



REGULAMIN PRZEWOZU ARRIVA RP SP. Z O.O.

(RAR)

Tekst jednolity (ze zm. 1-9), obowiązujący od dnia 07.06.2023 r.

OBYWIAZUJE 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 Zaleska

CZŁONEK ZARZĄDU
Arriva RP Sp. z o.o.

Marcin Polewicz

PREZES ZARZĄDU
ARRIVA RP SP. Z O.O.
Damian Grabowski

ZMIANY

L.p.	Zmiana wyniku z Uchwały Zarządu Arriva RP Sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Osoba nanosząca zmianę
	Data	Numer			
1.	24.11.2014 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.			07.06.2023 r.	07.06.2023 r.	Agnieszka Strzyżewska

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

Spis treści

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE	5
§ 1. ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU PRZEWOZU (RAR)	5
§ 2. OBJAŚNIENIA OKREŚLEŃ I SKRÓTÓW	6
§ 3. OGŁASZANIE, NABYWANIE I UDOSTĘPNIANIE RAR	12
§ 4. PRZEPISY PORZĄDKOWE	13
ROZDZIAŁ 2 OGÓLNE ZASADY ODPRAWY OSÓB	16
§ 5. INFORMACJE O USŁUGACH	16
§ 6. ZAWARCIE UMOWY PRZEWOZU	17
§ 7. RODZAJE DOKUMENTÓW PRZEWOZU ORAZ INNYCH DOKUMENTÓW	20
§ 8. INFORMACJE NA BILETACH	20
§ 9. TERMINY WAŻNOŚCI BILETÓW	22
§ 10. ZASADY ORGANIZACJI SPRZEDAŻY DOKUMENTÓW PRZEWOZU	23
§ 10A. SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH OFERTY SPECJALNEJ „WSPÓLNY BILET SAMORZĄDOWY”	32
§ 10B. SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH OFERTY WSPÓLNY BILET (WB)	33
§ 11. WYZNACZANIE, ZAJMOWANIE I KORZYSTANIE Z MIEJSC DO SIEDZENIA	35
§ 12. PRZEJAZD ZORGANIZOWANYCH GRUP	36
§ 13. ZASADY DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRZEWOZU PRZEZ OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBY O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ	39
ROZDZIAŁ 3 KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU ORAZ ZMIANA I ODSZTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU	42
§ 14. KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU	42
§ 15. PODRÓŻNY BEZ WAŻNEGO DOKUMENTU PRZEWOZU, REGULUJĄCY NALEŻNOŚCI W POCIĄGU	44
§ 16. TRYB POSTĘPOWANIA W RAZIE NIEUREGULOWANIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU I ZASADY WYSTAWIANIA WEZWAŃ	46
§ 17. ZMIANA UMOWY PRZEWOZU	51
§ 17A. ZMIANA UMOWY PRZEWOZU, ODSZTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU ORAZ ZWROT ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIEWYKORZYSTANE BILETY ZAKUPIONE PRZEZ ELEKTRONICZNE KANAŁY SPRZEDAŻY	55
§ 18. PRZEJŚCIE PODRÓŻNEGO DO POCIĄGU INNEGO PRZEWÓZNIKA	60
§ 19. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIEWYKORZYSTANE BILETY JEDNORAZOWE.	60
§ 20. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA BILET JEDNORAZOWY ALBO KONTYNUACJA PRZEJAZDU W RAZIE PRZERWY W RUCHU, UTRATY POŁĄCZENIA, ODWOŁANIA ALBO OPÓŹNIENIA POCIĄGU	63
§ 21. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY WIELOKROTNE	65
§ 21A. ODSZKODOWANIE W RAZIE OPÓŹNIENIA POCIĄGU OBJĘTEGO TARYFĄ SPECJALNĄ	67
ROZDZIAŁ 4 PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERU I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO	70
§ 22. PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO	70
§ 23. PRZEWÓZ ZWIERZĄT	73
§ 24. PRZEWÓZ ROWERU	75
ROZDZIAŁ 5 REKLAMACJE, SKARGI/WNIOSKI, RZECZY ZNALEZIONE	78
§ 25. REKLAMACJE	78
§ 26. SKARGI/WNIOSKI	83
§ 27. RZECZY ZNALEZIONE	85
ROZDZIAŁ 6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE	89
§ 27A. DANE OSOBOWE	89
§ 28. INNE PRZEPISY	91
§ 29. SKREŚLONO	91
ROZDZIAŁ 7 WZORY	92
§ 30. SPIS WZORÓW DRUKÓW I INNYCH DOKUMENTÓW WYSTAWIANYCH PRZEZ ARP	92

ROZDZIAŁ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu przewozu (RAR)

1. Regulamin przewozu Arriva RP Sp. z o.o. (RAR), (*dalej:* RAR) ma zastosowanie do przewozów krajowych w pociągach osobowych uruchamianych przez przewoźnika (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 3), (*dalej:* ARP). RAR określa warunki odprawy i przewozu osób oraz przewozu bagażu ręcznego, roweru i zwierząt pod nadzorem podróżnego oraz zawiera:
- 1) przepisy porządkowe obowiązujące w pociągach;
 - 2) informacje o usługach i korzystaniu 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 lub bezpłatnych 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 niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - 6) tryb składania i terminy 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), (*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 29 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:
- 3) art. 6 ust. 4 stosuje się od dnia 7 czerwca 2025 r.
- 4) art. 9 ust. 2 i 3 stosuje się od dnia 10 grudnia 2028 r.
- 5) art. 10 stosuje się od dnia 7 czerwca 2030 r.
- 6) art. 18 ust. 3 stosuje się od dnia 7 czerwca 2028 r.”.
- 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;

- 2a) adres e-mail ARP i używany zamiennie, adres mailowy ARP – adres poczty elektronicznej przewoźnika: info.kolej@arriva.pl;
- 3) przewoźnik (*dalej:* ARP) – Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu (87-100) przy ulicy Dąbrowskiego 8/24, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego w Warszawie pod numerem 0000290693, NIP 701-009-24-09; 5, 6
- 4) *skreślono*; 6
- 5) siedziba ARP – ul. Dąbrowskiego 8/24, 87-100 Toruń; 5, 6
- 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, w rozkładzie jazdy oznaczony literami „AR”; 6
- 6b) Organizator przewozów kolejowych – właściwa jednostka samorządu terytorialnego lub minister właściwy do spraw transportu, z którymi ARP podpisała umowę na świadczenie pasażerskich przewozów kolejowych (na liniach i na warunkach określonych w umowie) – podany w rozkładzie jazdy na stronie internetowej ARP; 6, 7
- 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 prowadząca sprzedaż biletów na przewóz wykonywany przez ARP; 6
- 8) kasa agencyjna – kasa biletowa podmiotu (agenta) na stacjach Bydgoszcz Główna i Grudziądz upoważniona przez ARP do sprzedaży biletów w jej imieniu; 6, 7
- 9) dokument poświadczający uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów – legitymacja, zaświadczenie, książeczka i inne dokumenty, o których mowa w postanowieniach szczególnych dotyczących przejazdów ulgowych lub bezpłatnych; 5
- 10) bilet – bilet na przejazd albo bilet na przewóz bagażu ręcznego, roweru lub psa, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu niezależnie od jego formy; 9
- 10a) wspólny bilet - 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 Rozporządzenia 2021/782/UE); 9
- 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 3, 6, 7, 8

- biletowa lub kasa agencyjna, lub automat biletowy – prowadzące sprzedaż biletów danego rodzaju na przejazdy pociągami ARP;
- 13) poświadczenie/adnotacja – stosowny zapis zmieniający zakres uprawnień podróżnego określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio: 6
- a) w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej – datownikiem lub stemplem kasy i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jego dokonania, 7
- b) w pociągu – podpisem pracownika obsługi/kontroli pociągu, odciskiem stempla identyfikacyjnego i znakownika; w pociągu stosowny zapis może być również wydany w formie wydruku elektronicznego, który jest integralną częścią biletu przedłożonego do zwrotu; 5, 7
- 13a) legalizacja dokumentu przewozu (biletu) – odpowiednie poświadczenie biletu o jego ważności – wymagane w niektórych ofertach taryfowych, pozataryfowych lub specjalnych (według warunków zawartych w ramach tych ofert); 5, 7
- 14) Cennik – Cennik usług przewozowych Arriva RP Sp. z o.o.;
- 15) Taryfa REGIO – opłaty za bilety stosowane przez ARP na warunkach określonych w § 28 TAR, zawarte w Cenniku; 5, 6, 8
- 16) *skreślono*; 5, 6, 8
- 17) Taryfa Kujawsko-Pomorska (*dalej*: Taryfa K-P) – opłaty za bilety stosowane przez ARP na warunkach określonych w § 33 TAR, zawarte w Cenniku; 5, 6, 8
- 18) kontrola pociągu/kontroler – osoby upoważnione przez ARP m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych i/lub bezpłatnych przejazdów oraz sprzedaży i zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach lub do biletów, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu; 5, 6
- 19) obsługa pociągu – pracownicy załogi pokładowej (kierownik pociągu, konduktor), m. in. upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych i/lub bezpłatnych przejazdów oraz sprzedaży i zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach lub do biletów, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu; 5
- 20) oferta taryfowa – oferta, której warunki taryfowe zawarte są w TAR a opłaty w Cenniku; 6, 7
- 21) oferta pozataryfowa – oferta specjalna, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd stosowane przez ARP (niezawarte w TAR) – zamieszczone na stronie internetowej ARP w warunkach taryfowych tej oferty; 6, 7

- 21a) taryfa specjalna – opłaty za bilety stosowane przez ARP (w pociągach objętych taką taryfą, odpowiednio oznaczonych w rozkładzie jazdy) w ramach ofert pozataryfowych, zawarte w warunkach tych ofert – zamieszczone na stronie internetowej ARP; 5, 6, 7
- 22) bilet zastępczy – bilet jednorazowy na przejazd/przewóz, wydany w pociągu przez osobę upoważnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany bilet jednorazowy na przejazd/przewóz; 5
- 22a) bilet blankietowy – bilet jednorazowy na przejazd/przewóz, wydany w pociągu przez osobę upoważnioną do kontroli na druku APH-6 (*patrz* § 30, Wzór nr 7); 5, 6
- 23) automat biletowy (*dalej:* automat) – urządzenie do sprzedaży biletów na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez ARP; 6
- 24) opłata dodatkowa – opłata wskazana w Cenniku i wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewożeniu rzeczy i zwierząt, albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego lub zmiany jego trasy bez uzasadnionej przyczyny; 5, 8
- 25) opłata manipulacyjna – opłata wskazana w Cenniku i wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., uwzględniająca koszty poniesione przez ARP za czynności związane ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej 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 imiennego i udokumentowanie tego uprawnienia po odbyciu przejazdu; 5, 6, 8
- 26) *skreślono*; 5
- 27) osoba upoważniona do kontroli – obsługa/kontrola pociągu albo inna osoba upoważniona przez ARP do kontroli dokumentów przewozu w pociągu, posiadająca stosowny identyfikator; 5, 6
- 28) osoba z niepełnosprawnością oraz osoba o ograniczonej możliwości poruszania się – każda osoba, której możliwość poruszania się podczas korzystania z usług ARP jest ograniczona na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niepełnosprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich podróżnych do szczególnych potrzeb takiej osoby; 5, 6, 9
- 29) pies asystujący – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej (*dalej:* pies 5, 6, 7

- 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 – Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.);
- 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 – tekst jedn. Dz. U. z 2022 r., poz. 572);
- 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, roweru lub psa, który nie ureguluje należności w pociągu, albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego lub zmiany jego trasy bez uzasadnionej przyczyny;
- 31) wymiana biletu – jednoczesny zwrot i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez ARP; na zakupionym bilecie zamieszcza się adnotację lub stempel o treści: „WYMIANA”;
- 32) stacja/przystanek osobowy – miejsce zatrzymania pociągów, w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie lub wysiadanie podróżnych;
- 32a) przyjazd – moment, w którym drzwi pociągu są otwarte na peronie stacji docelowej i dozwolone jest wysiadanie z pociągu;
- 33) UTK – Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, nr infolinii: 22 460 40 80, fax: 22 749 14 01, e-mail: pasazer@utk.gov.pl;
- 34) system sprzedaży E-PODRÓŻNIK BILETY (*dalej: E-PODRÓŻNIK*) – system informatyczny dostępny za pomocą globalnej sieci internetowej pod adresem www.e-podroznik.pl, za pomocą której podróżny może nabyć bilet na przejazd/przewóz pociągami ARP, na zasadach określonych w RAR i regulaminie systemu;
- 35) system sprzedaży moBILET (*dalej: moBILET*) – aplikacja działająca w urządzeniach wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiającą nabycie za jej pomocą wybranych biletów na przejazd pociągami ARP, na zasadach określonych w RAR i regulaminie aplikacji;
- 36) system sprzedaży SkyCash (*dalej: SkyCash*) – aplikacja działająca w urządzeniach wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiającą nabycie za jej pomocą wybranych biletów na przejazd pociągami ARP, na zasadach określonych w RAR

6, 7

5

6

9

1, 5, 8

5, 6

5, 6

5, 6, 7

- i Regulaminie usługi „Bilet przez telefon komórkowy Skycash” w Arriva RP Sp. z o.o. (*dalej*: regulamin SkyCash), dostępnego na stronie internetowej ARP;
- 37) aplikacja mobilna „Arriva Polska” (*dalej*: „Arriva Polska”) – aplikacja działająca w urządzeniach wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiająca nabycie za jej pomocą wybranych biletów na przejazd/przewóz pociągami ARP, na zasadach określonych w RAR i regulaminie aplikacji; 5, 6
- 38) system sprzedaży KOLEO (*dalej*: 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 regulaminie systemu; 5, 6
- 38a) system sprzedaży Bilkom2 (*dalej*: 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 pociągiem ARP, na zasadach określonych w RAR i regulaminie tego systemu; 7
- 39) elektroniczny kanał sprzedaży – system teleinformatyczny (*dalej*: system) umożliwiający automatyczne nabywanie biletów elektronicznych (*dalej*: biletów internetowych) na przejazd albo na przejazd i/lub przewóz pociągami ARP na warunkach określonych w RAR lub regulaminie danego systemu (moBILET, SkyCash, E-PODRÓŻNIK, „Arriva Polska”, KOLEO, strona internetowa – www.arriva.pl, Bilkom); 5, 6, 7
- 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 zakupiony poprzez elektroniczny kanał sprzedaży lub dokument poświadczający uprawnienia do ulgowego przejazdu (np. mLegitymacja szkolna, Virtual ISIC card); 5, 6, 8
- 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); 5, 6, 8
- 41a) *skreślono*; 6, 7, 8
- 42) Wspólny Bilet (*dalej*: WB) – wspólna oferta wielu przewoźników kolejowych (przewoźników uczestniczących wg ZW-WB – *patrz* pkt 43) stosowana przez ARP, przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej (z wyłączeniem pociągów 5, 6, 7

objętych taryfą specjalną – *patrz* pkt 6c), w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży (*patrz* pkt 44), realizowanego pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników, na podstawie ZW-WB oraz postanowień § 38 TAR;

- 43) ZW-WB – „Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)” wraz z załącznikami (zawierającymi m.in. Cennik WB); ZW-WB zamieszczony jest na stronie internetowej ARP; 5, 7
- 44) plan podróży – odrębny wydruk, wydawany wraz z biletem WB, stanowiący integralną część biletu, przedstawiający wybrane przez podróżnego połączenie wynikające z obowiązujących na dzień podróży rozkładów jazdy przewoźników stosujących WB, zgodnie z którymi wystawiany jest bilet WB. 5, 7
- 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 (podróżny), która ma na celu wymianę usługi lub kilku usług. Transakcja finansowa kończy się umową przewozu w postaci biletu lub kilku biletów; 9
- 47) utrata połączenia – sytuacja, w której pasażer utraci kolejne połączenie lub połączenia w trakcie podróży koleją, sprzedanej w formie wspólnego biletu, w wyniku opóźnienia lub odwołania wcześniejszej usługi lub wcześniejszych usług lub odjazdu przed planowaną godziną odjazdu; 9
- 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

§ 3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie RAR

1. Jednolity tekst RAR oraz zmiany tego wydawnictwa ogłasza się na stronie internetowej ARP. 6
2. Z postanowieniami RAR można zapoznać się: 6, 7
- 1) w punktach odprawy i kasach agencyjnych prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP, w których również na żądanie zainteresowanych osób udziela się wyjaśnień z zakresu RAR (w dniach i w godzinach ich otwarcia); 6
- 2) w siedzibie ARP, w której również na żądanie zainteresowanych osób, udziela się wyjaśnień z zakresu RAR (w dniach i w godzinach urzędowania); 5, 6, 7
- 3) na stronie internetowej ARP; 5, 7
- 4) bezpośrednio na pokładzie pociągu u pracownika załogi pokładowej. 5
3. RAR można bezpłatnie pobrać ze strony internetowej ARP. 5, 6, 7

§ 4. Przepisy porządkowe

1. *Skreślono.*

5

1a. Przepisy porządkowe wynikają z rozporządzenia MI z dnia 06.04.2021 r. (*patrz § 1 ust. 2 pkt 1 lit. c)* oraz ustawy Prawo przewozowe.

5, 7

1b. Osoby korzystające z przejazdu pociągami uruchamianymi przez ARP zobowiązane są podporządkować się wskazaniom obsługi pociągu, które związane są z bezpieczeństwem przewozu.

5, 6

2. W pociągach ARP zabrania się:

6

1) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania oraz czynienia niezdatnymi do użytku urządzeń w pojazdach kolejowych;

7

1a) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych;

5

2) wchodzenia bez zgody ARP do pociągów i wagonów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do pociągów uruchamianych na indywidualne zamówienie, wagonów służbowych oraz do wagonów na torach postojowych;

6

3) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamianie tych pojazdów;

4) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego (bezpieczeństwa);

5) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;

6) zajmowania miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu lub wagonu na tory przy peronie odjazdowym;

7) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;

8) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;

9) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt (choćby w transporterach, w pojemnikach, na kocach itp.) lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;

6

10) podczas jazdy:

a) wychylania się z okien,

b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,

c) zatrzymywania się na pomostach między wagonami,

d) przechodzenia z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są połączone ze sobą przejściami ochronnymi,

e) przebywania na stopniach wagonu;

5

- 11) korzystania z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
- 11a) załatwiania potrzeb fizjologicznych w miejscach do tego nie wyznaczonych; 7
- 12) podróżnym pozostawiania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
- 13) palenia wyrobów tytoniowych i palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych, w tym palenia (używania) papierosów elektronicznych; 5
- 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 posługiwania się urządzeniami alarmowymi i awaryjnymi; 7
- 17) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach i pomieszczeniach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
- 18) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody ARP; 6
- 19) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia;
- 20) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów;
- 21) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystentów, o których mowa w § 23 ust. 5 oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia; 5, 6
- 22) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
- 23) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
- 24) zebrania;
- 25) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej bez zgody ARP; 6
- 26) prowadzenia publicznych 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
- 26a) agitacji wyborczej; 8
- 26b) agitacji religijnej; 8
- 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
- 30) zajmowania miejsc do siedzenia przeznaczonych dla obsługi pociągu (*patrz* § 11 ust. 1 pkt 3). 6
- 2a. W przypadku ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii osoby korzystające z przejazdu pociągiem ARP zobowiązane są przestrzegać ustanowionych prawem ograniczeń, nakazów i zakazów, obowiązujących w czasie danego stanu w środkach publicznego transportu zbiorowego. 7, 8
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), naliczając opłatę dodatkową (wskazaną w Cenniku), o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24. 5, 6, 7, 8
- 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) odmawiające zapłacenia należności za przejazd/przewóz, w stosunku do których prowadzone są postępowania windykacyjne na okoliczność wielokrotnych wyłudzeń przejazdów i do dnia przejazdu nie uregulowali należności za zaległe przejazdy. 6
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 OSÓB

§ 5. Informacje o usługach

1. ARP udziela informacji w zakresie:

- 1) ogólnych warunków umów mających zastosowanie do umowy przewozu, tj. warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu;
- 2) rozkładu jazdy pociągów;
- 3) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz;
- 4) dostępności, warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- 5) możliwości i warunków przewozu rowerów;
- 6) działań mogących przerwać lub opóźnić połączenia oraz o przerwie w ruchu, opóźnieniu pociągu lub utracie połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy;
- 7) zaprzestania i wznowienia oraz uruchomienia połączeń;
- 8) usług dostępnych w pociągu;
- 9) trybu postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach ARP;
- 10) procedury wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków;
- 11) kas agencyjnych wraz z ich lokalizacją, zakresem czynności i godzinami otwarcia;
- 12) rodzajów biletów sprzedawanych na pociągi uruchamiane przez ARP, przez kasy biletowe wraz z ich lokalizacją i godzinami otwarcia;
- 13) zasad przetwarzania przez ARP danych osobowych (*patrz § 27A*).

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. 8.00-16.00) – po wysłaniu zapytania w formie wniosku, o którym mowa i na zasadach określonych w § 26.

2a. Ponadto, za pośrednictwem infolinii pod nr telefonu 56 661 20 33 (koszt: koszt wg stawek operatora)”, czynnej 24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu, udziela się informacji w zakresie wymienionym w ust. 1 pkt 1–3, 5 oraz 7–11.

- 2b. W zakresie wymienionym w ust. 1 pkt 4, 6 oraz 12–13, ARP udziela informacji za pośrednictwem dedykowanej infolinii, której numer telefonu zamieszczony jest na stronie internetowej ARP. 6, 7
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,
 - b) numerach telefonów, pod którymi dostępna jest informacja o możliwości przejazdu pociągami uruchamianymi przez ARP osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz o warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach,
 - c) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia 2021/782/UE, w tym dane kontaktowe UTK,
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej ARP. 6
 - 2) nie ma automatu lub kasy biletowej, lub kasy agencyjnej (lub jest ale nie prowadzi sprzedaży biletów na przejazd pociągami ARP), zamieszcza się informacje o:
 - a) możliwości i sposobie zakupu biletu na przejazd/przewóz w pociągu lub za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży,
 - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajdują się kasa biletowa lub kasa agencyjna, lub automat – prowadzące sprzedaż biletów na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez ARP,
 - c) najbliższej stacji, na której jest obecny personel udzielający pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać niezbędne informacje,
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej ARP, 6, 9
 - 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 biletowych lub kasach agencyjnych prowadzących sprzedaż biletów na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez ARP. 5, 6

§ 6. Zawarcie umowy przewozu

5

1. Przez zawarcie umowy przewozu ARP zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego do stacji przeznaczenia. 6
2. Umowę przewozu zawiera się przez: 5

- | | |
|---|---------|
| 1) nabycie biletu na: | |
| a) przejazd osób, | 5 |
| b) przewóz bagażu ręcznego, psa – z zastrzeżeniem § 23 ust. 5, albo roweru; | 5 |
| 2) otrzymanie wezwania wystawionego przez osoby upoważnione do kontroli w pociągu; | 5 |
| 3) zalegalizowanie dokumentu przewozu (według oferty pozataryfowej lub specjalnej wymagającej legalizacji). | 5 |
| 3. Umowę przewozu potwierdza jeden lub kilka biletów, który(-e) można nabyć: | 5 |
| 1) na zasadach określonych w RAR: | 6 |
| a) w kasie biletowej lub w kasie agencji prowadzących sprzedaż biletów na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez ARP, | 7, 8 |
| b) w pociągu, | |
| c) w automacie, | |
| d) na stronie internetowej ARP (<i>patrz § 10 ust. 10</i>), | 5, 7 |
| e) <i>skreślono</i> ; | 5 |
| 2) za pośrednictwem moBILET, na zasadach określonych w RAR (<i>patrz § 10 ust. 10</i>) oraz regulaminie tego systemu; | 5, 6 |
| 3) za pośrednictwem SkyCash, na zasadach określonych w RAR (<i>patrz § 10 ust. 10</i>) oraz regulaminie SkyCash; | 5, 6 |
| 4) za pośrednictwem E-PODRÓŻNIK, na zasadach określonych w RAR (<i>patrz § 10 ust. 10</i>) oraz regulaminie tego systemu; | 5, 6 |
| 5) za pośrednictwem KOLEO, na zasadach określonych w RAR (<i>patrz § 10 ust. 10</i>) oraz regulaminie tego systemu; | 5, 6 |
| 6) za pośrednictwem „Arriva Polska”, na zasadach określonych w RAR (<i>patrz § 10 ust. 10</i>) oraz w regulaminie aplikacji; | 5, 6 |
| 7) za pośrednictwem Bilkom, na zasadach określonych w RAR (<i>patrz § 10 ust. 10</i>) oraz w regulaminie tego systemu; | 7 |
| 8) w przypadku biletu wg oferty „Wspólny Bilet Samorządowy” – w kasie agencji, w pociągu, za pośrednictwem SkyCash – odpowiednio, na zasadach określonych w § 10A. RAR, w „Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”” oraz regulaminie elektronicznego kanału sprzedaży SkyCash; | 7 |
| 9) w przypadku biletu wg oferty WB – w punktach odprawy oznaczonych piktogramem zawierającym logo WB oraz za pośrednictwem Bilkom – odpowiednio, na zasadach określonych w ZW-WB (<i>patrz § 2 ust. 1 pkt 43</i>) oraz regulaminie systemu Bilkom. | 7 |
| 3a. Nabycie biletu przez internetowy kanał sprzedaży oznacza wygenerowanie przez dany system sprzedaży biletu w formie pliku o rozszerzeniu .PDF (<i>dalej: bilet PDF</i>) | 5, 6, 7 |

w rozmiarze papieru A4 (210 x 297 mm), albo biletu elektronicznego dostępnego w aplikacji danego systemu, za pomocą którego podróżny nabył bilet. Bilet elektroniczny, podróżny może wyświetlić na ekranie urządzenia mobilnego, natomiast bilet PDF dodatkowo zapisać i wydrukować. Bilety nabyte przez internetowe kanały sprzedaży są biletami imiennymi, ważnymi z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość podróżnego (w tym z możliwością potwierdzenia swojej tożsamości za pomocą publicznej aplikacji mObywatel).

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 system biletu internetowego, podróżny ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z wprowadzonymi przez niego danymi podczas zakupu biletu (np. imię i nazwisko właściciela biletu, relacja przejazdu, itp.). 5, 6
5. Podróżny z chwilą rozpoczęcia przejazdu powinien posiadać ważny bilet (z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 1 lit. b) i okazywać go podczas kontroli. 7
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 biletowej lub w kasie agencyjnej;
 - 2) w pociągu przez obsługę pociągu – wyłącznie w dniu wyjazdu.7
10. Bilety jednorazowe sprzedawane w relacjach, na obszarze obsługiwanych przez ARP, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia 2021/782/UE. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami. 9
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, z wyjątkiem biletów wydanych w ramach oferty Wspólny Bilet. 9

§ 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 1–5,

– elektronicznie (wyświetlane na ekranie urządzenia mobilnego) wg wzorów nr 6–6c (wzory nr 6 i 6b można dodatkowo wydrukować),

b) bilet blankietowy (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 22a) – na druku wg wzoru nr 7,

c) wezwania – na druku wg wzoru nr 8;

2) innych dokumentów:

a) paragon fiskalny – na druku wg wzoru nr 9,

b) poświadczenie o:

– zgłoszeniu braku biletu na przejazd – na druku wg wzoru nr 10,

– opóźnieniu przyjazdu pociągu – pismem odręcznym wg wzoru nr 11,

c) pokwitowanie zatrzymania dokumentu – na druku wg wzoru nr 12,

d) pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu – na druku wg wzoru nr 13;

3) identyfikatorów osób upoważnionych przez ARP do kontroli dokumentów przewozu:

a) pracownika załogi pokładowej – wg wzoru nr 14,

b) pracownika kontroli pociągu – wg wzoru nr 15.

2. Na przejazdy osób stosowane są następujące rodzaje biletów:

1) bilety jednorazowe na przejazd w określonej relacji w jedną stronę („TAM”);

2) bilety odcinkowe okresowe imienne na przejazdy wielokrotne, ważne w określonej relacji:

a) w jedną stronę („TAM”),

b) w obie strony („TAM I POWRÓT”, „T/P”).

3. Bilety z ceną zryczałtowaną, które są wydawane łącznie lub do posiadanego już biletu na przejazd, o którym mowa w ust. 2, na odpłatny przewóz pod nadzorem podróżnego:

1) bagażu ręcznego i/lub psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5);

2) roweru.

W przypadku przewozu bagażu ręcznego, roweru albo psa na kilku niełączących się odcinkach, na każdy odcinek wydaje się osobny bilet na przewóz.

§ 8. Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd zawiera:

- | | |
|---|---------|
| 1) oznaczenie sprzedawcy; | |
| 2) oznaczenie przewoźnika (np. Arriva, ARP, AR, Arriva RP); | 5, 6, 7 |
| 3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu „STACJA OD” i stacji przeznaczenia „STACJA DO”); | |
| 4) wypis dotyczący treści zawartej umowy przewozu (np. „miesięczny imienny T/P”, „przejazd TAM” itp.); | 5, 6 |
| 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 okresowego odcinkowego imiennego – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu; | 5, 6 |
| 7) datę wydania lub datę i godzinę wydania (dotyczy biletów wydawanych elektronicznie); | 5 |
| 8) NIP wystawcy; | |
| 9) numer i serię biletu. | |
| 2. Oprócz danych wymienionych w ust. 1, bilet może zawierać m.in.: | |
| 1) kod oferty; | |
| 1a) dodatkowe informacje o warunkach oferty; | 6 |
| 2) rodzaj opłaty (taryfa: „N” – normalna, „U” – ulgowa, z podaniem wymiaru i/lub kodu zastosowanej ulgi); | 5, 6 |
| 3) oznaczenie numeru kasy wydania/automatu biletowego; | |
| 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 (stacje „PRZEZ”); | 8 |
| 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) <i>skreślono</i> ; | 5 |
| 11) zapis o formie płatności (np. „gotówka”, „karta”); | 5, 7 |
| 12) numer identyfikacyjny wystawcy oraz numer pociągu, w którym wydano bilet (dotyczy biletów wystawianych w pociągu); | 5, 6 |
| 13) inne informacje, niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego. | 5 |
| 3. Bilet na przewóz zawiera datę rozpoczęcia ważności, a ponadto musi zawierać informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1–2, 5, 7–9 oraz w ust. 2 pkt 6. | 5 |

4. Oprócz danych zawartych w ust. 3 bilet na przewóz może zawierać informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 6 lit. a oraz w ust. 2 pkt 1, 1a, 3–4, 7, 9–13. 5, 6
5. Informacje na czołowej stronie dokumentu przewozu nie mogą być odręcznie poprawiane.
6. Bilety są drukowane i wypełniane w języku polskim. 5
7. Rozdział 7. RAR zawiera wzory druków i innych dokumentów wydawanych przez ARP. 5, 6

§ 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: 1
 - a) na odległość do 100 km – wynosi 6 godzin licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego, 5
 - b) na odległość 101 km albo więcej – wynosi 1 dzień, z zastrzeżeniem biletów, o których mowa w ust. 2a. 5, 6
Dzień liczy się od godziny 0.01 do godziny 24.00;
 - 2) biletu wg ofert taryfowych i pozataryfowych – jest określony w pkt 1, chyba że warunki taryfowe tych ofert stanowią inaczej; 5
 - 3) biletu okresowego odcinkowego imiennego – uzależniony jest od rodzaju biletu (*patrz* §§ 29–30 TAR); 6
 - 4) biletu na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa – zależy od rodzaju biletu na przejazd, do którego został wydany.
Bilet na przewóz, wydany odpowiednio do biletu:
 - a) jednorazowego – jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
 - b) okresowego odcinkowego – uprawnia do przewozu w ciągu wskazanego przez podróżnego dnia (w terminie ważności biletu na przejazd) i jest na nim określony; 7
 - 5) biletu na przejazd wydanego w ramach oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” – określony jest w „Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy””; 7
 - 6) biletu na przejazd wydanego w ramach oferty WB – określony jest w ZW-WB. 7
- 2a. Termin ważności biletów internetowych jednorazowych na przejazd na odległość 101 km albo więcej – rozpoczyna się od wskazanej na bilecie daty i godziny odjazdu pociągu albo zakupu biletu i upływa o godz. 24.00, z zastrzeżeniem ust. 7–8. 6, 8
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.
5. Na biletach wydawanych w godzinach 23:01 do 24:00, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:
- 1) w kasie biletowej, w kasie agencyjnej i w automacie – datą dnia następnego;
 - 2) w pociągu, przez internetowy kanał sprzedaży – faktyczną datą wyjazdu.
6. Przejazd należy rozpocząć i zakończyć w terminie ważności biletu z zastrzeżeniem ust. 7–9.
7. Podróżny z biletem jednorazowym na przejazd w jedną stronę ma prawo dojechać do stacji przeznaczenia po upływie terminu ważności biletu, gdy przejazd odbywa się:
- 1) bezpośrednim pociągiem od stacji wyjazdu, wskazanej na bilecie, albo
 - 2) z przesiadaniem po drodze – pod warunkiem, że przesiadanie odbywa się do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż nie dojeżdża do tej stacji.
8. Jeżeli nie ukończono podróży w terminie ważności biletu z powodu opóźnienia przyjazdu pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności.
9. Podróżny z biletem na przejazdy wielokrotne może dojechać pociągiem, którym odbywa przejazd najdalej do stacji, na której pociąg, zgodnie z rozkładem jazdy, zatrzymuje się po raz ostatni przed upływem terminu ważności, z zastrzeżeniem ust. 8.
10. 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.

§ 10. Zasady organizacji sprzedaży dokumentów przewozu

1. W kasie biletowej i w kasie agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez ARP) można:
- 1) nabyć:
 - a) bilet:
 - jednorazowy na przejazd w jedną stronę w określonej relacji od i do stacji wskazanej przez nabywcę,
 - na przejazdy wielokrotne, np. okresowy,

- b) na przewóz bagażu ręcznego, roweru lub psa na zasadach określonych w §§ 22–24, z zachowaniem 30-dniowego terminu przedsprzedaży;
- 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,
 - 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 w elektronicznych kanałach sprzedaży; 5, 7
- 4) potwierdzić ważność przejazdu na zaświadczeniu (wzór nr 44a TAR), na zasadach określonych w ust. 12a. 5, 6
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 w określonej relacji od i do stacji wskazanej przez nabywcę, 5
 - b) na przejazdy wielokrotne np. okresowy; 5
 - 2) na przewóz bagażu ręcznego, roweru lub psa na zasadach określonych w §§ 22–24; z zachowaniem 30-dniowego terminu przedsprzedaży. 6
- 2b. Podróżny, który zgłosi się do kasy biletowej lub kasy agencyjnej 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 przyjścia do tej kasy albo miejsca, w którym usytuowany jest automat. 6
3. W pociągu można:
- 1) nabyć bilet:
 - a) jednorazowy na przejazd w określonej relacji od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez nabywcę (w jedną stronę), 5
 - b) na przejazdy wielokrotne np. okresowy – odcinkowy imienny tygodniowy, 5

Bilety na przejazdy wielokrotne wydaje się wyłącznie z terminali mobilnych. Bilety odcinkowe 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),

- c) na przewóz bagażu ręcznego, roweru lub psa na zasadach określonych w §§ 22–24, z zachowaniem 30-dniowego terminu przedsprzedaży;
- 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 zakupionych w elektronicznych kanałach sprzedaży; 5
- 4) otrzymać:
- a) wezwanie,
 - b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,
 - c) bilet zastępczy;
- w przypadkach określonych odpowiednio w §§ 14 i 16, 5
- 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 biletowej, kasy agencyjnej albo automatu lub są one nieczynne i od stacji przesiadania ma zamiar odbyć przejazd pociągiem innego przewoźnika, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 20 min; 5, 8
- 6) potwierdzić ważność przejazdu na zaświadczeniu (wzór nr 44a TAR), na zasadach określonych w ust. 12a. 5, 6
4. W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd w tej samej relacji, którym w pociągu nie można wydać jednego biletu na przejazd, wydaje się odpowiednią liczbę biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu, o której mowa w ust. 6. 5, 7
5. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (w kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie. Podróżni, z wyjątkiem osób 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. 5 1, 5, 7

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) na warunkach określonych w ust. 5, oraz:

a) rozpoczynają przejazd, gdy na stacji wsiadania:

- kasa biletowa i/lub kasa agencyjna jest nieczynna, 5
- nie ma kasy biletowej i/lub kasy agencyjnej albo automatu, 5
- Chełmża, Tuchola – automat jest nieczynny lub automat jest czynny, ale podróżny zamierza kupić bilet dalej niż relacja pociągu, którym rozpoczyna przejazd, 5
- 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 biletowa i/lub kasa agencyjna na tych stacjach jest czynna, 5
- *skreślono*, 5, 7
- w automacie nie ma możliwości zakupu biletu w ofercie pozataryfowej lub specjalnej (oferta pozataryfowa nie wprowadzona do biletowego systemu sprzedaży; *patrz* ust. 15a.); 5, 7

b) posiadają:

- poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd, wydane przez kasę biletową lub kasę agencyjną,
- bilet z adnotacją „Dalej w poc. Arriva”, wydany przez kasę biletową lub kasę agencyjną albo w innym pociągu,
- bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika w sytuacji, o której mowa w ust. 3 pkt 5, 5
- bilet internetowy na przejazd, zakupiony w systemie, w którym nie ma możliwości zakupu biletu na przewóz – a chcą dokonać takiego zakupu (*patrz* ust. 10), 5

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 zgłosi się do obsługi pociągu na warunkach określonych w § 17 ust. 3 a bilet z niższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje, okaże dopiero podczas kontroli,
 - ulgowy (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 niepełnosprawnej i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, 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 (trwałą 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; dane te można również potwierdzać za pomocą publicznej aplikacji mObywatel;
- 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). 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).

6, 7

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 (od stacji... do stacji...) i drogę przewozu (stację „PRZEZ”);

5

5

6

- 4) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową oraz wymiar ulgi).
- 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 jednorazowego lub okresowego, należy podać datę przewozu, zawierającą się w ramach terminu ważności biletu na przejazd, a także numer 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. 5, 6
- 7c. Bilety na przejazd/przewóz w określonej relacji wydawane są od i do stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP. 7
8. Przy zakupie biletu ulgowego w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej, należy złożyć ustne oświadczenie o rodzaju przysługującej ulgi, natomiast przy zakupie biletu ulgowego w pociągu podróżny jest zobowiązany okazać ważny dokument poświadczający prawo do ulgi. 5, 6, 7
- 8a. W automacie można nabyć bilety zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie. Informacje o dostępności konkretnych ofert w danym automacie podane są na stronie internetowej ARP. 7, 8
9. W niektórych kasach biletowych lub kasach agencyjnych albo w automacie sprzedaż biletów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać m.in. na sprzedaży określonych rodzajów biletów. Postanowienia zawarte w ust. 15–15a stosuje się odpowiednio. 5, 7
10. Za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży: 5, 7
- 1) moBILET – podróżny może nabyć bilet na przejazd na relacje określone w regulaminie systemu, od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy: 5, 6, 7
- a) jednorazowy na przejazd wg taryfy normalnej, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%,
- b) odcinkowy miesięczny imienny wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%;
- 2) SkyCash – podróżny może nabyć bilet jednorazowy na przejazd wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% i 95%, od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy; 5, 6, 8
- 3) E-PODRÓŻNIK, „Arriva Polska” oraz na stronie internetowej ARP (www.arriva.pl) – podróżny może nabyć bilet, od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy: 5, 6, 7
- a) jednorazowy:

- na przejazd wg taryfy normalnej, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 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%, 93%;
- 4) KOLEO – podróżny może nabyć jednorazowy na przejazd, od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy, wg taryfy normalnej, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% i ulgą handlową 50% (*patrz* § 28 TAR) oraz bilet na przewóz bagażu ręcznego/psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) i/lub roweru;
- 5) Bilkom – podróżny może nabyć bilet, od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi ARP, zgodnie z rozkładem jazdy:
- a) jednorazowy, inny niż określony w lit. b:
 - na przejazd wg taryfy normalnej, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% oraz z ulgą handlową 50% (*patrz* § 28 TAR),
 - na przewóz bagażu ręcznego/psa (z zastrzeżeniem § 23 ust. 5) i/lub roweru,
 - b) jednorazowy w ofercie WB,
 - c) odcinkowy miesięczny imienny wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%.
- 10a. Warunki korzystania z elektronicznych kanałów sprzedaży, o których mowa w ust. 10 zawarte są w RAR (*patrz* § 6 ust. 3 pkt 1 lit. d–e, pkt 2–5, ust. 3a oraz § 17A) i odpowiednio regulaminach tych kanałów, dostępnych na stronach internetowych:
- 1) strona internetowa ARP, „Arriva Polska” – www.arriva.pl;
 - 2) E-PODRÓŻNIK – www.e-podroznik.pl;
 - 3) SkyCash – www.skycash.pl;
 - 4) moBILET – www.mobilet.pl;
 - 5) KOLEO – www.koleo.pl;
 - 6) Bilkom – www.bilkom.pl;
- a w przypadku zakupionego przez system Bilkom biletu jednorazowego w ofercie WB – zawarte są dodatkowo w ZW-WB.
11. Przy zakupie biletów stosuje się opłaty obowiązujące w dniu zawarcia umowy przewozu (wskazane w Cenniku).
- 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

5, 6, 7

7

7

5, 7, 8

5, 6, 7, 8

- kursowanie pociągów 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.
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*) albo po okazaniu zakupionego w elektronicznym kanale sprzedaży albo w automacie biletu na przejazd z ulgą 37%, w:
- 1) kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (na warunkach określonych w ust. 1 pkt 4);
- 2) pociągu (na warunkach określonych w ust. 3 pkt 6) – z jednoczesnym okazaniem dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości osoby uprawnionej; dane te potwierdzać można również za pomocą publicznej aplikacji mObywatel. 5, 6, 7 6, 7 6, 7
13. Nie wydaje się biletów jednorazowych na przejazd – „tam i z powrotem” (TAM I POWRÓT „T/P”) na jednym druku. 5
14. Należności za przejazd/przewóz oraz inne należności wynikające z umowy przewozu są przyjmowane w walucie PLN – złotych:
- 1) w kasie biletowej/kasie agencyjnej/automacie – gotówką albo kartą płatniczą, zgodnie z oznaczeniem;
- 2) w pociągu – gotówką albo kartą płatniczą. 7
15. W przypadku braku możliwości odprawy, podróżnemu wydaje się poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd.
- Na wydany poświadczeniu:
- 1) w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej – wpisuje się stację i datę wyjazdu i zamieszcza się odcisk datownika, oraz informuje podróżnego o obowiązku zgłoszenia obsłudze pociągu braku biletu, na warunkach określonych w ust. 5; 5, 7
- 2) w pociągu – zamieszcza się stację, datę wyjazdu i nr pociągu, a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.
- 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 do wskazanej przez niego stacji, wydaje się bilet do stacji, do której istnieje możliwość odprawy, zamieszczając odręcznie lub za pomocą stempla adnotację: „Dalej w poc. ARRIVA”. Podróżny w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia, zobowiązany jest zgłosić się do kasy biletowej lub do kasy agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP) albo do obsługi pociągu najpóźniej na stacji, do której posiada bilet.

6, 7

17. Podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT za wyjątkiem faktur do biletów, o których mowa w ust. 19–19a, w:

6

1) kasie biletowej lub w kasie agencyjnej, która wydała bilet;

7

2) w kasie agencyjnej – w przypadku biletów zakupionych w pociągu, w innej kasie biletowej lub w kasie agencyjnej albo w automacie (wyłącznie na pociągi uruchamiane przez ARP).

6, 7

Kasa biletowa lub kasa agencyjna, na żądanie podróżnego ma obowiązek wystawienia faktury VAT w terminie 15 dni od zgłoszenia żądania, jeżeli żądanie jej wystawienia zostanie zgłoszone w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę. Podstawę do wystawienia faktury VAT stanowi przedłożony w punkcie odprawy oryginał biletu.

18. Na bilecie zamieszcza się adnotację 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;

7

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 zakupionych przez elektroniczne kanały sprzedaży. Zasady wydawania faktury VAT za bilet wydany za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży określa regulamin właściwy dla danego kanału sprzedaży.

5, 7

20. W automatach biletowych nie ma możliwości legalizacji biletu.

3

21. Dokument przewozu zafoliowany, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie przez osobę dokonującą kontroli danych (w szczególności podarty i sklejonny),

5

z niepoświadczonymi adnotacjami, a także co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie ze strony dokonującej kontroli, że jest podrobiony albo przerobiony uważa się za nieważny.

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 agencyjnej i w pociągu ARP można nabyć bilet w ramach oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” 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 specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” w zakresie i na warunkach określonych w „Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”” dostępnych na stronie internetowej ARP oraz na stronach internetowych przewoźników uczestniczących.
3. Bilet wg oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” podróżny może nabyć:
 - 1) w kasie agencyjnej – z 7-dniowym terminem przedsprzedaży;
 - 2) w pociągu ARP – wyłącznie w dniu wyjazdu (na zasadach określonych w § 10 ust. 5. Postanowienia § 10 ust. 6, stosuje się odpowiednio);
 - 3) w elektronicznym kanale sprzedaży SkyCash – wyłącznie w dniu wyjazdu, na zasadach określonych w regulaminie tego kanału sprzedaży.
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.

7

7

7

- 5a. Zmiana umowy przewozu lub zwrot biletu zakupionego w elektronicznym kanale sprzedaży SkyCash możliwa jest na zasadach określonych w regulaminie tego kanału sprzedaży.
6. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet wg oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” 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 specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” zakupionym w pociągu ARP, podróżny winien udać się do kasy agencyjnej.
8. W sprawach nie ujętych w „Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”” obowiązują postanowienia odpowiednich regulaminów lub taryf przewoźników uczestniczących w ofercie.

§ 10B. Sprzedaż biletów w ramach oferty Wspólny Bilet (WB)

1. W kasie agencyjnej oznaczonej piktogramem zawierającym logo 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 WB:
- 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;
- 10) KŚ.
2. Zasady i warunki korzystania przez podróżnych z WB:
- 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.
- Załączniki zawierają: Cennik WB (tj. zasady obliczania i ustalania opłat za przejazd, cennik bazowy, opłaty za przewóz, opłaty dodatkowe, opłaty manipulacyjne), wykaz przewoźników uczestniczących w WB, rodzaje i wymiary ulg ustawowych dostępnych w WB, dostępność biletów WB w elektronicznym kanale sprzedaży Bilkom.
- W kategoriach spraw nieuregulowanych w ZW-WB obowiązują postanowienia odpowiednich regulaminów lub taryf przewoźników uczestniczących w WB.
3. Podróżny może odbyć przejazd w ramach WB w przypadku, gdy zostaną spełnione łącznie następujące warunki:
- 1) plan podróży przewiduje przejazd pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników;
 - 2) plan podróży nie przewiduje na żadnym z odcinków drogi przewozu przejazdu pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników niż określonych w ust. 1;
 - 3) droga przewozu jest ciągła, co oznacza, że przejazd pociągami uruchamianymi przez poszczególnych przewoźników odbywa się na łączących się ze sobą odcinkach; warunki te nie dotyczą sytuacji przesiadania się w aglomeracjach: Warszawa i Częstochowa;
 - 4) droga przewozu nie jest dłuższa niż 1400 km;
 - 5) planowany czas na przesiadkę jest nie krótszy niż 10 minut;
 - 6) podróżny odbywa przejazd według opłaty normalnej lub z ulgą ustawową o tym samym wymiarze dla całej drogi przewozu objętej planem podróży;
 - 7) czas przejazdu pociągami wskazanymi w planie podróży, zgodnie z rozkładem jazdy, nie przekracza:

- a) 3 godzin – dla drogi przewozu do 50 km,
 - b) 6 godzin – dla drogi przewozu od 51 do 100 km,
 - c) 12 godzin – dla drogi przewozu od 101 km do 300 km,
 - d) 24 godzin – dla drogi przewozu powyżej 300 km.
4. Nie wydaje się biletu w ramach WB, jeżeli:
- 1) przewóz choćby na jednym odcinku, odbywa się dwukrotnie na tej samej drodze przejazdu, z wyłączeniem przypadków wynikających z rozkładu jazdy lub dogodności połączenia;
 - 2) przewóz na całej drodze przewozu lub na jej części stanowi przejazd okólny rozumiany jako zamknięty krąg w tym od i do tej samej stacji – a w miejscowościach o więcej niż jednej stacji, również od i do stacji w tej miejscowości;
 - 3) podróżny zamierza choćby na części drogi przewozu skorzystać z:
 - a) oferty nie ujętej w ZW-WB,
 - b) różnych wymiarów ulg ustawowych lub gdy ulga ustawowa mu nie przysługuje w danej klasie wagonu/kategorii pociągu;
 - 4) przejazd ma nastąpić pociągiem wyłączonym z możliwości przewozu według WB; przewoźnik zastrzega sobie prawo wyłączenia pociągów z możliwości przewozu według WB, o czym informuje na swojej stronie internetowej.
5. ZW-WB oraz każdą ich zmianę zamieszcza się na stronach internetowych przewoźników.
6. Przewoźnicy umożliwiają zainteresowanym, w tym podróżnym, bezpłatny wgląd do ZW-WB w kasach biletowych (w tym: w centrach, biurach lub punktach obsługi klienta) i na swoich stronach internetowych:
- 1) ARP – www.arriva.pl;
 - 2) PR – www.polregio.pl;
 - 3) PKP IC – www.intercity.pl;
 - 4) PKP SKM – www.skm.pkp.pl;
 - 5) ŁKA – www.lka.lodzkie.pl;
 - 6) KM – www.mazowieckie.com.pl;
 - 7) KW – www.koleje-wielkopolskie.com.pl;
 - 8) KD – www.kolejedolnoslaskie.pl;
 - 9) KMŁ – www.kolejemalopolskie.com.pl;
 - 10) KŚ – www.kolejeslaskie.com.

§ 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 niepełnosprawnych i osób ograniczonej sprawności ruchowej;
Miejsca te wyznacza się w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi wejściowych do pociągu i oznacza się je piktogramami. 5
- 3) obsługi pociągu – dwa miejsca w pobliżu drzwi wejściowych do kabiny maszynisty.
Wyznaczone miejsca na przyległym oknie oznacza się tabliczką z napisem „Miejsca służbowe”. W szczególnych przypadkach, uzasadnionych okolicznościami służbowymi, dopuszcza się zajęcie przez obsługę pociągu dodatkowych miejsc. 5, 6
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.
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 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
5. Wyznaczone miejsca niezajęte przez 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
6. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zająwszy go wyraźnie, traci do niego prawo. Położenie czasopism, dzienników itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.
7. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać nóg w obuwiu, zwierząt (choćby na kocach itp.), bagażu ręcznego ani przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca. 5
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 przewodników (*dalej*: opiekunów grupy). Warunki korzystania z przejazdów grupowych, zawarte są w § 31 TAR. 5, 6, 7
2. Przejazd grupowy można zamówić:
 - 1) Pod numerami telefonów:
 - a) 56 661 20 33 – infolinia ARP, czynna 24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu (koszt: koszt wg stawek operatora) 6
 - b) 56 681 45 54 – zgłaszanie przejazdów grupowych, czynne 24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu (koszt wg stawek operatora); 56
 - b) 56 681 45 54 – zgłaszanie przejazdów grupowych, czynne 24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu (koszt wg stawek operatora); 6, 7

- 2) pisemnie, wysyłając zamówienie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy ARP;
 - 3) w kasach agencyjnych (w dniach i w godzinach ich otwarcia);
 - 4) za pomocą e-formularza dostępnego na stronie internetowej ARP.
3. W zamówieniu należy podać co najmniej:
- 1) nazwę i adres organizatora przejazdu grupowego;
 - 2) relację przejazdu;
 - 3) liczbę uczestników;
 - 4) datę i przybliżoną godzinę wyjazdu lub wskazać konkretny pociąg przewidziany 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.
- 3a. Umowę przejazdu grupowego, przez zakup biletu(-ów) na przejazd grupy, zawiera z ARP organizator takiego przejazdu (*dalej:* organizator PG). Organizator PG może być równocześnie opiekunem grupy.
4. ARP powinna otrzymać zamówienie najpóźniej na 48 godzin przed planowaną godziną wyjazdu grupy. Zamówienie, które wpłynie do ARP w czasie krótszym, może nie zostać rozpatrzone. Jeżeli grupa zamierza odbyć przejazd w dwie strony, dane zawarte w ust. 3 należy uzupełnić o przejazd powrotny (data powrotu, przybliżona godzina wyjazdu lub wskazanie konkretnego pociągu ARP przewidzianego w rozkładzie jazdy). O uwzględnieniu zamówienia przejazdu grupowego, zawiadamia się organizatora PG, udzielając zgody, wskazując numer pociągu i jego godzinę odjazdu ze stacji lub przystanku (wskazanego przez organizatora PG), zgodnie z rozkładem jazdy. Zawiadomienia dokonuje się przez wysłanie wiadomości e-mail (na adres mailowy podany w zamówieniu) lub telefonicznie (na numer podany w zamówieniu). Organizatora PG zawiadamia się również (telefonicznie lub przez wiadomość e-mail) w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówienia (np. w pociągach, w których wydano zgodę na przejazd innej grupy, w pociągach o frekwencji zbliżonej do 100%, w przypadku braku możliwości zrealizowania przejazdu grupowego w którąkolwiek ze stron – dotyczy zamówienia przejazdu grupowego w dwie strony, itp.).
5. Zakupu biletu(-ów) należy dokonać w kasie agencyjnej lub u pracownika załogi pokładowej, w pociągu, w którym przejazd grupowy jest realizowany – odpowiednio wskazanych przez ARP, z okazaniem pisemnego potwierdzenia zgody (z numerem tej zgody) na przejazd grupowy. W przypadku wskazania przez ARP konieczności zakupu biletu(-ów) w pociągu, opłaty za wydanie biletu(-ów) w pociągu nie pobiera się. Nie ma możliwości nabycia

6, 7

6

6, 7

7

6

7

7

7

6, 7

5, 6, 7

5, 6, 7

biletu(-ów) dla przejazdu grupowego w kasie biletowej, w automacie i w elektronicznych kanałach 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, dodatkowo, należy okazać (podczas zakupu) dokumenty uprawniające do ulgowego przejazdu, dla każdego uczestnika przejazdu grupowego.

7

5, 6, 7

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) – podróżny zobowiązany jest dokumenty te okazać w sposób umożliwiający odczytanie wszystkich danych w nich zawartych.

5, 6, 7, 8

6c. Zmiana terminu wyjazdu i przejazd poza stację przeznaczenia drogą inną na podstawie biletu(-ów) wydanego(-ych) dla uczestników przejazdu grupowego nie są możliwe.

6, 8

7. W przypadku, gdy organizator PG zamierza zmienić termin przejazdu, relację (drogę) przewozu albo liczbę uczestników, powinien złożyć nowe zamówienie wg zasad ujętych

5, 6, 7

- w ust. 2–4. Wymiany biletu(-ów) organizator może dokonać wyłącznie w kasie agencyjnej wskazanej przez ARP, bez potrącenia odstępnego.
8. Jeżeli nie zostało złożone nowe zamówienie zgodnie z ust. 7, a z biletu(-ów) na przejazd będzie korzystała mniejsza liczba osób:
 - 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa agencyjna,
 - 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 jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia. Brak wymaganego poświadczenia powoduje nieważność biletów.
 10. Zwrot całkowicie niewykorzystanego(-ych) biletu(-ów) na przejazd grupowy, przed rozpoczęciem terminu jego ważności – jest możliwy w kasie agencyjnej po potrąceniu 15% odstępnego.
 11. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystany(-e), odpowiednio poświadczony(-e) bilet(-y) po rozpoczęciu terminu ważności (w przypadkach innych niż wskazane w ust. 8), zwrotu należności należy dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25.
 12. Dane osobowe uzyskane w procesie składania zamówienia na przejazd grupowy przetwarzane są zgodnie z postanowieniami zawartymi w § 27A.

§ 13. Zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się

1. W pociągach ARP stosuje się niedyskryminujące zasady dotyczące przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 1a. Osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, 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.
2. ARP zapewnia osobie niepełnosprawnej i osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania do/z niego, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie przynajmniej na 24 godzin, przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji. Jeżeli

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

- 2a. Jeżeli przejazd osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej będzie realizowany więcej niż jednym pociągiem, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej informacji na temat terminu kolejnych przejazdów. 5
3. Informacje o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów ARP oraz zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej można uzyskać/dokonać:
- 1) wysyłając zgłoszenie/zapytanie na adres mailowy ARP; 6, 7
 - 1a) za pomocą e-formularza dostępnego na stronie internetowej ARP; 6, 7
 - 2) telefonicznie pod numerami telefonów: 5, 6
 - a) 56 661 20 33 (infolinia ARP, czynna 24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu; koszt: koszt wg stawek operatora),
 - b) 56 681 45 54 (zgłoszenie przejazdu osoby niepełnosprawnej, czynne 24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu; koszt wg stawek operatora); 7
 - 3) w kasach agencji – w dniach i w godzinach ich otwarcia; 5, 6, 7
 - 4) u obsługi pociągu. 6
4. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej powinno zawierać:
- 1) datę przejazdu; 6
 - 2) relację przejazdu (stację wyjazdu, stację przyjazdu, stację przesiadania się) z określeniem stacji, na której potrzebna jest pomoc; 6
 - 2a) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu; 6
 - 3) numer telefonu lub adres e-mail osoby zgłaszającej przejazd; 7
 - 4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego;
 - 5) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (w przypadku wózka z napędem należy podać wagę wózka i łączną wagę wózka z osobą) lub innego sprzętu ortopedycznego, 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 asystent (*patrz § 2 ust. 1 pkt 29*). 6
5. Osoba, która dokona zgłoszenia jest informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić w celu udzielenia pomocy. Wyznaczony termin nie
- 5, 6, 7

może przekraczać 60 min. przed godziną odjazdu pociągu. Jeżeli nie został określony konkretny termin przybycia osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, osoba ta powinna stawić się w wyznaczonym miejscu nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.

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

7. *Skreślono.*

7

8. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oraz opiekunowie i przewodnicy tych osób są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego dokumentu przewozu i/lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu (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.

6, 7

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.

9. Dane osobowe uzyskane w procesie zgłoszenia przejazdu osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej przetwarzane są zgodnie z postanowieniami zawartymi w § 27A.

7

10. ARP ponosi odpowiedzialność za sprzęt ułatwiający poruszanie się i urządzenia wspomagające wykorzystywane przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, w przypadku spowodowania utraty lub uszkodzenia tego sprzętu lub urządzeń, zgodnie z art. 25 rozporządzenia 2021/782/UE.

9

11. ARP ponosi odpowiedzialność w przypadku spowodowania utraty lub zranienia psów towarzyszących (tj. psów przewodników i psów asystujących), wykorzystywanych przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z art. 25 rozporządzenia 2021/782/UE.

9

ROZDZIAŁ 3
KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU ORAZ
ZMIANA I ODSTĄPIENIE 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) – Arriva;
- 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
- 3) zdjęcie kontrolującego;
- 4) zakres upoważnienia;
- 5) okres ważności poświadczony odpowiednim znaczkiem hologramowym;
- 6) pieczęć i podpis wystawcy.

6

6

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

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

6, 7, 8

Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego (w tym z ulgą, o której mowa w § 28 TAR) albo imiennego zobowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość albo potwierdzać 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 studencka, mLegitymacja szkolna, Virtual ISIC card) – podróżny zobowiązany jest dokumenty te okazać w sposób umożliwiający odczytanie wszystkich danych w nich zawartych.

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

5, 6, 7

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

1) jednorazowym – każdorazowo;

5

2) na przejazd wielokrotne – przy pierwszej kontroli.

3a. W przypadku biletów zakupionych przez elektroniczne kanały sprzedaży podróżny obowiązany jest:

5, 7

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

5, 6, 7

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

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

5

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 oraz wydawanych w ramach oferty WB.

5, 6

4a. Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozu w pociągu, za zgodą podróżnego po zaślonięciu 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

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

6

1) bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługuje,

6

2) bilet normalny wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgowych przejazdów (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR),

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

5, 7

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. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu, regulujący należności w pociągu

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,
- b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z bezpłatnego przejazdu,
- c) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu (w tym legitymacji, o której mowa w § 28 TAR),
- d) 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;

6

8

5, 6, 7

- 2) okazał:

- 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),
- b) poświadczenie o zgłoszeniu braku biletu na przejazd, wydane przez kasę biletową lub kasę agencyjną,
- c) bilet imienny:
 - ale nie okazał dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość albo nie potwierdził swoich danych za pomocą publicznej aplikacji mObywatel,
 - którego nie jest właścicielem,

5, 6

6

6, 7

- bez wypełnionej w sposób trwały i czytelny rubryki w części obowiązującej podróżnego (imię i nazwisko), chyba że brakujące dane uzupełnił w trakcie kontroli, 5, 6
 - zakupiony w internetowym kanale sprzedaży (*patrz* § 10 ust. 10), który wymaga weryfikacji, o której mowa w § 14 ust. 3a pkt 1, i którego weryfikacja nie powiodła się, 7
 - 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
- 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:
- 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) albo opłatę według taryfy specjalnej (dotyczy pociągów ARP objętych taką taryfą) oraz 6
 - 2) opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24; 7

W takim przypadku nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu i nie stosuje się ofert pozataryfowych.

6

4. Od podróżnego, który oświadcza, że posiada:

- 1) uprawnienie do ulgi (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR), okaże bilet ulgowy, ale nie okaże ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
- 2) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
- 3) ważny bilet, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość albo nie potwierdzi swoich danych za pomocą publicznej aplikacji mObywatel,

6, 8

5, 6

5, 6, 7

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, 6, 8

5. Odprawy podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu dokonuje się:

- 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego, albo
- 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,

6, 7

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

6. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 16.

§ 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 lub podróżnemu, który zatrzymał pociąg albo zmienił jego trasę bez uzasadnionej przyczyny, osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie.
2. W celu wystawienia wezwania osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość (z wyłączeniem możliwości potwierdzania danych za pomocą publicznej aplikacji mObywatel), a w razie braku takiego dokumentu lub odmowy jego okazania – zwrócić się o podjęcie tych czynności do Policji lub innych organów porządkowych, które zgodnie z prawem są

6

6, 7

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.

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, mimo braku ważnego biletu, odmawia zapłacenia należności albo okazania dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego jego tożsamość;
- 2) opuści, przed przybyciem funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, miejsce przeprowadzenia kontroli albo miejsce wskazane przez osobę dokonującą kontroli,

6, 7

podlega karze grzywny w trybie ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 1124) (*dalej: Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia*).

5, 6, 7, 8

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”*.

6, 7

W przypadku posiadania przez uczestników przejazdu grupowego uprawnień do ulgowych przejazdów, w wezwaniu wskazuje się każdy wymiar ulgi i ilość osób uprawnionych do danej ulgi;

- 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;

5, 6, 7

- 3) osoby niepełnosprawnej uprawnionej do przejazdu z opiekunem/przewodnikiem – za przejazd każdej z tych osób lub za przejazd samej osoby niepełnosprawnej (opiekun/przewodnik posiada ważny dokument przewozu), wezwanie wystawia się na osobę niepełnosprawną lub opiekuna/przewodnika tej osoby, przy czym w wezwaniu w rubryce „III. Uwagi organu kontrolnego” zamieszcza się adnotację: *„Za przejazd podopiecznego/Za przejazd wraz z podopiecznym ... (imię i nazwisko*

5, 6, 7

podopiecznego)". W przypadku posiadania przez opiekuna/przewodnika osoby niepełnosprawnej ważnego dokumentu przewozu, wskazuje się jego numer. W przypadku, kiedy osoba upoważniona do kontroli zakwestionuje, w myśl przepisów dotyczących ulg przejazdowych, ważność uprawnień osoby niepełnosprawnej (np. brak dokumentu uprawniającego do ulgowego przejazdu), opiekun/przewodnik podróżujący wraz z tą osobą przestaje być uprawniony do przejazdu na podstawie biletu z tą ulgą i traktowany jest jak podróżny bez ważnego biletu na przejazd.

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

- 1) stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego;
- 2) stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,

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

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 lub opłat według taryfy specjalnej (dotyczy pociągów ARP objętych taką taryfą) i opłat dodatkowych, zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005 r. – za faktyczną liczbę osób.

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

6b. W przypadku:

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

podróżny zostanie obciążony kosztami ustalenia jego adresu zamieszkania.

W przypadkach określonych w pkt 1–4, osoba upoważniona do kontroli ma obowiązek poinformowania podróżnego o obciążeniu kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ, w wysokości określonej w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców 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 (j.t. Dz. U. z 2022 r. poz. 2142).

5

6, 7

5, 6, 7

6

5, 6

5

6

6

6

5, 7, 8

7. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się m.in.:

1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego:

- a) datę przejazdu,
- b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
- c) rodzaj i numer pociągu,
- d) klasę wagonu,
- e) odległość taryfową przejazdu,
- f) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi;

2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:

- a) opłatę taryfową za przejazd jednorazowy (z zastosowaniem ofert taryfowych) lub opłatę według taryfy specjalnej (dotyczy pociągów ARP objętych taką taryfą) albo opłatę za przewóz bagażu ręcznego, roweru, psa,
- b) opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24;
- c) opłatę za wydanie biletu w pociągu, w przypadku określonym w ust. 13 pkt 1;

3) cenę okazanego biletu jednorazowego;

4) kwotę należności do zapłaty;

5) w rubryce „ujawniono” – stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu, będącą stacją rozkładowego zatrzymania pociągu);

6) uwagi osoby dokonującej kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);

7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym, za podpisem (podając stację i godzinę przekazania, nr służbowy funkcjonariusza Policji i przynależność do komisariatu lub nr służbowy przedstawiciela innego organu porządkowego).

8. Podróżny:

1) ma prawo wniesienia uwag do wezwania;

2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania, własnoręcznym podpisem w odpowiedniej rubryce. Jeżeli podróżny odmówi przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli dokonuje w wezwaniu stosownej adnotacji (w 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

6, 7

7

6

6

5

7

6

5, 6

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 należy wpłacić najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania – nie wliczając tego dnia – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie lub w kasie agencyjnej. Za dzień wpłaty uważa się dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień dokonania zapłaty w kasie agencyjnej. Jeżeli ww. należności zostaną wpłacone w ciągu 7 dni od dnia przewozu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – opłata dodatkowa, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24 ulega odpowiednio obniżeniu (*patrz* Cennik). Nieuregulowanie należności we wskazanym wyżej terminie skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Postanowienia ust. 11 stosuje się odpowiednio.

7

5, 6

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 2022 r. poz. 1360).

5

5

5, 7, 8

12. W razie wystawienia wezwania podróżnemu, który oświadcza, że posiada:

- 1) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
- 2) uprawnienie do ulgi (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR), okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
- 3) ważny bilet, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość albo nie potwierdzi swoich danych za pomocą publicznej aplikacji mObywatel,

6

8

5, 6, 7

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, 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.

5, 8

13. Wezwanie wystawia się również w przypadku, gdy podróżny zgłosi obsłudze pociągu brak ważnego dokumentu przewozu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 i:

5

- 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 nie ma terminala płatniczego (lub ma, ale z przyczyn technicznych pobranie opłaty nie jest możliwe) – w wezwaniu w rubryce „III. Uwagi organu kontrolnego” zamieszcza się adnotację: *„Brak możliwości zapłaty kartą – brak/awaria terminala płatniczego – termin płatności 7 dni”*;
- 2) posiada poświadczenie wydane przez kasę agencyjną lub punkt odprawy o awarii czytnika kart płatniczych (jeżeli kasa agencyjna lub punkt odprawy świadczy usługę płatności bezgotówkowych) 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, należność wykazana w wezwaniu do zapłaty 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. 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 odpowiedniego dokumentu przewozu (w pełnej wysokości) 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 – 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, z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w § 25 ust. 5c.

7

5, 6, 7

5, 6, 7, 8

§ 17. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:

- 1) terminu wyjazdu;

- 2) stacji przeznaczenia;
 - 3) drogi przewozu;
 - 4) zakresu uprawnień do ulgi.
2. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem przejazdu, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
- Zmiany można dokonać odpowiednio w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) albo w pociągu przed upływem terminu ważności biletu na całej lub na części drogi przewozu na zasadach określonych w ust. 4.
3. W pociągu zmiana jest możliwa pod warunkiem jej zgłoszenia w zakresie:
- 1) terminu wyjazdu i uprawnień do ulgi (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 zgodnie z ww. zasadami, stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 15–16.
4. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której ARP przysługuje:
- 1) niższa należność – podróżny powinien:
 - a) w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 5.
 - b) w pociągu albo w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) na stacji pośredniej – uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności;
 - 2) wyższa należność – podróżny powinien:
 - a) w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 5.
 - b) w pociągu albo w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (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

5, 8

5, 7

6

6, 7, 8

7, 8

6, 7, 8

7, 8

5. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, kasa biletowa lub kasa agencyjna (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

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;
- 2) biletu na przejazdy wielokrotne zwróconego przed rozpoczęciem terminu ważności i jednoczesnego nabycia nowego biletu wg tej samej oferty.

6

Wymiany można dokonać tylko jeden raz. Każda następna wymiana jest traktowana jako zwrot.

6. Podróżny z biletem jednorazowym może zmienić termin wyjazdu:

- 1) przed rozpoczęciem terminu ważności biletu – w dowolnej kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP);
- 2) po rozpoczęciu terminu ważności biletu – w dowolnej kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) w miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu (wyłącznie na termin późniejszy),

5, 7, 8

5, 7, 8

przez wymianę posiadanego biletu;

7

- 3) w pociągu – zgłosić się do 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.

5

7. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu.

8. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza stację przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu. Wybranie przez podróżnego innej stacji przeznaczenia i jednocześnie innej drogi przewozu od stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu, tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Okazany bilet jednorazowy poświadcza się o częściowym niewykorzystaniu; zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 19 – bez potrącenia odstępnego.

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, roweru albo psa wydany do tego biletu jest ważny w zakresie wynikającym z tej zmiany.

6

10. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu, na zasadach określonych w § 10 ust. 5 i oświadcza, że posiada uprawnienie do ulgowego albo bezpłatnego przejazdu (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR), ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, 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.

5, 6, 8

Na wydany bilet 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 ulgowego/bezpłatnego przejazdu*”. Uiszczona opłata zostanie zwrócona po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od dnia przewozu (nie wliczając tego dnia), na warunkach określonych w § 25.

6, 7

W kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) powyższą zasadę stosuje się odpowiednio.

7, 8

11. Jeżeli podróżny posiada bilet z innym wymiarem ulgi ustawowej niż ulga mu przysługująca w:

1) kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (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

2) 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 poświadczają o niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 19 – bez potrącenia odstepnego.

5, 8

12. Zmiany umowy przewozu w zakresie wskazanym w ust. 2–3 można dokonać na warunkach określonych w §§ 6, 9, 29–30 TAR.

5, 6, 8

13. Zasad ujętych w ust. 1–12 nie stosuje się do biletów zakupionych przez elektroniczne kanały sprzedaży (*patrz* § 17A).

5, 7

13a. Zasady zmiany umowy przewozu z biletem(-ami) wydanym(-i) dla przejazdu grupowego zawarte są w § 12.

6

13b. Zasady zmiany umowy przewozu przez podróżnego posiadającego bilet wg oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” zamieszczone są w „Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”” dostępnych na stronie internetowej ARP oraz stronach przewoźników uczestniczących.

6, 7

14. Zasady zmiany umowy przewozu przez podróżnego posiadającego bilet WB, zamieszczone są w ZW-WB.

5

§ 17A. Zmiana umowy przewozu, odstąpienie od umowy przewozu oraz zwrot za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety zakupione przez elektroniczne kanały sprzedaży

5

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:

- 1) terminu odjazdu,
- 2) stacji przeznaczenia,
- 3) drogi przewozu,
- 4) zakresu uprawnień do ulgi.

2. W przypadku zamiaru zmiany umowy przewozu z biletem jednorazowym na przejazd normalnym lub ulgowym (w tym z ulgą, o której mowa w § 28 TAR), podróżny powinien przed rozpoczęciem terminu ważności tego biletu dokonać za pośrednictwem systemu, z wykorzystaniem którego nabył bilet – jego wymiany.

6, 7, 8

Wymiana, o ile regulamin danego kanału sprzedaży nie stanowi inaczej, polega na jednoczesnym zwrocie posiadanego biletu i zakupie nowego biletu na przejazd.

7

Czas na dokonanie zwrotu biletu w danym kanale sprzedaży, wskazany jest w procesie jego zakupu, przed sfinalizowaniem transakcji płatności (dokonaniem zakupu).

7

Zwrot biletu dokonywany jest po potrąceniu 15% odstępnego.

3. O zwrot należności za niewykorzystany bilet jednorazowy normalny lub ulgowy (w tym z ulgą, o której mowa w § 28 TAR) po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, można wystąpić w drodze reklamacji na zasadach określonych w regulaminie systemu, za pomocą którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25.

6, 7, 8

4. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem 15% odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany te wynikają z przyczyn leżących po stronie ARP.

6

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 (w tym z ulgą, o której mowa w § 28 TAR), zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet jest dokonywany na zasadach określonych w §§ 19 i 25, bez potrącenia odstępnego. 5, 8
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:
- 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, na zasadach określonych w §§ 19 i 25, 6
 - 2) wyższa należność – podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8. 5, 6
8. W przypadku niezgłoszenia zamiaru zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 6–7 oprócz opłat taryfowych lub opłat wg taryfy specjalnej (dotyczy pociągów ARP objętych taką taryfą), obsługa pociągu pobiera również opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24. 5, 6, 7, 8
9. Za bilet jednorazowy normalny lub ulgowy (w tym z ulgą, o której mowa w § 28 TAR) odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącenia odstępnego – który jest dokonywany w drodze reklamacji na zasadach określonych w regulaminie systemu, za pomocą którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25. 5, 6, 7, 8
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 (w tym z ulgą, o której mowa w § 28 TAR) – bezpośrednim pociągiem – jeżeli nowa stacja przeznaczenia mieści się w tej samej strefie odległości (identyczna opłata za przejazd do nowej stacji przeznaczenia), co pierwotna stacja przeznaczenia, a w razie nie zgłoszenia obsłudze pociągu zamiaru przejazdu poza stację przeznaczenia nie pobiera się opłaty dodatkowej, o której mowa 5, 6, 7, 8

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.

- 10b. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu z biletem jednorazowym lub okresowym, na zasadach określonych w § 10 ust. 5 i oświadcza, że posiada uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu (w tym do ulgi, o której mowa w § 28 TAR), ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas wydaje się w pociągu nowy bilet jednorazowy 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 wydany w pociągu 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 ulgowego/bezpłatnego przejazdu”*. Uiszczona opłata zostanie zwrócona po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od dnia przewozu (nie wliczając tego dnia), na warunkach określonych w § 25.

W kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) powyższą zasadę stosuje się odpowiednio.

- 10c. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 i okaże bilet z innym wymiarem ulgi ustawowej niż ulga mu przysługująca – wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi ustawowej, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie. Okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu, a zwrotu należności – bez potrącenia odstępnego – należy dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25; w przypadku niezgłoszenia się do obsługi pociągu, osobę tę traktuje się jak podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu i stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 15–16.

W kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) powyższą zasadę stosuje się odpowiednio.

11. Podróżny może dokonać rezygnacji z zakupionego biletu jednorazowego najpóźniej przed terminem rozpoczęcia ważności biletu, po potrąceniu 15% odstępnego, przez:

- 1) system, za pomocą którego dokonał zakupu biletu – w czasie wskazanym przed sfinalizowaniem transakcji płatności (zakupu biletu) w formie i na warunkach określonych przez regulamin tego systemu,
- 2) złożenie reklamacji na warunkach określonych w § 25.

8

8

5, 7

6, 7

6, 7

5, 6, 7

12. W przypadku niedotrzymania terminów, o których mowa w ust. 2 i ust. 11, albo po rozpoczęciu terminu ważności biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy należy dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w regulaminie systemu, za pomocą którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25.

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 systemu, za pomocą którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25.

5, 7

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

6

1) w kasie biletowej, w kasie agencyjnej, w automacie lub przez internetowy kanał sprzedaży 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 po złożeniu reklamacji na zasadach określonych w regulaminie systemu, za pomocą 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;

7

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),

6

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

7

15. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu za pośrednictwem elektronicznego kanału sprzedaży (np. w przypadku

5, 7

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 okresowym odcinkowym imiennym, zakupionym w jednym z elektronicznych kanałów sprzedaży, poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie oraz drogą dłuższą:

5, 6

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

7

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

7, 8

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

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

6, 7

- 2) po rozpoczęciu przejazdu (w pociągu), najpóźniej przed stacją, na której ma nastąpić zmiana – możliwy jest poprzez zgłoszenie się do obsługi pociągu 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).

17. Za całkowicie niewykorzystany bilet okresowy odcinkowy imienny, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności (z zastrzeżeniem ust. 11 pkt 1), dokonuje się zwrotu zapłaconych należności po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 19–20.

5, 6, 7

18. Za częściowo niewykorzystany bilet okresowy odcinkowy imienny, dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania.

5, 6, 7

Bilet odcinkowy imienny:

- 1) tygodniowy – zwrócony nie później niż 1. dnia ważności,
2) miesięczny – zwrócony nie później niż 10. dnia ważności,
3) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 30. dnia ważności,
potrąca się 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 19–20.

7

7

7

7

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 systemu, za pomocą 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).
22. Właścicielowi biletu okresowego odcinkowego imiennego nie przysługuje zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy.
23. W sprawach nieujętych w ust. 1–22 zastosowanie mają odpowiednie przepisy RAR, TAR oraz regulaminu systemu, za pomocą którego dokonano zakupu biletu.

5, 6, 7

5, 6

5, 6

§ 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.
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

5, 6, 7

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

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet, dokonuje kasa biletowa lub kasa agencyjna prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP.
3. Po rozpoczęciu terminu ważności biletu, zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet, dokonywany jest po uzyskaniu przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia. Poświadczenia dokonuje osoba upoważniona przez ARP przed upływem terminu ważności biletu, potwierdzając w sposób określony w § 2 ust. 1 pkt 13 w:
- 1) dowolnej kasie biletowej lub w kasie agencyjnej miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu, w razie całkowitej rezygnacji z biletu – z zastrzeżeniem postanowień ust. 10;
- 2) pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie.
4. Jeżeli podróżny zgłosi w punkcie odprawy:

6, 7

6

7

- 1) na innej stacji niż wskazana w ust. 3 pkt 1 – całkowitą rezygnację z przejazdu;
 - 2) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, z zastrzeżeniem pkt 3 – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia, 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;
- 3) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, nie później niż przed upływem 60 minut od przyjazdu do tej stacji pociągu, z którego wysiadł – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia, wówczas na bilecie dokonuje się poświadczenia o częściowym niewykorzystaniu biletu. Zwrotu należności w tym przypadku dokonuje się na zasadach określonych w ust. 7.
5. Osoba dokonująca poświadczenia biletu o:
- 1) całkowitym niewykorzystaniu – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami;
 - 2) częściowym niewykorzystaniu – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej po przekątnej jedną ukośną linią.
- Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
6. Nie wymagają poświadczenia bilety:
- 1) całkowicie niewykorzystane – zwrócone przed rozpoczęciem terminu ważności zgodnie z ust. 2;
 - 2) zwrócone w terminie ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 17 ust. 5, 5, 6
- w dowolnej kasie biletowej lub w kasie agencyjnej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP. 5, 7
7. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane (odpowiednio poświadczane) bilety można uzyskać w kasie agencyjnej lub kasie biletowej przewoźnika, u którego zakupiono bilet i prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju – w terminie do 3 miesięcy, licząc od dnia ważności biletu – pod warunkiem zwrócenia przez podróżnego oryginału poświadczanego biletu. W pozostałych przypadkach – w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25. 5, 6
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

9. Zwrotu należności za bilety na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania, po potrąceniu 15% odstępnego z zastrzeżeniem ust. 13. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio. 5, 6
10. Jeżeli w miejscowości wyjazdu nie ma kasy biletowej lub kasy agencyjnej (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
11. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6 i ust. 12 pkt 2.
12. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany:
- 1) odpowiednio poświadczony bilet po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7;
 - 2) bilet bez odpowiedniego poświadczenia:
 - a) pod warunkiem udokumentowania, że niedotrzymanie terminu nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu),
 - b) z przyczyn leżących po stronie ARP,6
- podróżny może dochodzić – w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25.
13. Potrącenia odstępnego nie stosuje 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 biletowej lub w kasie agencyjnej (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
 - 2) w pociągu – należy uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu. 5, 7
- Po zakończeniu przejazdu zwrotu należności przypadającej za te osoby, dokonuje kasa biletowa lub kasa agencyjna (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.

15. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie kasa biletowa lub kasa agencyjna (prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP) wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką. W razie nieprzedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej, zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 25. 8
16. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono w kasie biletowej lub kasie agencyjnej fakturę VAT może być dokonany w terminie do 3 miesięcy w dowolnej kasie biletowej lub w kasie agencyjnej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku kasa biletowa lub kasa agencyjna wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach – zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 25. 7
17. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd zakupiony u obsługi pociągu ARP albo w automacie, dokonuje dowolna kasa agencyjna w miejscowości wyjazdu podróznego, a w przypadku gdy w tej miejscowości brak jest kasy agencyjnej lub jest ona nieczynna, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 25. 6
18. Zasady zwrotu należności za całkowicie i częściowo niewykorzystane bilety wydane na przejazd grupowy, określają postanowienia § 12. 6
19. Zasad ujętych w ust. 1–18 nie stosuje się do biletów zakupionych za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży (*patrz* § 17A). 5
20. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety WB, zamieszczone są w ZW-WB. 5

§ 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

2. W razie przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu, chyba że ARP nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. 5, 6
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 zrealizowanej, 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 i podróżny wrócił do pierwotnej stacji wyjazdu pierwszym dostępnym pociągiem. 8
4. Warunkiem kontynuacji przejazdu do stacji przeznaczenia, drogą dłuższą/inną i/lub w terminie późniejszym, albo powrotu do stacji wyjazdu – bez uiszczenia dodatkowych opłat – jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie jednorazowym o przerwie w ruchu, utracie połączenia/odwołaniu/opóźnieniu pociągu. 7
5. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany odpowiednio poświadczony bilet w przypadkach określonych w ust. 2 i ust. 3 pkt 2 dokonuje się bez potrącenia odstępnego, przy czym w przypadku określonym w:
- 1) ust. 2,:
- a) gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji przerwy w podróży i nie będzie korzystał z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu – zwrotu należności za cały przerwany przejazd dokonuje się w kasie biletowej lub w kasie agencji (prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP) na stacji przerwy w podróży, 7
- b) gdy podróżny korzysta z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczanego biletu, zwrot należności dokonywany jest po przyjeździe do stacji wyjazdu;

2) ust. 3 pkt 2 lit. a, gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji wyjazdu – zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet dokonuje się w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej na stacji wyjazdu;

7

3) ust. 3 pkt 2 lit. b, gdy podróżny rezygnuje z kontynuowania przejazdu – zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej (prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP) na stacji pośredniej;

7

4) ust. 3 pkt 2 lit. c.:

7

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 – zwrot 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 4 lit. a, zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet można dokonać również w dowolnej kasie biletowej lub w kasie agencyjnej, 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.

7

W przypadku, kiedy w danej miejscowości nie ma kasy biletowej lub kasy agencyjnej, lub są nieczynne albo 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

W przypadku zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet zakupiony przez internetowy kanał sprzedaży (bilet internetowy) należy dochodzić w drodze reklamacji na zasadach określonych w regulaminie systemu, za pomocą którego dokonano zakupu biletu albo na warunkach określonych w § 25.

6, 7

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

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne – okresowy, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności, dokonuje się zwrotu zapłaconych należności po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 3–4.

5, 6, 7

2. Za częściowo niewykorzystany bilet okresowy odcinkowy imienny dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania. 6
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 okresowe odcinkowe imienne: tygodniowe, miesięczne i kwartalne – (z zastrzeżeniem ust. 5a, 9–10) – dokonuje kasa biletowa lub kasa agencyjna, prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP. 6, 7
- 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
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 biletowej lub w kasie agencyjnej fakturę VAT może być dokonany: 6, 7
 - 1) w przypadku całkowitego niewykorzystania biletu, na warunkach określonych w ust. 1, albo 7
 - 2) w przypadku częściowego niewykorzystania biletu, na warunkach określonych w ust. 2, 7

w dowolnej kasie biletowej lub kasie agencyjnej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na pociągi uruchamiane przez ARP, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku kasa biletowa lub kasa agencyjna wystawia fakturę korygującą.

7

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:

6

7

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,

7

w takim przypadku kasa agencyjna wystawia fakturę korygującą.

W innych przypadkach – zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 25.

9. Zasad ujętych w ust. 1–8 nie stosuje się w przypadku biletów zakupionych przez elektroniczne kanały sprzedaży (*patrz* § 17A).

5, 7

10. Zasady zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet wg oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy” zamieszczone są w „Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”” dostępnych na stronie internetowej ARP oraz stronach przewoźników uczestniczących.

6, 7

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

4, 6

1. Podróżny może złożyć wniosek o odszkodowanie z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu ARP objętego taryfą specjalną (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 6c), do stacji wskazanej na bilecie, z zastrzeżeniem ust. 7 oraz jeżeli podróżny nie otrzymał zwrotu kosztów biletu, zgodnie z § 20, a w przypadku biletu zakupionego przez elektroniczny kanał sprzedaży – zgodnie z § 17A.

5, 6, 7

2. Jeżeli opóźnienie pociągu, o którym mowa w ust. 1 wyniosło:

6

1) od 60 do 119 minut, odszkodowanie stanowi 25%;

2) od 120 minut lub więcej, odszkodowanie stanowi 50%,

7

podstawy, o której mowa w ust. 3.

7

3. Podstawę do obliczenia odszkodowania stanowi opłata uiszczona za przejazd. Jeżeli bilet został wydany dla więcej niż jednej osoby, koszty przejazdu stanowiące podstawę odszkodowania oblicza się dla każdej osoby oddzielnie.
4. Podróżny może ubiegać się o odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu, o którym mowa w ust. 1, w drodze pisemnego wniosku złożonego na warunkach określonych w § 25, do którego powinien załączyć kopie, skan lub zdjęcia biletu(-ów), o którym(-ych) mowa w ust. 3, uzupełniony(-e) o potwierdzenie przejazdu tym pociągiem. 5, 6
- 4a. Potwierdzeniem przejazdu, o którym mowa w ust. 4 jest znak jego kontroli albo poświadczenie o opóźnieniu pociągu, o którym mowa w ust. 1. 6
- Poświadczenie, 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 zobowiązane 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 powiązanymi: 9
- 1) nadzwyczajnymi okolicznościami niezwiązanymi z ruchem kolei, takimi jak ekstremalne warunki pogodowe, poważne katastrofy naturalne lub poważne kryzysy w dziedzinie zdrowia publicznego, których przewoźnik mimo zastosowania wymaganej w danych okolicznościach staranności nie był w stanie uniknąć, ani których skutkom nie mógł zapobiec;
 - 2) wina podróżnego; lub
 - 3) zachowanie się osoby trzeciej, którego przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w danych okolicznościach staranności nie był w stanie uniknąć i którego skutkom nie mógł zapobiec, takim jak osoby na torach, kradzież kabli, sytuacja nadzwyczajna w pociągu, działania organów ścigania, sabotaż lub terroryzm, z zastrzeżeniem ust. 5b.
- 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. 9
6. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość obliczona w walucie krajowej, według kursu Narodowego Banku Polskiego, stosowanego na dzień wypłaty 7

odszkodowania, wynosi co najmniej 4 EURO dla jednej osoby, przy czym wartość odszkodowania nie może przekroczyć 50% ceny biletu.

7. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli podróżny został poinformowany o opóźnieniu pociągu, o którym mowa w ust. 1, przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub przez zmianę trasy jest krótsze niż 60 minut oraz jeżeli podróżny otrzymał zwrot kosztu biletu, o którym mowa w ust. 1.

6, 7

ROZDZIAŁ 4
PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERU I ZWIERZĄT
POD NADZOREM PODRÓŻNEGO

5

§ 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 na przedmioty o większych rozmiarach, które są oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.
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 ponosi odpowiedzialność 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
- 4a. Podróżny może przewieźć bezpłatnie jako bagaż ręczny:
 - 1) łatwo przenośne przedmioty w liczbie do 3 sztuk (np. złożona hulajnoga, walizka, plecak, torba podróżna, neseser, paczka, karton); 5
 - 2) wózek inwalidzki lub inny – z którego podczas przejazdu korzysta osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej; 6, 8
 - 3) wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą wraz z dzieckiem; 5
 - 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:
 - 1) każdą następną łatwo przenośną rzecz (*patrz* ust. 4a pkt 1) powyżej 3 sztuk przewożonych bezpłatnie; 5

- 2) wózek inwalidzki – gdy w trakcie przejazdu nie korzysta z niego osoba niepełnosprawna lub o ograniczonej sprawności ruchowej;
- 3) wózek dziecięcy – gdy podróżny odbywa przejazd bez dziecka;
- 4) przedmioty przestrzenne (np. składany kajak, rower treningowy, przyczepa do roweru, pralka) – 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) *skreślono*.
- 4c. W przypadku przewozu przedmiotów określonych w ust. 4b podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz bagażu ręcznego.
- 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 – wystawia wezwanie.
- 4e. Zabrania się przewożenia w pociągach:
- 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo które mogą uszkodzić lub zniszczyć wagon (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami i farbami);
 - 2) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narazić ich na niewygody;
 - 3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych;
 - 4) przedmiotów wywołujących odczucie odrazy;
 - 5) zwłok i szczątków zwłok ludzkich;
 - 6) przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów prawa;
 - 7) pojazdów z silnikiem spalinowym.
5. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony lub spełniających przesłanki zawarte w ust. 3 albo w ilości większej niż jeden (dotyczy przedmiotu przestrzennego, o którym mowa w ust. 4b pkt 4) – obsługa/kontrola pociągu poświadcza wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę

5, 7

6, 8

5

5, 6, 7

5

7

5, 6, 7

dotatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24 za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami zobowiązany jest opuścić pociąg. Częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy na przejazd, odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi bez potrącenia odstępnego.

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.

5, 6

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 – obsługa pociągu niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.

6

8. Bagaż przewożony przez podróżnego może być przeglądany/sprawdzany przez organa uprawnione do tego, na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

9. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu Międzynarodowego Przewozu Kolejami Towarów Niebezpiecznych (RID), który dostępny jest na stronie internetowej www.pkpcargo.com.

5, 7

9a. Osoby próbujące przewieźć rzeczy wyłączone z przewozu lub zagrażające jego bezpieczeństwu mogą być niedopuszczone do przewozu.

5

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

5

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.

6, 8

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 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). Podróżny jest zobowiązany nadzorować zabrane w podróż zwierzęta. 5
3. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika) – nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod opieką pełnoletniego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa;
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec z zastrzeżeniem ust. 4–5; 5
 - 3) pies nie zachowuje się agresywnie i nie zakłóca spokoju. 6
4. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 29), ma prawo wstępu do środków transportu kolejowego. Powyższe uprawnienie nie zwalnia osoby niepełnosprawnej z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. 5, 7
5. W przypadkach wskazanych w ust. 3, podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz psa, z wyjątkiem:
 - 1) psa przewodnika (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 29), który jest odprawiany na warunkach wskazanych w §§ 22–23 TAR; 5, 6
 - 2) psa asystenta (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 29), spełniającego warunki, o których mowa w ust. 4, którego przejazd odbywa się bezpłatnie. 5, 6
6. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia (nawet, jeżeli podróżny zabezpieczy miejsce np. kocem itp.). Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzęta. 5
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 pociągu (np. w innym wagonie lub 5, 6

przedsionku), a jeżeli jest to niemożliwe, podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu zamieszcza na bilecie na przejazd stosowne poświadczenie, na podstawie którego przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy, bez potrącenia odstępnego.

8. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:

- 1) zwierząt w wagonach bezprzedziałowych;
- 2) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
- 3) psów służbowych z opiekunami;
- 4) psów asystentów osób niepełnosprawnych.

7

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.

6

10. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, a w szczególności zabrania ze sobą do środka transportowego:

5

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, a w razie odmowy uregulowania należności wystawia wezwanie;

6, 7

2) zwierząt, których przewóz jest zabroniony albo nie spełniających warunków, o których mowa w ust. 1–3, 5–7 (z zastrzeżeniem ust. 8) – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie zwierząt, a w razie odmowy uregulowania należności wystawia wezwanie. Podróżny, na najbliższej stacji zatrzymania się pociągu, wraz ze zwierzętami musi opuścić pociąg. 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;

6, 7

3) więcej niż jednego psa (nie wliczając psa, o którym mowa w ust. 5) – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz (w przypadku braku ważnych biletów na przewóz) w ilości odpowiadającej ilości zabranych psów oraz opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie zwierząt, a w razie odmowy uregulowania należności wystawia wezwanie. Podróżny, na najbliższej stacji zatrzymania się pociągu wraz z psami zobowiązany jest opuścić pociąg. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu, na posiadanym bilecie jednorazowym na przejazd,

6, 7

zamieszcza stosowne poświadczenie. Za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, podróżnemu przysługuje zwrot należności, bez potrącenia odstępnego.

11. Powyższe zasady dotyczące przewozu zwierząt stosuje się łącznie z postanowieniami zawartymi w § 35 TAR. 6
- 11a. Opłata za bilet na przewóz psa pod nadzorem podróżnego wskazana jest w Cenniku. 6, 8
12. W ramach oferty WB, podróżny może przewozić zwierzęta wg zasad zamieszczonych w ZW-WB. 5, 6

§ 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 taborem 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 niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej. 5
- 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 przedsionku pierwszego wagonu lub ostatnim przedsionku 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 niniejszych przepisów o przewozie roweru, a w szczególności zabrania ze sobą do środka transportowego roweru, którego 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 rzeczy, a w razie odmowy uregulowania należności wystawia wezwanie. 5, 6, 7
- 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. 5, 6
- 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 w ilości odpowiadającej ilości przewożonych rowerów (za wyjątkiem sytuacji, kiedy podróżny posiada bilety na ich przewóz) i opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, a w razie odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie, 7
- 2) przewozi ze sobą rower w pociągu, w którym przewóz roweru jest niemożliwy (*patrz* ust. 1b), obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz i opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 24, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, a w razie odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie, 7
- podróżny, na najbliższej stacji zatrzymania się pociągu, 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. 7
5. Powyższe zasady dotyczące przewozu roweru stosuje się łącznie z postanowieniami zawartymi w § 36 TAR. 6
- 5a. Opłata za bilet na przewóz roweru pod nadzorem podróżnego wskazana jest w Cenniku. 6, 8

6. Zasady pobierania opłaty za przewóz roweru oraz zasady jego przewozu w ramach oferty WB, zamieszczone są w ZW-WB.

5, 6

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 biletowej lub kasie agencyjnej prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP – w dniach i godzinach ich urzędowania, 6
- b) przesyłką pocztową na adres siedziby ARP; 6
- 2) dokumentowej, tj. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy ARP albo za pomocą e-formularza dostępnego na stronie internetowej ARP. 6, 7
- Ponadto ARP udostępnia na stronie internetowej ARP gotowy formularz reklamacyjny do pobrania i wykorzystania (wypełnienia elektronicznie, wydrukowania) przez podróżnego. 6, 7
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 biletowej lub w kasie agencyjnej – na sporządzonej kopii zgłoszenia/pisma reklamacyjnego/gotowego formularza, datownikiem (stemplem kasy) z zamieszczeniem godziny oraz podpisem pracownika przyjmującego; 5, 6, 7
- 2) przez potwierdzenie odbioru – w przypadku wykorzystania do złożenia reklamacji przesyłki pocztowej poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru; 7
- 3) z wykorzystaniem autorespondera – w przypadku wykorzystania do złożenia reklamacji środków komunikacji elektronicznej, z zastrzeżeniem pkt 4; 6
- 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 pomocą e-formularza, o którym mowa w ust. 3 pkt 2); 6
- 3) imię i nazwisko (nazwę instytucji) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację; 6
- 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 przy użyciu środków komunikacji elektronicznej 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);
- 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, osoba obsługująca podróżnych w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej, pracownik ARP przyjmujący reklamację w siedzibie ARP. 5, 6, 7
- 5b. Do reklamacji, o której mowa w ust. 2 pkt 3 należy dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej (wskazanej w Cenniku), na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty. 5, 8
- 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 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
6. Zgłoszenie wypadku w wyniku, którego podróżny poniósł śmierć, doznał zranienia lub naruszony został jego fizyczny lub umysłowy stan zdrowia, można przekazać ustnie do ARP za pisemnym potwierdzeniem przyjęcia. Wówczas ARP jest zobowiązana poinformować osobę, która zgłosiła wypadek o konieczności złożenia reklamacji zgodnie z ust. 4. 6, 7
7. Stosowne pouczenie, dotyczące zasad składania reklamacji w odniesieniu do wezwań znajduje się na odwrocie strony czołowej wezwania (*patrz* § 30, Wzór nr 8). 6
8. W przypadku, gdy podróżny z powodu utraty (kradzież/zagubienie) nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość dopuszcza się możliwość złożenia 5, 6

reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów do dnia rozpoczęcia przejazdu.

9. Reklamacje, o których mowa w ust. 2:

- 1) pkt 1 – składa się w ciągu 12 miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności biletu;
- 2) pkt 2, 4 i 7 – składa się nie później niż przed upływem 1 roku od daty zdarzenia;
- 3) pkt 3 i 6b – składa się nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, nie wliczając dnia otrzymania wezwania;
- 4) *skreślono*;
- 5) pkt 5 i 6a – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia wydania biletu w pociągu;
- 6) pkt 6 – składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania, nie wliczając otrzymania wezwania.

Po upływie terminów wskazanych w pkt 1–3, 5–6 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

10. Za dzień złożenia reklamacji uważa się datę:

- 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczonych pocztą;
- 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera;
- 3) złożenia bezpośrednio w siedzibie ARP lub w dowolnej kasie agencyjnej albo w kasie biletowej prowadzących sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP – potwierdzonych datownikiem;
- 4) wysłania pocztą elektroniczną na adres mailowy ARP;
- 5) wysłania e-formularza, o którym mowa w ust. 3 pkt 2.

11. Za dzień przyjęcia reklamacji przez ARP, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę wpływu reklamacji do siedziby ARP lub kasy biletowej, lub kasy agencyjnej – w dniach i w godzinach ich urzędowania – albo datę otrzymania reklamacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

11a. Termin rozpatrzenia reklamacji liczy się od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu jej przyjęcia.

12. Jeżeli reklamacja nie należy do kompetencji ARP, wówczas jest przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

13. Odpowiedzi na reklamację wskazaną w ust. 2 pkt 4, ARP udziela w ciągu 1 miesiąca od dnia jej przyjęcia (nie uwzględniając tego dnia). Jeżeli ARP w uzasadnionych przypadkach nie

6

6

6

5, 6

6

5, 6

6

5, 6

6, 7

5, 6

7

6

5, 6, 7

5

6

5, 6

może udzielić odpowiedzi w ciągu 1 miesiąca, wówczas przed upływem tego terminu informuje reklamującego, w jakim terminie (krótszym niż 3 miesiące od dnia przyjęcia reklamacji) może zainteresowany spodziewać się odpowiedzi.

13a. Odpowiedzi na reklamację wskazaną w ust. 2 pkt 7, ARP udziela w ciągu 1 miesiąca od dnia jej przyjęcia (nie uwzględniając tego dnia), łącznie z wypłatą (w przypadku przyznanego odszkodowania). Jeżeli ARP w uzasadnionych przypadkach nie może udzielić odpowiedzi w ciągu 1 miesiąca, wówczas przed upływem tego terminu informuje reklamującego, w jakim terminie (krótszym niż 3 miesiące od dnia przyjęcia reklamacji) może zainteresowany spodziewać się odpowiedzi.

6

14. Odpowiedzi na reklamacje wskazane w ust. 2 pkt 1–3 oraz 5–6b, ARP udziela nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich przyjęcia (nie uwzględniając tego dnia).

5, 6

Jeżeli reklamacje nie spełniają warunków, o których mowa w ust. 4 – ARP wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania takiego wezwania, pouczając, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę złożenia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez ARP uzupełnionej reklamacji.

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. 9 i 14, na adres wskazany w reklamacji lub adres e-mail wykorzystany do jej złożenia 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

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 w innej formie.

5, 6

14c. Załączone do reklamacji oryginały biletów i innych dokumentów, o których mowa w ust. 5 pkt 7 i ust. 5c, są zwracane podróżnemu lub osobie przez niego upoważnionej najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację listem poleconym.

5, 6

14d. Nieudzielenie przez ARP odpowiedzi na reklamację w wymaganych terminach, o których mowa w ust. 13 i 14, skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

5, 6

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 jej 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.
- 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 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).
16. Reklamację w ramach oferty WB podróżny może wnieść do dowolnego przewoźnika stosującego WB, chociażby dany przewoźnik nie uczestniczył w przewozie, którego dotyczy reklamacja. Postanowienia ust. 12 stosuje się odpowiednio.
17. Zwrotu należności wynikających z Rozporządzenia 2021/782/UE dokonuje się w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku.

6

6

5, 6

5, 6

5

9

§ 26. Skargi/wnioski

1. ARP przyjmuje niezwiązane z roszczeniem:
 - 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.);
 - 2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów (w tym propozycji zmian do rozkładu jazdy pociągów ARP), propozycji wdrażania nowych rozwiązań.

5, 6

6, 9

6

2. Skargi i wnioski składa się w formie pisemnej osobiście lub przez upoważnioną osobę na adres siedziby ARP za pośrednictwem poczty lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej: adres mailowy ARP albo e-formularz dostępny na stronie internetowej ARP. Ponadto skargi/wnioski można złożyć w dowolnej kasie agencyjnej lub w kasie biletowej, prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP – w dniach i godzinach ich otwarcia.
Dodatkowo ARP udostępnia na stronie internetowej ARP gotowy formularz skargi do pobrania i wykorzystania (wypełnienia elektronicznie, wydrukowania) przez podróżnego.
3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi a ARP jest język polski.
4. Podróżny może składać skargi w terminie do 3 miesięcy od dnia zdarzenia, którego ono dotyczy. Po upływie tego terminu skargi pozostają bez rozpoznania.
- 4a. Wpływ skargi/wniosku złożonej(-ego) osobiście potwierdza się niezwłocznie podróżnemu lub osobie przez niego upoważnionej, odpowiednio:
 - 1) w siedzibie ARP, w kasie biletowej lub w kasie agencyjnej – na sporządzonej kopii skargi/wniosku/gotowego formularzu pobranego ze strony internetowej ARP, datownikiem (stemplem kasy) z zamieszczeniem godziny oraz podpisem pracownika przyjmującego;
 - 2) przez potwierdzenie odbioru – w przypadku wykorzystania do wysłania skargi/wniosku przesyłki pocztowej poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru;
 - 3) z wykorzystaniem autorespondera – w przypadku wykorzystania do wysłania skargi/wniosku środków komunikacji elektronicznej, z zastrzeżeniem pkt 4;
 - 4) stosownym komunikatem (wyświetlanym na stronie internetowej ARP) o wysłaniu skargi/wniosku i z wykorzystaniem autorespondera – w przypadku wykorzystania do złożenia reklamacji e-formularza, o którym mowa w ust. 2.
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);
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) osoby (instytucji) wnoszącej;
 - 3) treść skargi/wniosku (m. in.: datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu, numer służbowy pracownika załogi pokładowej, szczegółowy opis zdarzenia itp.);
 - 4) podpis osoby składającej skargę/wniosek (nie dotyczy skarg/wniosków składanych za pomocą środków komunikacji elektronicznej).
6. ARP nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji. Dotyczy to również korespondencji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Takie zgłoszenia

5, 6, 7

6, 7

6, 7

6

5, 9

6

7

7

7

6

6

6

5, 6

5, 6

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,
- 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera,
- 3) złożenia w siedzibie ARP lub w dowolnej kasie agencyjnej albo w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez ARP – w dniach i w godzinach ich urzędowania,
- 4) wysłania pocztą elektroniczną na adres mailowy ARP lub za pomocą e-formularza, o którym mowa w ust. 2.

6, 7

5, 6, 7

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 albo do kasy biletowej lub do kasy agencyjnej, albo z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

6, 7

8a. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku liczy się od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu jej/jego przyjęcia przez ARP.

5, 6

9. Nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia skargi/wniosku (nie wliczając tego dnia), ARP udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. W usprawiedliwionych przypadkach informuje wnoszącego o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku, w jakim czasie może spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest tą samą drogą, jaką wpłynęła (z zastrzeżeniem złożenia skargi/wniosku za pomocą e-formularza, o którym mowa w ust. 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.

5, 6

10. Jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku nie należy do kompetencji ARP, sprawa niezwłocznie jest przekazywana do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

5, 6

11. Skargę w ramach oferty WB podróżny może wnieść do dowolnego przewoźnika stosującego 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 – przyjmuje w czasie jazdy lub postoju obsługa danego pociągu, z zastrzeżeniem ust. 2.

6

2. Znalezione rzeczy, których posiadanie wymaga szczególnego zezwolenia organów państwowych jak amunicja, materiały wybuchowe, aparatura radiowo-nadawcza oraz

5

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, 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.

2a. W przypadku, kiedy znalazcą rzeczy wymienionych w ust. 2 jest pracownik obsługi 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

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.

4. Na każdą przyjętą rzecz znaną, sporządza się pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu (*patrz* § 30, Wzór nr 13; *dalej*: pokwitowanie). Znalazca otrzymuje na potwierdzenie przyjęcia rzeczy znalezionej kopię tego pokwitowania. Obsługa pociągu zobowiązana jest przed przyjęciem, w obecności znalazcy lub świadka sprawdzić zawartość rzeczy znalezionej.

5, 6

W przypadku znalezienia rzeczy przez pracownika obsługi pociągu znalazcą i przyjmującym jest ten pracownik, który rzecz znalazł, z tym, że sprawdzenie zawartości tej rzeczy powinno nastąpić w obecności świadka.

4a. Pokwitowanie zawiera:

5, 6

- 1) określenie Biura Rzeczy Znalezionych (*patrz* ust. 5), do którego rzecz znaleziona zostanie przekazana;
- 2) wskazane przez znalazcę: jego imię i nazwisko oraz dane kontaktowe (adres, numer telefonu);
- 3) datę, numer i relację pociągu, w której rzecz znaleziono;
- 4) nazwę i/lub opis rzeczy znalezionej;
- 5) w polu „Uwagi” – np. szczegółowe określenia miejsca i czasu znalezienia rzeczy (np. „o godz. ..., po odjeździe pociągu ze stacji ..., znaleziono na siedzeniu”, itp.), ewentualną informację o odmowie przyjęcia rzeczy (i jej powodu) przez obsługę pociągu, zapis

6

„KOPIA” – w przypadku egzemplarza wydawanego znalazcy rzeczy, podpis i dane kontaktowe świadka – jeśli nie jest on znalazcą rzeczy lub jest nim pracownik obsługi pociągu;

- 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:
 - a) datę i miejsce jej odbioru,
 - b) imię, nazwisko i adres odbiorcy,
 - c) serię, numer i wystawcę dokumentu tożsamości, którym odbiorca się legitymuje,
 - d) oświadczenie odbiorcy, o odbiorze rzeczy znalezionej i byciu osobą uprawnioną do jej odbioru,
 - e) podpis odbiorcy,
 - f) pieczęć i podpis wydającego.
5. Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy pracownicy obsługi pociągu przekazali rzecz znaną do Biura Rzeczy Znalezionych w:
- 1) Toruniu – siedziba ARP (*patrz* § 2 ust. 1 pkt 5), lub
 - 2) Grudziądzu – Dział Operacji Kolejowych, ul. Droga Łąkowa 29, 86-300 Grudziądz, w dniach i w godzinach ich urzędowania – podanych na stronie internetowej ARP.
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).
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.
- W przypadku, kiedy podróż została już zakończona i podróżny zorientował się, że zagubił daną rzecz, wszelkie informacje dotyczące zagubionych w pociągach rzeczy można uzyskać:
- 1) w Biurach Rzeczy Znalezionych (*patrz* ust. 5) – osobiście w dniach i w godzinach ich urzędowania;
 - 2) przez wysłanie e-formularza dostępnego na stronie internetowej ARP;
 - 3) przez kontakt za pomocą adresu mailowego ARP – w tytule wiadomości podając treść: „ZGUBA”.

5

6, 7

6

6, 7

5

5, 6

7

7

7

- Językiem roboczym pomiędzy podróżnymi a pracownikami ARP jest język polski.
8. W sytuacji, gdy ustalono przynależność rzeczy znalezionej (na podstawie opisu, udokumentowania) oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie, niezwłocznie powiadamia się właściciela o jej odnalezieniu i wzywa do jej odbioru podając termin odbioru, miejsce i godziny, w których odbiór ten jest możliwy. 5
 9. Osoby poszukujące rzeczy zagubionej i zgłaszające się do ARP (*patrz* ust. 7) muszą określić: 6
 - 1) jaką 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 przechowuje się nieodpłatnie w Biurze Rzeczy Znalezionych, do którego oddał je znalazca, przez okres jednego miesiąca, za wyjątkiem artykułów spożywczych, łatwo psujących się, które niszczy się od razu. 6
 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

5

1. Administratorem danych osobowych jest Arriva RP sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu (87-100), ul. Dąbrowskiego 8/24.
2. Administrator 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.
3. Dane będą przetwarzane w celu:
 - 1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu (w tym realizacji lub odmowy realizacji przejazdu grupowego oraz zgłoszenia przejazdu osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej);
 - 2) realizacji obowiązków i uprawnień podróznego 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;
 - 4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty;
 - 5) rozpatrywania złożonych reklamacji;
 - 6) udzielania odpowiedzi na skargi, wnioski i inne pisma;
 - 6a) przyjęcia i wydania za pokwitowaniem rzeczy znalezionej w pociągu;
 - 7) prowadzenia windykacji, spraw sądowych;
 - 8) realizacji operacji księgowych i rozliczeniowych;
 - 9) prowadzenia czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;

6

7

6

7

- 10) zapewnienia bezpieczeństwa podróżnym, pracownikom i innym osobom oraz mieniu podróżnych, pracowników i innych osób;
 - 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;
 - 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 w zakresie numeru telefonu;
 - 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 mienia podróżnych, pracowników i innych osób;
 - 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);
 - 6) przyjęcia i wydania rzeczy znalezionej w pociągu – w zakresie danych identyfikacyjnych, takich jak: imię i nazwisko oraz dane kontaktowe (adres korespondencyjny, numer telefonu, e-mail) znalazcy oraz imię i nazwisko, numer dokumentu ze zdjęciem właściciela zagubionej rzeczy;
 - 7) złożenia zamówienia na przejazd grupowy – w zakresie imienia i nazwiska (nazwy), adresu korespondencyjnego oraz numeru telefonu, adresu e-mail do kontaktu.
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 administratorze, 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 administratorowi.
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;

6

7

7

7

- 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 Danych Osobowych (*dalej: IODO*), z którym można się kontaktować za pośrednictwem adresu e-mail: iodo@arriva.pl.
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-2-3.

§ 28. Inne przepisy

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

§ 29. Skreślono

ROZDZIAŁ 7

WZORY

§ 30. Spis wzorów druków i innych dokumentów wystawianych przez ARP

5, 6

Wzór nr 1 APH-12 Bilet jednorazowy wystawiony w kasie agencyjnej	93
Wzór nr 1A Blankiet serii HA do biletu jednorazowego wystawianego w kasie agencyjnej	94
Wzór nr 2 Skreślono	95
Wzór nr 2A Blankiet serii HO do biletu okresowego wystawianego w kasie agencyjnej	96
Wzór nr 3 APH-9 Bilet jednorazowy wystawiony z kasy mobilnej (w pociągu)	97
Wzór nr 3A APH-10 Bilet jednorazowy wystawiony z kasy mobilnej (w pociągu)	97
Wzór nr 4 APH-8 Bilet okresowy wystawiony w kasie mobilnej (w pociągu)	98
Wzór nr 5 APH-10 Bilet jednorazowy wystawiony w automacie	99
Wzór nr 5A APH-8 Bilet okresowy wystawiony w automacie	100
Wzór nr 6 Bilet jednorazowy wystawiony przez stronę www.arriva.pl	101
Wzór nr 6A Bilet jednorazowy wystawiony przez aplikację „Arriva Polska”	102
Wzór nr 6B Bilet okresowy wystawiony przez stronę www.arriva.pl	103
Wzór nr 6C Bilet okresowy wystawiony przez aplikację „Arriva Polska”	104
Wzór nr 7 APH-6 Bilet blankietowy (wypełniany pismem odręcznym)	105
Wzór nr 8 H-7 Wezwanie (wystawiane w pociągu, wypełniane pismem odręcznym)	106
Wzór nr 9 Paragon fiskalny (wydawany w kasie agencyjnej)	108
Wzór nr 10 H-10 Zgłoszenie o braku biletu na przejazd (wydawane w pociągu, wypełniane pismem odręcznym)	108
Wzór nr 11 Poświadczenie o opóźnieniu przyjazdu pociągu (sporządzane pismem odręcznym) ...	109
Wzór nr 12 H-50 Pokwitowanie zatrzymania dokumentu (wydawane w pociągu, wypełniane pismem odręcznym)	110
Wzór nr 13 Pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu (wypełniane pismem odręcznym)	111
Wzór nr 14 Identyfikator pracownika załogi pokładowej	112
Wzór nr 15 Identyfikator pracownika kontroli pociągu	112

APH-12 Bilet jednorazowy wystawiony w kasie agencyjnej

strona czołowa

Arriva RP Sp. z o.o. w Toruniu NIP: 7010092409		Bilet J TAR K-P		POC:0 OF:314		NORMAL.: X ULG. 93%: 1 95 NIEWID2		
Wyjazd w dniu: 27.07.2019 ważny do: -----								
		OD	-> DO				KL	
*	*	Bydgoszcz Wsch.	-> Bydgoszcz Brdyjskie		*	*	2	
Przez: ***		Przewoźnik: AR						
Bilet ważny 6 godzin od: 07:43								KM: 2
PLN (Ogółem) ****0,17 GOTÓWKA								
APH-12 R501392280 27.07.2019 07:38 18366 Bydgoszcz Gł.								8 % PLN **0,01 PTU

strona odwrotna



Blankiet serii HA do biletu jednorazowego wystawianego w kasie agencyjnej

strona czołowa

Arriva RP Sp. z o.o. NIP 701009 24 09					
 21		OD / VON / DE	DO / NACH / Á	 21	 KL
W Z Ó R					
HA 000000019 					
					

strona odwrotna

Wzór nr 2
do § 7 ust. 1 pkt 1 lit. a

5, 6

Skreślono

Blankiet serii H0 do biletu okresowego wystawianego w kasie agencyjnej

strona czołowa

Arriva RP Sp. z o.o.
NIP 701 009 24 09

Klasa Ważny od Ważny do

Poc.

Od

Do

Przez

WZÓR

Kasa wydania

H0 000000019



 **NIE FOLIOWAĆ!**

strona odwrotna

Wzór nr 3
do § 7 ust. 1 pkt 1 lit. a

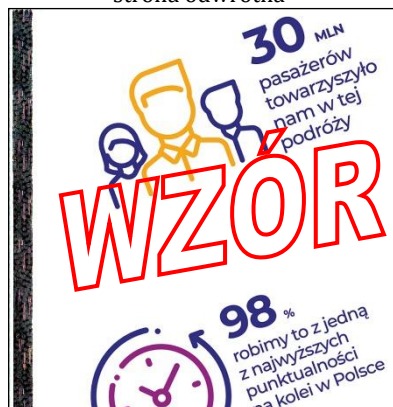
5, 6, 7

APH-9 Bilet jednorazowy wystawiony z kasy mobilnej (w pociągu)

strona czołowa



strona odwrotna



Wzór nr 3a
do § 7 ust. 1 pkt 1 lit. a

5, 6, 7

APH-10 Bilet jednorazowy wystawiony z kasy mobilnej (w pociągu)

strona czołowa



strona odwrotna



APH-8 Bilet okresowy wystawiony z kasy mobilnej (w pociągu)

strona czołowa

ARRIVA
Arriva RP Sp. z o.o.
w Toruniu
NIP: 701-009-24-09

OF: 330
O TAR K-P_TAM

Klasa 2 Ważny od 27.07.2019 Ważny do 26.08.2019
Poc. 0 (95) NIEWIDZ 93 Przewoźnik ARP
Od LEOSIA
Do DRZYCIM
Przez ***

Imię i nazwisko:
Ważny z dokumentem ze zdjęciem
Bez wpisanego imienia i nazwiska nieważny.

WZÓR

Gotówka
KM: 6 PLN ****2,62
PTU B : PLN ****0,19

Kasa wydania
18366 Bydgoszcz Gł.
27.07.19 08:20 NIE FOLIOWAĆ!

1009/20058/0197/0717/050963/00000ARRIVA
ARP Seria B Nr 1009098799 APH-8

strona odwrotna

pasażerów
towarzyszyło
nam w tej
podróży

98 %
robimy to z jedną
z najwyższych
punktualności
na kolei w Polsce

WZÓR

127 MLN ZŁ
kosztował zakup
i modernizacja
taboru

APH-10 Bilet jednorazowy wystawiony w automacie

strona czołowa

Arriva RP Sp. z o.o. w Warszawie		PRZEJAZD TAM		POC:0 OF:314	N: 0 U: 1 95% (79) PRZEWOD
NIP: 701-009-24-09		Wyjazd w dniu: 17.07.2019		Ważny do: 17.07.2019	
30 min	KL	OD	> DO		30 min
*	*	TORUŃ WSCHODNI	> TORUŃ MIĄSTO		*
*	*	*	> *		*
Przez:		Przewoźnik: ARP			
		KM:2		PLN (Przejazd) 0.12	
		PTU 8% PLN 0.01		PLN (Ogółem) 0.12	
Bilet ważny przez 6 godzin od 16:05		1 1563371427482			
3012 Toruń Wschodni 2019-07-17 15:50:23					
					
AR Seria null Nr 1242529		0005/1111/0014/0018/011223/000000000000			

strona odwrotna



Bilet jednorazowy wystawiony przez stronę www.arriva.pl

bilet PDF



Ogólnopolski rozkład jazdy przez telefon:
703 402 802 (2,58 PLN z VAT/min)

Numer biletu / Ticket number:
2932 7756 7785 8278 3545

WERSJA
TESTOWA BILET NIEWAŻNY

Bilet / Ticket Arriva RP Sp. z o.o.				Jan Kowalski 1 Bez ulgi	
Ważny od / Valid from: 26.03.2018 23:32 Ważny do / Valid to: 27.03.2018 05:32					
[K]	[C]	OD / FROM	→ DO / TO	[K]	[C]
26.03	23:32	CHEŁMŻA	→ Grudziądz	27.03	00:14
Przez / Via:					
Przewoźnicy / Carriers: Arriva RP Sp. z o.o.				Ogółem: PLN 6,10 PTU 8%: PLN 0,45	

Dane jednego z pasażerów:
Imię: Jan
Nazwisko: Kowalski
Rodzaj dokumentu tożsamości: Dowód osobisty
Numer dokumentu tożsamości: ABS123456

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

Taryfa:
Taryfa KUJAWSKO-POMORSKA

Plan podróży:
CHEŁMŻA odj. 23:32 -> Grudziądz przyj. 00:14

Przesiadki na stacjach:

CHEŁMŻA -> Grudziądz
 Numer pociągu / Train no.: 50839
 Kod biletu / Verification code: 2373 5131 4459 8873 8735
 Dowód osobisty
 ABS123456



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

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

1/1

Bilet jednorazowy wystawiony przez aplikację „Arriva Polska”

bilet elektroniczny

Bilet

Data wystawienia: 22.03.2018, 12:43

Dane połączenia **Chełmża - Grudziądz**

Przewoźnik:
Arriva RP Sp. z o.o.

CHEŁMŻA » Grudziądz
odjazd: 26 mar 23:32

Relacja:
Toruń » Grudziądz

Numer pociągu: 50839

Dane biletu

Pasażerowie (1) w tym:
1 Bez ulgi

Bilet ważny do:
27.03.2018, 05:32

Numer biletu:
33019998125734482187

Kod biletu:
23735131445988738735

Cena brutto:
6,10 PLN w tym vat 8% (0,45 PLN)

Dane jednego z pasażerów - te dane zostaną
sprawdzone podczas kontroli biletu

Jan Kowalski

Dokument tożsamości:
Dowód osobisty: ABS123456

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



✓ OK

Bilet okresowy wystawiony przez stronę www.arriva.pl

bilet PDF

		Numer biletu e-podroznik.pl / Ticket number: 3654 3395 9410 1872 8662			
WERSJA TESTOWA BILET NIEWAŻNY					
Ogólnopolski rozkład jazdy przez telefon: 703 402 802 (2,58 PLN z VAT/min)					
Bilet / Ticket - Bilet miesięczny TAM		N:0 OF:330 U 93%: 1 Niewidomy ns.			
Ważny od / Valid from: 24.12.2018 Ważny do / Valid to: 23.01.2019					
		OD / FROM → DO / TO			KL. / CL.
*	*	Chełmża → Toruń Główny	*	*	2
Przez / Via: Toruń Wschodni			Płatność: Data: 20.12.2018 12:59 Forma: przelew Ogółem: PLN 4,41 PTU 8%: PLN 0,33		
Przewoźnicy / Carriers: Arriva RP Sp. z o.o.			Osobowy KM: 23		
Właściciel biletu: Imię: Kubaś Nazwisko: Puchatek					
Bilet jest ważny: 1) tylko łącznie z dokumentem tożsamości należącym do właściciela biletu, którego dane zostały wpisane powyżej, 2) tylko w podanym terminie ważności i na podanej trasie.					
					
Jeżeli chcesz anulować/zmienić rezerwację, sprawdź informacje na stronie www.e-podroznik.pl/pomoc-bilety . Jeśli nie znajdziesz tam odpowiedzi na swoje pytania, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta na email bilety@e-podroznik.pl lub pod numerem telefonu (12) 399 44 10 (czynne codziennie od 7:00 do 23:00).					
W sprawach dotyczących peronu lub toru odjazdu pociągu, trasy przejazdu, ewentualnych opóźnień, awarii, itp. oraz poza godzinami pracy Biura Obsługi Klienta e-podroznik.pl prosimy o kontakt bezpośrednio z przewoźnikiem. Numery telefonów przewoźników dostępne są na www.e-podroznik.pl (link "przewoźnicy" w stopce strony).					

Bilet okresowy wystawiony przez aplikację „Arriva Polska”

bilet elektroniczny

Bilet ?



Oferta: 330 Bilet miesięczny TAM	Nr: 0 93%: 1 Niewidomy ns.
Ważność biletu: od: 12.07.2019, 00:00 do: 11.08.2019, 23:59	
Od: Toruń Główny Do: ŁYSOMICE	Pociąg Osobowy Klasa 2
Przez: Toruń-Wschodni	KM: 12
Przewoźnik: Arriva RP Sp. z o.o.	Cena: 2,73 PLN w tym vat 8% (0,20 PLN)

Data wystawienia:
12.07.2019, 19:37

Warunki przejazdu:

Właściciel biletu:
Test Podróżny

Numer biletu e-podróżnik:
23041143977610828651

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

✓ OK

APH-6 Bilet blankietowy (wypełniany pismem odręcznym)

strona czołowa

bilet właściwy

grzbiet biletu

ARRIVA		STEMPEL KASY WYDANIA	
BILET JEDNORAZOWY			
Seria AW		0003502	
WYDANO W POCIĄGU NR			
N	37%	95%	D.
50%	49%	100%	M.
33%	78%		R.
51%	93%		
		DATA	OSÓB KM
DO BILETU NR			
TARYFA	KM	OSÓB	CENA
OD ST. DO ST.			
NA PRZEJAZD W POCIĄGU OSOBOWYM KLASA 2			
OD STACJI			
DO STACJI			
PRZEZ			
KOD	OPLATA ZA PRZEJAZD		
OF. /ZN.	OPLATA DODATKOWA*)		
WAŻNY DNI	Z WYDANIEM BIL. W POC.		
STEMPEL IDENTYFIKACYJNY		RAZEM	
		POTRĄCONO	
		POBRANO	
		*) PTU	
ARP APH-6	*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ		ZŁ GR

ARRIVA		STEMPEL KASY WYDANIA	
GRZBIET BILETU JEDNORAZOWEGO			
Seria AW		0007234	
WYDANO W POCIĄGU NR			
N	37%	95%	D.
50%	49%	100%	M.
33%	78%		R.
51%	93%		
		DATA	OSÓB KM
DO BILETU NR			
TARYFA	KM	OSÓB	CENA
OD ST. DO ST.			
NA PRZEJAZD W POCIĄGU OSOBOWYM KLASA 2			
OD STACJI			
DO STACJI			
PRZEZ			
KOD	OPLATA ZA PRZEJAZD		
OF. /ZN.	OPLATA DODATKOWA*)		
WAŻNY DNI	Z WYDANIEM BIL. W POC.		
STEMPEL IDENTYFIKACYJNY		RAZEM	
		POTRĄCONO	
		POBRANO	
		*) PTU	
ARP APH-6	*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ		ZŁ GR

strona odwrotna

H-7 Wezwanie (wystawiane w pociągu, wypełniane pismem odręcznym)

strona czołowa (1)

 arriva a company Arriva RP Sp. z o.o. ul. Dąbrowskiego 8 /24 87-100 Toruń tel. (56) 661 22 22 NIP 701-009-24-09		WEZWANIE Seria AR Nr 013295	
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: zł zł zł od stacji: zł zł zł do stacji: zł zł zł przez: zł zł zł poc: Nr. w km. Miejsce ujawnienia zł, powyżej 7 dni zł. Załączniki Sporządził (Nr identyfikacyjny-nazwa pracodawcy) podpis podróznego	
II. Dane osobowe podróżnego Gmina-województwo PESEL Imiona rodziców Data urodzenia: Rodzaj dokumentu Seria i Nr dok. Wydanego przez Miejscowość wydania data wyd. ARP H-7		III. Uwagi organu kontrolnego IIIa. Uwagi podróżnego Podróżnego przekazano na stacji podpis przyjmującego podpis przekazującego (*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ POUCZENIE NA ODWROCIE	

stron odwrotna (2)

POUCZENIE Wymienioną kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek: BRE Bank 64114010100000538055001016 Uiszczenie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej. - w przypadku opłaty dodatkowej 125,00 zł. wynosi 60,00 zł. - w przypadku opłaty dodatkowej 50,00 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. Reklamacje w przedmiotowej sprawie, w formie pisemnej można złożyć w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania do zapłaty powołując się na numer niniejszego wezwania na adres: ARRIVA RP Sp. z o.o. Biuro w Toruniu ul. Dąbrowskiego 8/24 87-100 Toruń, Polska Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy pozostawia się bez rozpatrzenia. Podstawa: Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego Dz. U. z 2006r. Nr 38 poz. 266. Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, lub nie okazał ważnego biletu okresowego lub imiennego, może w ciągu 7 dni od daty doręczenia niniejszego wezwania (nie wliczając dnia sporządzenia wezwania) wnieść reklamację do w/w biura, dołączając: - uwierzytelnioną kserokopię dokumentu lub biletu okresowego imiennego - dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie - 12,00 zł. Na wskazane w przekazie konto. Oплата dodatkowa pobierana w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. W sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej Dz. U. Nr 14 póź. 117)
--

Wzór nr 9
do § 7 ust. 1 pkt 2 lit. a

5, 6

Paragon fiskalny (wydawany w kasie agencyjnej)

"DOMPOL"
PRZEDSIĘBIORSTWO WIELOBRANŻOWE
ul. Hallera 17/19, 86-300 Grudziądz
KASA: STACJA PRUSZCZ POMORSKI
86-120 PRUSZCZ POM., ul. DWORKOWA 13
NIP 876-152-35-08
2014-06-22 nr wydruku: 026375
PARAGON FISKALNY
BILET-ARR (31) 8
1 szt. * 189,00 = 189,00 zł
Sprzed. opod. PTU B 189,00
Kwota B 08,00% 14,00
Podatek PTU 14,00
SUMA PLN 189,00
0030/0190 H01 11:02
18Q3A-W8PMP-PCEZB-CBJ1X-Z371D
BEE 13407509
Obsługujący 1115
Numer ARP1551019
Zapłacono GOTÓWKĄ PLN 189,00

Wzór nr 10
do § 7 ust. 1 pkt 2 lit. b

5, 6

H-10 Zgłoszenie o braku biletu na przejazd
(wydawane w pociągu, wypełniane pismem odręcznym)

strona czołowa

© **ARRIVA RP** SERIA AZ NR 03951
ZGŁOSZENIE O BRAKU BILETU NA PRZEJAZD
OD STACJI
W DNIU
AP H-10 / Skalski druk 52 327 71 31

Poświadczenie

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

(Pieczęć spółki/Podpis)

***Pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu
(wypełniane pismem odręcznym)***



POKWITOWANIE NR

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

Data, nr i relacja pociągu	
Imię i nazwisko przekazującego	
Dane kontaktowe przekazującego	
Nazwa i krótki opis przekazywanej rzeczy	
Uwagi	

*niepotrzebne skreślić

--

podpis osoby przekazującej

--

pieczęć i podpis przyjmującego

Niniejszym oświadczam, że nie jestem właścicielem rzeczy znalezionej oraz, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru tej rzeczy.

--

podpis osoby przekazującej

POTWIERDZENIE ODBIORU RZECZY ZNALEZIONEJ

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

Niniejszym oświadczam, że opisana w pokwitowaniu rzecz znaleziona jest moją własnością i jestem osobą uprawnioną do jej odbioru.

--

podpis odbiorcy

--

pieczęć i podpis wydającego

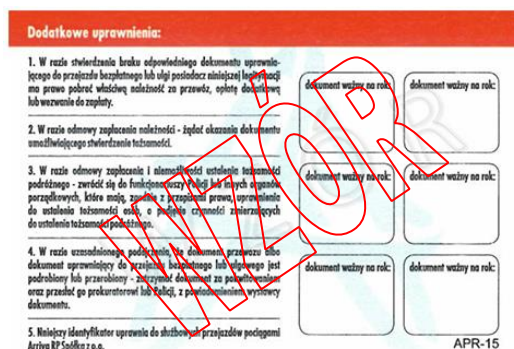
Biuro Rzeczy Znalezionych w Toruniu: ul. Dąbrowskiego 8/24, 87-100 Toruń
Biuro Rzeczy Znalezionych w Grudziądzu: ul. Droga Łąkowa 30, 86-300 Grudziądz

Identyfikator pracownika załogi pokładowej

przód



tył



Identyfikator pracownika kontroli pociągu

przód



tył

