruk testowy

strona odwrotna

WZÓR

**APH-10 ZGŁOSZENIE O BRAKU BILETU NA PRZEJAZD
(WYPEŁNIANE PISMEM ODRĘCZNYM)**

strona czołowa

arriva SERIAZ NR 001
ZGŁOSZENIE O BRAKU BILETU NA PRZEJAZD
OD STACJI
W DNIU
APH-10 / Skalski druk 52 327 71 31

strona odwrotna

**ZGŁOSZENIE O BRAKU BILETU NA PRZEJAZD
WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ
(W POCIĄGU)**

strona czołowa

ARRIVA RP sp. z o.o. NIP: 701 009 24 09	ORYGINAŁ POŚWIADCZENIE APOS3000200004
Zgłoszenie braku ważnego biletu	
POŚWIADCZENIE	
W dniu 2024-08-22 w pociągu nr 12345 zgłoszono brak ważnego biletu od stacji Grudziądz.	
300002024-08-22 11:07/66666	

Wydruk testowy

strona odwrotna

WZÓR

ARRIVA RP sp. z o.o. | NIP: 701 009 24 09 | APOS3000200004

**POŚWIADCZENIE O OPÓŹNIENIU PRZYJAZDU POCIĄGU
(WYDAWANE W POCIĄGU, SPORZĄDZANE PISMEM ODRĘCZNYM)**

Poświadczenie

Arriva RP Sp. z o.o. potwierdza, że w dniu *(data)* pociąg nr *(nr pociągu)* w relacji *(relacja pociągu)* przybył do stacji *(nazwa stacji)* z opóźnieniem *(wielkość opóźnienia w minutach)* min.

Planowy przyjazd o godz. *(godzina przyjazdu wg rozkładu jazdy)*.

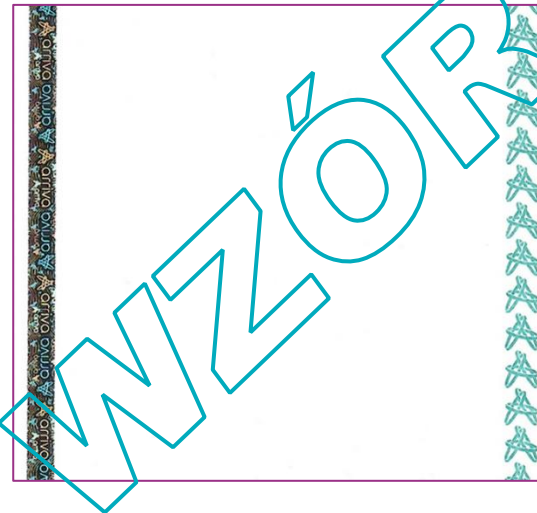
(Pieczętka służbowa i podpis pracownika obsługi pociągu)

**POŚWIADCZENIE O OPÓŹNIENIU PRZYJAZDU POCIĄGU
WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ
(W POCIĄGU)**

strona czołowa

ARRIVA RP sp. z o.o. NIP: 701 009 24 09	ORYGINAŁ POŚWIADCZENIE APOS3000200001
Opóźnienie pociągu	
Poświadczenie do biletu nr 4578657	
W dniu 2024-07-11 pociąg nr 50831 planowy przyjazd o godz. 10:31 przybył do stacji Chelmska z 45 minutowym opóźnieniem. Poświadczenie wydano na podstawie badania podróżnego.	
30002024-07-11 10:32/66666	

strona odwrotna

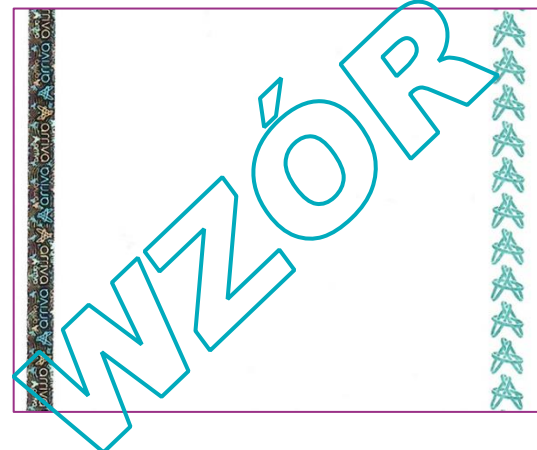


**POŚWIADCZENIE DO BILETU
WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ
(W POCIĄGU)**

strona czołowa

ARRIVA RP sp. z o.o. NIP: 701 009 24 09	ORYGINAŁ POŚWIADCZENIE APOS3000200007
Całkowite niewykorzystanie biletu	
Poświadczenie do biletu nr ABC12345	
W dniu 2024-08-22 w pociągu nr 12345 zgłoszono całkowitą rezygnację z przejazdu Od stacji Grudziądz do stacji Bydgoszcz Gł.	
30002024-08-22 11:09/66666	

strona odwrotna



**POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU
WYSTAWIONE Z KASY MOBILNEJ
(W POCIĄGU)**

strona czołowa

pokwitowanie (oryginał)

ARRIVA RP sp. z o.o.
NIP: 701 009 24 09

ORYGINAŁ
POKWITOWANIE
APOK3000200004

POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU

Numer służbowy: 66666
W pociągu nr 50811
Kwituję zatrzymanie dokumentu
Dowód osobisty
12345
należącego do Jan Nowak
podczas przejazdu od stacji Toruń Gl.
do stacji Chelmża
w dniu 2024-09-20
Powód zatrzymania dokumentu:
test

Czytelny podpis
poczoźnego

Czytelny podpis
konduktora

pokwitowanie (kopia)

ARRIVA RP sp. z o.o.
NIP: 701 009 24 09

KOPIA
POKWITOWANIE
APOK3000200004

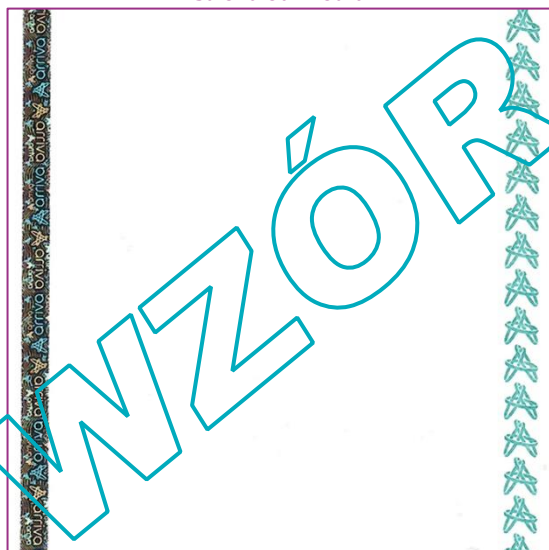
POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU

Numer służbowy: 66666
W pociągu nr 50811
Kwituję zatrzymanie dokumentu
Dowód osobisty
12345
należącego do Jan Nowak
podczas przejazdu od stacji Toruń Gl.
do stacji Chelmża
w dniu 2024-09-20
Powód zatrzymania dokumentu:
test

Czytelny podpis
poczoźnego

Czytelny podpis
konduktora

strona odwrotna



**POKWITOWANIE PRZYJĘCIA
RZECZY ZNALEZIONEJ W POCIĄGU
(WYDAWANE W POCIĄGU, WYPEŁNIANE PISMEM ODRĘCZNYM)**

formularz



POKWITOWANIE NR

przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu
do Biura Rzeczy Znalezionych Arriva RP Sp. z o.o.
w Grudziądzu/Toruniu*

Data:
Numer i relacja pociągu:
Imię i nazwisko przekazującego:
Dane kontaktowe przekazującego: <small>(np. adres, numer telefonu, adres e-mail)</small>
Opis znalezionej rzeczy: <small>(np. nazwa, cechy szczególne)</small>
Uwagi: ORYGINAŁ/KOPIA* <small>(np. czas i miejsce znalezienia, przyczyna odnowy przyjęcia, podpis i dane kontaktowe świadka)</small>

- Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej i nie znam miejsca zamieszkania osoby uprawnionej do odbioru tej rzeczy.
- Oświadczam, że zapoznałem(-am) się z poniższą informacją na temat przetwarzania moich danych osobowych.

czytelny podpis przekazującego

pieczęć i podpis przyjmującego

*niepotrzebne skreślić

POTWIERDZENIE ODBIORU RZECZY ZNALEZIONEJ

Data i miejsce odbioru:
Imię, nazwisko i adres odbiorcy:
Seria, numer i wystawca dokumentu tożsamości:

- Oświadczam, że opisana rzecz znaleziona jest moją własnością i jestem osobą uprawnioną do jej odbioru, a także że nie wnoszę zastrzeżeń do stanu tej rzeczy.
- Oświadczam, że zapoznałem(-am) się z poniższą informacją na temat przetwarzania moich danych osobowych.

czytelny podpis odbiorcy

pieczęć i podpis wydającego

Arriva RP sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu (87-100) przy ul. Tadeusza Kościuszki 71 lok. 404, jako Administrator, przetwarza Pani/Pana dane osobowe (w celu prowadzenia czynności związanych ze znalezieniem, przyjęciem i wydaniem rzeczy znalezionej w pociągu) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”) oraz innymi aktualnie obowiązującymi przepisami prawa o ochronie danych osobowych.

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych (IODO), z którym można się kontaktować za pośrednictwem adresu e-mail: iodo@arriva.pl.


Szczegółowe informacje na temat przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, w tym przysługujących Pani/Panu praw – znajdują się na stronie internetowej Administratora pod adresem: www.arriva.pl/286/polityka-prywatnosci.

Biuro Rzeczy Znalezionych w Toruniu: ul. Tadeusza Kościuszki 71 lok. 404, 87-100 Toruń
Biuro Rzeczy Znalezionych w Grudziądzu: ul. Droga Łąkowa 30, 86-300 Grudziądz
E-mail: info.kolej@arriva.pl (Prosimy o podanie w tytule wiadomości dopisku: „ZGUBA”)
Całodobowa infolinia: 56 661 20 33 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora)

**POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA
REKLAMACJI/SKARGI/WNIOSKU
(WYPEŁNIANE PISMEM ODRĘCZNYM)**

strona czołowa

(oryginał)

Seria AR / NR 0000001 

POTWIERDZENIE
przyjęcia reklamacji /skargi / wniosku*

Imię i nazwisko Podróżnego:


Data i czytelny
podpis przyjmującego:

Termin rozpatrywania reklamacji / skargi / wniosku - 30 dni

Informacja dla podróżnych pod nr tel. 56 621 20 33 czynna całodobowo.
Koszt zgodny z taryfą operatora.

* niepotrzebne skreślić
Przygotowane w dwóch egzemplarzach

(kopia)

Seria AR / NR 0000001 

POTWIERDZENIE
przyjęcia reklamacji /skargi / wniosku*

Imię i nazwisko Podróżnego:

Data i czytelny
podpis przyjmującego:

Termin rozpatrywania reklamacji / skargi / wniosku - 30 dni

Informacja dla podróżnych pod nr tel. 56 621 20 33 czynna całodobowo.
Koszt zgodny z taryfą operatora.

* niepotrzebne skreślić
Przygotowane w dwóch egzemplarzach

strona odwrotna

**IDENTYFIKATOR PRACOWNIKA OBSŁUGI POCIĄGU
(KIEROWNIKA POCIĄGU)**

strona czołowa

arriva IDENTYFIKATOR NR

KIEROWNIK POCIĄGU

Posiadać niniejszą legitymację upoważniony jest przy okazaniu do kontroli biletów, bagażu oraz dokumentów uprawniających do ulgi w wódkach komunikacji firmy Arriva.
(Podstawa prawna: Ustawa z dnia 15 listopada 1984 o Prawie przewozowym (Dz. U. z 2000 r. Nr 50 poz. 601).
Dodatkowe uprawnienia na odwrócenie legitymacji identyfikacyjnej.

pieczęć i podpis wystawcy

strona odwrotna

Dodatkowe uprawnienia:

1. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego lub ulgowo-płatnego niniejszej legitymacji ma prawo pobrać wstawkę płatną za przewóz, opłatę dodatkową lub wstawanie do załadunku.
2. W razie odmowy udzielenia należności – zgodę okazać w dokumencie uprawniającym do przejazdu w tożsamości.
3. W razie odmowy zapłacenia należności – ustalenia tożsamości podróżnego – swobodę do funkcjiariusza Policji lub innych organów państwowych, które mają zgodzić z przepisami prawa, uprawniającymi do ustalenia tożsamości podróżnego, o powołaniu części czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego.
4. W razie uzasadnionego oświadczenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowo-płatnego jest podrobiony lub przetrzymany – zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przewozić go prokuratorowi lub Policji z przedstawieniem wystawcy dokumentu.
5. Niniejszy identyfikator uprawnia do służbowych przejazdów pociągami Arriva RP Sp. z o.o.

dokument ważny na rok

dokument ważny na rok

dokument ważny na rok

dokument ważny na rok

APR-15

**IDENTYFIKATOR PRACOWNIKA OBSŁUGI POCIĄGU
(KONDUKTORA)**

strona czołowa

arriva IDENTYFIKATOR NR

KONDUKTOR

Posiadać niniejszą legitymację upoważniony jest przy okazaniu do kontroli biletów, bagażu oraz dokumentów uprawniających do ulgi w wódkach komunikacji firmy Arriva.
(Podstawa prawna: Ustawa z dnia 15 listopada 1984 o Prawie przewozowym (Dz. U. z 2000 r. Nr 50 poz. 601).
Dodatkowe uprawnienia na odwrócenie legitymacji identyfikacyjnej.

pieczęć i podpis wystawcy

strona odwrotna

Dodatkowe uprawnienia:

1. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego lub ulgowo-płatnego niniejszej legitymacji ma prawo pobrać wstawkę płatną za przewóz, opłatę dodatkową lub wstawanie do załadunku.
2. W razie odmowy udzielenia należności – zgodę okazać w dokumencie uprawniającym do przejazdu w tożsamości.
3. W razie odmowy zapłacenia należności – ustalenia tożsamości podróżnego – swobodę do funkcjiariusza Policji lub innych organów państwowych, które mają zgodzić z przepisami prawa, uprawniającymi do ustalenia tożsamości podróżnego, o powołaniu części czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego.
4. W razie uzasadnionego oświadczenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowo-płatnego jest podrobiony lub przetrzymany – zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przewozić go prokuratorowi lub Policji z przedstawieniem wystawcy dokumentu.
5. Niniejszy identyfikator uprawnia do służbowych przejazdów pociągami Arriva RP Sp. z o.o.

dokument ważny na rok

dokument ważny na rok

dokument ważny na rok

dokument ważny na rok

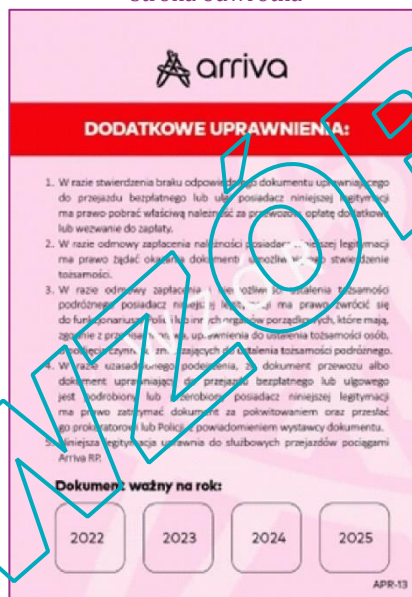
APR-15

IDENTYFIKATOR PRACOWNIKA KONTROLI POCIĄGU

strona czołowa



strona odwrotna



ZNACZEK HOLOGRAMOWY

