

Koleje Śląskie sp. z o.o.

REGULAMIN
przewozu osób, zwierząt i rzeczy
przez Koleje Śląskie
(RPO-KŚ)

Obowiązuje od 1 lipca 2016 r.

Podstawa prawna:

Uchwała Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 135/2016 z dnia 24 maja 2016 r.

Uchwała Zarządu Województwa Śląskiego Nr 1196/121/V/2016 z dnia 16 czerwca 2016 r.

ZMIANY

1

Nr porz.	Podstawa wprowadzenia zmiany przez Zarząd Koleje Śląskie sp. z o.o.		Gdzie wprowadzono zmianę	Zmiana obowiązująca od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Uchwała Nr	Data podjęcia Uchwały				
1	10A/2017	10.01.2017	§ 8 ust. 1 pkt 7, §16 ust. 4	01.02.2017		
2	25/2017	27.01.2017	§ 1 ust. 3, § 2 ust. 3, 11, 31, 32, 37, § 4 ust. 2 pkt 1, § 5 ust. 1 pkt 10, ust. 2 pkt 2b, § 6 ust. 2, 3, 5 pkt 3, 11, § 7 ust. 2 pkt 5 i 6, ust. 3 pkt 1, 2 i 6, ust. 6, § 8 ust. 1 pkt 5, ust. 2, § 9 ust. 3, 4, 5, § 12 ust. 4, pkt 2, ust. 15, § 13 ust. 18, § 14 ust. 2, § 15 ust. 1, 9, 10, § 16 ust. 2, § 18 ust. 4, 5 i 7, § 19 ust. 6, § 20 ust. 1 i 8, § 21 ust. 6, § 22 ust. 3, § 23 ust. 2 pkt 1, wzór nr 1, 2, 4, 4A, 7, 8	01.03.2017		
3	143/2018	21.08.2018	§ 1 ust. 3, § 2 ust. 21, 32, 35, 39, 45, § 6 ust. 3, 5 pkt 3, § 7 ust. 2 pkt 5, § 8 ust. 2, 8 pkt. 7 i 9, ust. 11 pkt. 2b, ust. 14, § 10 ust. 1, 2, 3, § 11 ust. 8 pkt 1b, § 12 ust. 9 i 15, § 13 ust. 15 i 18, § 15 ust. 9 i 13, 14, § 16 ust. 2, 4, 6, 7, 8, § 17 ust. 1 pkt 2b, 3c, ust. 2 pkt 2, ust. 3, § 18 ust. 6, 19 pkt 2, § 20 ust. 2, 4, 5, 7, § 21 ust. 2, 4 pkt 4, § 22, § 23 ust. 1 pkt 2, ust. 4, 5, § 25 wzór nr 1, 2, 4, 8.	01.09.2018		
4	86/2020	8.07.2020	§ 1 ust. 3 i 4, § 2 ust. 1, 8, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 24, 28, 33, 44, 49, 50, § 4 ust. 1, ust. 2 pkt 2, 3, 5, 19, 20, 21, 22, 25, 32, § 5 ust. 1 pkt 4, ust. 4 pkt 2, ust. 5, 6, 7, § 6 ust. 9, § 8 ust. 7, ust. 8 pkt 7, ust. 10, 11, 12 pkt 2, 13, § 9 ust. 4, § 13 ust. 8 i 11 pkt 2, § 15 ust. 1, § 16 ust. 4, 6, § 17 ust. 1 pkt 2b, ust. 2, ust. 3 pkt 1, 2, § 18 ust. 3, 4, 5, 7, ust. 8 pkt 5, 6, ust. 11, 13, 18, ust. 19 pkt 1, 2, 4, ust. 21, § 19 ust. 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, § 20 ust. 10, 11, § 21 ust. 6, 7, 8, § 22 ust. 2a, ust. 3 pkt 1c, § 23 ust. 7, § 25 ust. 2, 3, 4, 7, wzory druków: nr 1, 4, 4a, 5	15.08.2020		
5	50/2021	23.04.2021	§ 2 ust. 1, 3, 10, 20, 37, 45, 49, 50, § 5 ust. 1 pkt 12, 14, lit. a, ust. 8, § 6 ust. 3, 5 pkt 2, ust. 11, § 7 ust. 1 pkt 2 lit. c, § 8 ust. 1, pkt 5, 6, ust. 2, 5, 12 pkt 2, ust. 13, 16, § 9 ust. 5, 9, § 10 ust. 5, 6, § 12 ust. 5 pkt 1, 15, § 13 ust. 7, 8, 18, § 15 ust. 1, 5, 8, § 16 ust. 3, 6, § 17 ust. 1 pkt 2b i 5, § 18 ust. 4, 7, 13, 15 pkt 2, ust. 16, 17, 18, 19 pkt 3, 4, § 19 ust. 1, 2, 3, 4 pkt 1, ust. 8, § 20 ust. 4, 5, 8, § 21 ust. 3 pkt 3, 4, ust. 5, § 22 ust. 3 pkt 1 c, § 24 ust. 15, § 25 ust. 3, 7, wzór nr 7.	10.05.2021		
6	80/21	22.07.2021	§ 2 ust. 1 pkt 4, ust. 25, 47, § 4, § 5 ust. 2 lit. B, ust. 7, § 6 ust. 10, § 8 ust. 5, § 8 ust. 8 pkt 3, § 9, § 21 ust. 1, 3	01.09.2021		
7	71/2022	13.04.2022	§ 2 ust 1, 4, 6, § 4 ust. 2a, § 5 ust. 2, 3, § 6 ust. 2, 3, 5, 11, § 8 ust. 1 pkt 2, ust. 2, ust. 8 pkt 11, § 9 ust. 2 pkt 2, § 12 ust. 15, § 13 ust. 18, § 15 ust. 8, § 18 ust. 7, § 22 ust. 3 pkt 1, 2, ust. 16 pkt 3, § 23 ust. 2 pkt 2, § 25 ust. 3, 4, 7	16.05.2022		
8	183/2022	26.10.2022	§ 5 ust 5, § 7 ust 6, § 25 ust 3	21.11.2022		

UWAGA:

Przy wprowadzeniu w tekście regulaminu zmiany należy wskazać numer porządkowy zmiany.

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE	5
§ 1. ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU	5
§ 2. OBJAŚNIENIA OKREŚLEŃ I SKRÓTÓW	6
§ 3. OGŁOSZENIE I UDOSTĘPNIENIE REGULAMINU	8
§ 4. PRZEPISY PORZĄDKOWE	8
ROZDZIAŁ II. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB	10
§ 5. INFORMACJE O USŁUGACH	10
§ 6. ZAWARCIE UMOWY PRZEWOZU	11
§ 7. RODZAJE BILETÓW	12
§ 8. SPRZEDAŻ BILETÓW	14
§ 9. TERMINY WAŻNOŚCI BILETÓW I PRZERWY W PODRÓŻY	17
§ 10. WYZNACZANIE I ZAJMOWANIE MIEJSC W POCIĄGACH	17
§ 11. ZASADY PRZEJAZDU GRUP PODRÓŻNYCH I ZMIANY UMOWY PRZEWOZU	18
§ 12. ZMIANA UMOWY PRZEWOZU – POSTANOWIENIA OGÓLNE	19
§ 13. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY JEDNORAZOWE	20
§ 14. ZWROT KOSZTÓW BILETU JEDNORAZOWEGO LUB ZMIANA TRASY W PRZYPADKU OPÓŹNIENIA POCIĄGU, PRZERWY W RUCHU LUB UTRATY POŁĄCZENIA	22
§ 15. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY WIELOKROTNE	23
§ 16. KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU	24
§ 17. PRZEJAZD BEZ WAŻNEGO BILETU, Z UREGULOWANIEM NALEŻNOŚCI W POCIĄGU	25
§ 18. POSTĘPOWANIE W RAZIE NIEZAPŁACENIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU	26
ROZDZIAŁ III. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY, ROWERÓW I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH	29
§ 19. PRZEWÓZ RZECZY	29
§ 20. PRZEWÓZ ROWERÓW	30
§ 21. PRZEWÓZ ZWIERZĄT	31
ROZDZIAŁ IV. INNE POSTANOWIENIA	32
§ 22. REKLAMACJE	32
§ 23. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH SPORNYCH ORAZ ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW	35
§ 24. RZECZY ZNALEZIONE	36
§ 25. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	37

ROZDZIAŁ I. Postanowienia ogólne

§ 1. Zakres stosowania regulaminu

1. Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie Sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem (RPO-KŚ), określa:
 - 1) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług KŚ,
 - 2) warunki przewozu:
 - a) osób,
 - b) rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego,
 - 3) zasady sprzedaży biletów oraz warunki korzystania z nich,
 - 4) rodzaje biletów i czas ich ważności,
 - 5) zasady postępowania w przypadku:
 - a) zmiany umowy przewozu lub odstąpienia od umowy przewozu,
 - b) grupowego przewozu osób,
 - c) kontroli biletów i dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
 - d) przejazdu bez odpowiedniego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
 - 6) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków,
 - 7) wzory druków.

2. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą Przewozową (TP-KŚ).

3. Postanowień Regulaminu nie stosuje się do ofert specjalnych ani do oferty WB, chyba że odpowiednio warunki danej oferty albo ZW-WB, stanowią inaczej. 4

4. Podanie przez podróżnego danych osobowych niezbędnych do realizacji usług przewozowych w zakresie określonym w RPO-KŚ, w tym składania skarg i wniosków oznacza wyrażenie zgody na ich przetwarzanie przez Koleje Śląskie Sp. z o.o. zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. 2 3

W przypadku składania reklamacji podstawą przetwarzania danych osobowych jest § 5 ust. 1 Rozporządzenia 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.).

W przypadku składania reklamacji skarg i wniosków podanie danych osobowych stanowi warunek ich rozpatrzenia.

Administratorem danych osobowych podróżnych są Koleje Śląskie Sp. z o.o.

Podróżny posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia, prawo do wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podane dane osobowe przetwarzane są przez administratora zgodnie z ww. rozporządzeniem w celu realizacji usługi przewozowej, z uwagi na realizację prawnie uzasadnionych interesów KŚ, a także w celach określonych w polityce bezpieczeństwa ochrony danych osobowych obowiązującej w Spółce Koleje Śląskie.

Szczegółowe wyliczenia uprawnień podróżnego związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Koleje Śląskie Sp. z o.o. zawarte są w polityce ochrony danych osobowych, która dostępna jest pod adresem strony internetowej KŚ: www.kolejeslaskie.com.

Regulacje z zakresu ochrony danych osobowych związanych z biletem wydanym w ramach WB zawierają postanowienia ZW-WB. 4

§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia, oznaczają:

- 4 1. **aplikacja mObywatel** – publiczna aplikacja mobilna, o której mowa w art 19e Ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2070 z późn. zm.) obejmująca usługi, które mogą być wykorzystane przez podróżnych podczas przejazdów pociągami uruchamianymi przez KŚ:
- 7
- 5 1) **mObywatel** – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości i wieku podróżnego podczas kontroli biletów,
- 2) **mLegitymacja szkolna** – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości podróżnego oraz uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli biletów,
- 3) **mLegitymacja studencka** – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości podróżnego oraz uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli biletów,
- 6 4) **mKDR** – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości podróżnego oraz uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli biletów,
2. **bilet** – dokument na przejazd osób, przewóz rzeczy, roweru lub psa (niezależnie od emitenta i formy edycji), albo inny dokument przewozu, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu,
3. **bilet internetowy** – bilet na przejazd/przewóz w pociągu KŚ oraz na przejazdy grupowe zakupiony za pomocą strony internetowej https://www.kolejeslaskie.com/kup_bilet/przez-internet/,
- 2 4. **bilet elektroniczny** – elektroniczny dokument uprawniający do przejazdu/przewozu, okazywany na urządzeniu mobilnym,
5. **biletomat** – automat do sprzedaży biletów KŚ,
6. **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli lub personel pokładowy w zamian za zatrzymany bilet,
7. **Cennik** – Cennik usług przewozowych (C-KŚ) Koleje Śląskie Sp. z o.o., stanowiący Dział IV Taryfy przewozowej (TP-KŚ),
- 4 8. **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów** – legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inny dokument, o którym mowa w postanowieniach Taryfy przewozowej (TP-KŚ),
9. **dokument przewozu** – ważny bilet na przejazd/przewóz, wezwanie do zapłaty, zlecenie-bilet,
- 5 10. **elektroniczny kanał sprzedaży** – internetowy lub mobilny system sprzedaży umożliwiający automatyczne nabywanie biletów ważnych w pociągach KŚ na warunkach określonych w odpowiednich Regulaminach internetowych i mobilnych kanałów sprzedaży KŚ,
11. **Internetowy system sprzedaży (e-KŚ)** – system internetowej sprzedaży biletów dostępny na stronie internetowej www.kolejeslaskie.com, umożliwiający nabycie przez Internet biletu na przejazd/przewóz pociągiem KŚ na zasadach określonych w Regulaminie internetowej sprzedaży biletów (Regulamin e-KŚ),
12. **kasjer biletowy** – osoba upoważniona przez KŚ do sprzedaży/legalizacji biletów, udzielania informacji, itp. w punkcie odprawy,
- 2 13. **KŚ** – Koleje Śląskie Sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód VIII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000357114, NIP 9542699716, REGON: 241592956, kapitał zakładowy 140.712.500,00 PLN,
- 4 14. **legalizacja biletu** – nadanie terminu ważności jednemu z przejazdów poprzez zamieszczenie przez personel pokładowy lub kasjera biletowego daty wyjazdu oraz odcisku datownika albo pieczętki identyfikacyjnej,
- 4 15. **oferta specjalna (handlowa)** – oferta, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd – zamieszczona na stronie internetowej KŚ,
16. **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, niezapłacenia należności za zabrane ze sobą do środka przewozu rzeczy lub zwierzęta albo naruszenia przepisów o ich przewozie, a także za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. Opłata ta jest obniżana w razie natychmiastowego jej uiszczenia lub w terminie wyznaczonym w wezwaniu do zapłaty w oparciu o art. 33a ust. 6 ustawy Prawo przewozowe,
- 4 17. **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez KŚ koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez

podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do ulgowego przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowaniem tego uprawnienia po zrealizowanym przejeździe, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.,

18. **opłata taryfowa** – opłata za przejazd/przewóz ustalona na podstawie Cennika, uwzględniająca indywidualne uprawnienia podróżnego do ulg ustawowych,
19. **opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata za wydanie biletu, pobierana w pociągu na zasadach określonych w RPO-KŚ od stacji, na których czynne są kasy biletowe prowadzące sprzedaż biletów danego rodzaju, 4
20. **osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej (OzN)** – każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby, 4 5
21. **osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, udzielania informacji,
22. **opóźnienie pociągu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu podanym do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty, a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu,
23. **paragon fiskalny** – wydrukowany przez kasę fiskalną dla nabywcy w momencie sprzedaży dokument potwierdzający dokonaną transakcję sprzedaży,
24. **personel pokładowy** – kierownik pociągu, konduktor lub inny przedstawiciel przewoźnika, który upoważniony jest m.in. do: sprzedaży biletów, kontroli dokumentów przewozu, dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, sprzedaży i legalizacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń na biletach, czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu,
25. **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby z niepełnosprawnością ruchową, pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca), który ułatwia osobie z niepełnosprawnością aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o *rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* – t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.), 3 4
26. **pociąg KŚ** – pociąg osobowy zestawiony z taboru kolejowego będącego w dyspozycji spółki Koleje Śląskie i wykorzystywany jako środek publicznego transportu zbiorowego, 6 7
27. **podanie do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie informacji na stronie internetowej, peronach, w pobliżu punktów odprawy lub w innych miejscach do tego przeznaczonych – w formie plakatów, wywieszek, piktogramów,
28. **poświadczenie** – adnotacja zmieniająca zakres uprawnień określony na bilecie lub stanowiąca podstawę do zwrotu należności, potwierdzona na bilecie, odpowiednio:
 - a) w punkcie odprawy – datownikiem, pieczętą kasy i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jej dokonania,
 - b) w pociągu – odciskiem pieczętki identyfikacyjnej, wraz z zamieszczeniem daty, godziny jej dokonania oraz podpisem personelu pokładowego,
29. **Prawo przewozowe** – Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 8), 3 4
30. **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów co najmniej na jeden dzień przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności. Przedsprzedaży nie stosuje się w przypadku:
 - a) rozpoczynania kursowania pociągów na nowej linii/odcinku,
 - b) wprowadzania nowej oferty taryfowej lub specjalnej,
31. **przewoźnik** – przedsiębiorstwo kolejowe, z którym pasażer zawarł umowę przewozu lub też kilka przedsiębiorstw kolejowych, które mogą ponosić odpowiedzialność na podstawie tej umowy,
32. **punkt odprawy** – kasa biletowa KŚ, Centrum Obsługi Pasażera KŚ, kasa innego przewoźnika sprzedającego bilety na przejazd/przewóz wykonywany w pociągach KŚ, gdzie prowadzona jest obsługa podróżnych, m.in. sprzedaż/legalizacja biletów, poświadczanie biletów, zwroty biletów, udzielanie informacji podróżnym „punkt na mieście” (wyłącznie sprzedaż biletów), 7
33. **Regulamin /RPO-KŚ** – Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ) przez Koleje Śląskie Sp. z o.o., 4

34. **Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r.** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r. Nr 14, poz. 117),
- 3 35. **Rozporządzenie MTiB z dnia 24 lutego 2006 r.** – Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn.zm.),
36. **Rozporządzenie WE Nr 1371/2007** – Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. U. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm. z dnia 3 grudnia 2007 r.),
37. **stacja/przystanek osobowy** – przewidziane w rozkładzie jazdy miejsce zatrzymania pociągów KŚ, dla wsiadania i/albo wysiadania podróżnych,
38. **strona internetowa** – portal informacyjny KŚ znajdujący się pod adresem internetowym www.kolejeslaskie.com,
- 4 39. **Taryfa/TP-KŚ** – Taryfa przewozowa (TP-KŚ) Koleje Śląskie Sp. z o.o., zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, zwierząt i rzeczy w pociągach KŚ oraz Cennik usług przewozowych (C-KŚ),
- 6
40. **wezwanie do zapłaty** – dokument wystawiony podróżnemu odbywającemu przejazd bez ważnego biletu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego przez osobę upoważnioną do kontroli lub personel pokładowy,
- 5 41. **wózek inwalidzki** – pojazd konstrukcyjnie przeznaczony do poruszania się osoby niepełnosprawnej, napędzany siłą mięśni lub za pomocą silnika, którego konstrukcja ogranicza prędkość jazdy do prędkości pieszego (art. 2 ust. 48 ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. *Prawo o ruchu drogowym* – t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 988 z późn. zm.),
- 6
- 5 42. **wózek inwalidzki przystosowany do przewozu koleją** – wózek o parametrach konstrukcyjnych zgodnych z dodatkiem M do rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz. U. UE L 356/110 z 12.12.2014 r.),
43. **wymiana biletu** – jednoczesny zwrot i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez przewoźnika,
44. **zlecenie-bilet** – bilet na przejazd kredytowany (wydawany zgodnie z § 38 TP-KŚ),
- 3 45. **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 Ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. *o ochronie zwierząt* – t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 572),
- 6 7
- 4 46. **WB – Wspólny Bilet (WB)** – oferta stosowana przez KŚ przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży, realizowana pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników, na podstawie ZW-WB,
- 4 47. **ZW-WB** – odrębny dokument pt. „Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)” regulujący zakres stosowania oferty Wspólny Bilet, zamieszczony na stronie internetowej KŚ.

§ 3. Ogłoszenie i udostępnienie Regulaminu

1. Wejście w życie Regulaminu oraz jego zmiany podaje się do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.
2. KŚ zapewnia zainteresowanym podróżnym wgląd do Regulaminu:
 - 1) w punktach odprawy,
 - 2) w siedzibie Spółki,
 - 3) na stronie internetowej KŚ,
 - 4) w pociągu u personelu pokładowego.

6 § 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem KŚ obowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez personel pokładowy

wy, określonym na podstawie Rozporządzenia 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 na dworcach kolejowych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 723).

2. W pociągach KŚ zabrania się:

- 1) palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych,
- 2) niszczenia, uszkodzenia lub czynienia niezdatnym do użytku urządzeń w pojazdach kolejowych oraz pojazdów kolejowych,
- 3) zanieczyszczania i zaśmieciania pojazdów kolejowych oraz załatwiania potrzeb fizjologicznych w miejscach do tego niewyznaczonych,
- 4) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń sterowania ruchem kolejowym, urządzeń informacyjnych, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegających, urządzeń służących do obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się, systemów oświetleniowych oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie, manipulowanie nimi i zmianę ich usytuowania,
- 5) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu sygnałów, wskaźników i oznakowania oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie, zmianę ich usytuowania lub obrazu,
- 6) nieuprawnionego korzystania z urządzeń alarmowych i awaryjnych,
- 7) przebywania bez upoważnienia w miejscach, do których wstęp jest zabroniony,
- 8) osobom nieuprawnionym korzystania z urządzeń znajdujących się w miejscach, do których dostęp jest zabroniony,
- 9) zamalowywania elementów lub powierzchni pojazdów kolejowych bez zgody KŚ,
- 10) umieszczania lub usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody KŚ,
- 11) wnoszenia i przewożenia broni i materiałów niebezpiecznych bez stosownego zezwolenia, jeżeli jest ono wymagane do ich posiadania, lub innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa osób, wyposażenia, urządzeń oraz pojazdów kolejowych,
- 12) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy z wyjątkiem psów asystujących, o których mowa w § 21 ust. 2 oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia,
- 13) wnoszenia i zażywania środków odurzających,
- 14) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach,
- 15) zebrania,
- 16) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody KŚ,
- 17) prowadzenia zbiórek pieniężnych bez zgody KŚ, z wyjątkiem prowadzenia zbiórek publicznych, o których mowa w ustawie z dnia 14 marca 2014 r. o zasadach prowadzenia zbiórek publicznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1672),
- 18) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług KŚ,
- 19) pozostawiania bez opieki bagaży lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi,
- 20) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń systemu sprzedaży biletów oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie i manipulowanie nimi,
- 21) pozostawiania bez opieki urządzeń transportu, w szczególności rowerów, hulajnóg i innych pojazdów jedno- lub wielośladowych, w tym z napędem elektrycznym, poza miejscami do tego wyznaczonymi,
- 22) wchodzenia bez zgody KŚ do pojazdów kolejowych niedostępnych dla podróżnych, w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów/przedziałów służbowych oraz pojazdów kolejowych na torach postojowych,
- 23) osobom nieupoważnionym wchodzenia do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamiania tych pojazdów,
- 24) osobom nieuprawnionym dokonywania zmiany oznaczenia pojazdu kolejowego oraz oznaczenia pomieszczeń w pojeździe kolejowym,
- 25) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pojazdu kolejowego, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego,

- 26) wsiadania do pojazdu kolejowego i wysiadania z pojazdu kolejowego po sygnale odjazdu podanym przez kierownika pociągu lub konduktora, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych,
 - 27) zajmowania miejsc w pojeździe kolejowym przed jego podstawieniem na tor przy peronie odjazdowym,
 - 28) wyrzucania przedmiotów z pojazdu kolejowego na zewnątrz,
 - 29) umieszczania na miejscach przeznaczonych do siedzenia w pojazdach kolejowych nóg w obuwiu, zwierząt, lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca,
 - 30) podczas jazdy pojazdem kolejowym:
 - a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania drzwi zewnętrznych,
 - c) zatrzymywania się na pomostach między pojazdami kolejowymi,
 - d) przechodzenia z jednego pojazdu kolejowego do drugiego, gdy nie są one połączone ze sobą przejściami ochronnymi,
 - e) przebywania na stopniach pojazdu kolejowego,
 - 31) korzystania z toalet w pojeździe kolejowym, w przypadku gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach,
 - 32) podróżnym pozostawiania w pojazdach KŚ po przybyciu pociągu do stacji końcowej,
 - 33) przebywania na dachu, zderzakach, platformach lub innych elementach konstrukcyjnych pojazdu kolejowego nieprzeznaczonych do przewozu osób.
- 2a. W przypadku ogłoszenia stanu epidemii osoby korzystające z przejazdu pociągiem KŚ zobowiązane są przestrzegać ustanowionych ograniczeń, nakazów i zakazów, obowiązujących w czasie stanu epidemii w środkach publicznego transportu zbiorowego.
- 7
3. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organy w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych,
 - 2) zatrzymania pociągu lub zmiany trasy środka transportu bez uzasadnionej przyczyny – personel pokładowy pobiera opłatę ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
 4. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
 - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi,
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd/przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
 5. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 4, w przypadku częściowego niewykorzystania biletu jednorazowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu 10% odstępnego na zasadach określonych w § 13.
 6. Podróżny powinien powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, zdrowia lub mienia podróżnych albo mienia KŚ, a w szczególności o:
 - 1) śmierci, zranieniu lub załabnięciu podróżnego,
 - 2) dokonaniu lub usiłowaniu dokonania przestępstwa lub wykroczenia,
 - 3) zauważonym pożarze pociągu lub w pociągu,
 - 4) pozostawionych bez opieki rzeczach/bagażu,
 - 5) wybrykach chuligańskich.

ROZDZIAŁ II. Odprawa i przewóz osób

§ 5. Informacje o usługach

1. KŚ informuje podróżnych o:
 - 1) warunkach zawarcia umowy przewozu,
 - 2) rozkładzie jazdy pociągów,
 - 3) obowiązujących opłatach za przejazd/przewóz,

- 4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnością, 4
 - 5) możliwości i warunkach przewozu rowerów,
 - 6) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie,
 - 7) procedurach odbioru zagubionego bagażu,
 - 8) procedurach wnoszenia skarg,
 - 9) trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji,
 - 10) całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych, w uruchamianych pociągach, 2
 - 11) uprawnieniach do przejazdów ulgowych,
 - 12) przepisach Prawa przewozowego, niniejszego Regulaminu i Taryfy TP-KŚ, w tym o zakresie praw i obowiązków pasażerów (zgodnie z Rozporządzeniem WE Nr 1371/2007), 5
 - 13) przepisach porządkowych,
 - 14) numerze lub numerach telefonów pod które można:
 - a) zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy w podróży osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, 5
 - b) zgłaszać awarie biletomatów,
 - c) uzyskać informacje o opóźnieniach pociągów KŚ oraz inne informacje niezbędne w podróży.
2. Informacje o usługach świadczonych przez KŚ:
 - 1) zamieszczone są:
 - a) na stronie internetowej,
 - b) na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego przeznaczonych,
 - 2) udzielane są:
 - a) bezpośrednio w punktach odprawy lub w pociągu przez personel pokładowy,
 - b) telefonicznie przez: 2
 - Biuro Obsługi Klienta (zgłoszenia przejazdu grupy, informacje o cenach biletów, ofertach, regulaminie, taryfie, itp.) pod numerem tel.: +48 32 428 88 88 lub elektronicznie z adresu: bok@kolejeslaskie.pl, 6
 - Infolinię o utrudnieniach w kursowaniu pociągów KŚ pod numerem tel.: +48 32 428 88 88.
 3. Informacje o punktach odprawy prowadzących sprzedaż biletów KŚ, godzinach ich otwarcia oraz adresy tych punktów, wskazane są na stronie internetowej. 7
 4. Na stacjach i przystankach osobowych podawane są informacje:
 - 1) o warunkach zakupu biletu w pociągu,
 - 2) o godzinach pracy i numerze telefonu infolinii, pod którym można uzyskać informacje o najbliższym stacjonarnym punkcie odprawy lub biletomacie, o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób z niepełnosprawnością.
 5. Zasady obsługi osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się określone są w „Regulaminie przewozu i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami” <https://www.kolejeslaskie.com/obsługa-podroznich/przepisy-taryfa-ceny-biletow/regulaminy/>. 4 8
 6. Stacje zatrzymania pociągów KŚ, z określeniem ich przystosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnością, pociągi przystosowane do przewozu osób z niepełnosprawnością poruszających się na wózkach inwalidzkich podane są do publicznej wiadomości w rozkładzie jazdy. 4
 7. KŚ mogą wyznaczać przystanki, na których będą zatrzymywać się pociągi „na żądanie” podróżnego. Podróżny zamierzający wsiąść do pociągu na przystanku, który jest ujęty w rozkładzie jazdy jako „postój na żądanie”, zobowiązany jest oczekiwać na przyjazd pociągu w miejscu widocznym dla maszynisty lub oznaczonym piktogramem, natomiast podróżny zamierzający wysiąść z pociągu na takim przystanku, zobowiązany jest zgłosić ten fakt pracownikowi drużyny konduktorskiej, najpóźniej na stacji lub przystanku poprzedzającym przystanek oznaczony jako „postój na żądanie”. 5

§ 6. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez:
 - 1) nabycie odpowiedniego biletu,
 - 2) zalegalizowanie posiadanego zlecenia-biletu.

2. Bilet można nabyć/zalegalizować:
 - 1) w punkcie odprawy,
 - 2) u personelu pokładowego, wyłącznie w dniu przejazdu,
 - 3) w biletomacie – tylko nabyć,
 - 4) przez Internet – tylko nabyć,
 - 5) przez urządzenie mobilne – tylko nabyć.
3. Zasady nabywania biletów internetowych oraz biletów elektronicznych i warunki korzystania z nich, określone są odpowiednio w Regulaminie właściwym dla danego kanału sprzedaży.
4. Legalizacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2 można dokonać:
 - 1) w punkcie odprawy – poprzez zamieszczenie na zleceniu-bilecie do 30 dni przed terminem wyjazdu, odcisku datownika oraz daty i godziny wyjazdu,
 - 2) w pociągu – poprzez zamieszczenie na zleceniu-bilecie, wyłącznie w dniu wyjazdu, w miejscu przeznaczonym na datownik – adnotacji „**Odprawa w poc. nr ... dnia ...**” oraz daty i godziny wyjazdu.
5. Należności wynikające z zawarcia umowy przewozu, podróżny może uregulować:
 - 1) gotówką (w złotych) – w punkcie odprawy, biletomacie, u personelu pokładowego,
 - 2) kartą płatniczą – w odpowiednio oznaczonym punkcie odprawy, biletomacie, u personelu pokładowego,
 - 3) w formie elektronicznej – kupując bilet w internetowych systemach sprzedaży biletów, np. e-KŚ lub przez urządzenie mobilne.
6. Opłaty i stawki określone w Cenniku lub ofertach specjalnych, stosuje się w wysokości obowiązującej w dniu zawarcia umowy przewozu.
7. Biletów nie wolno foliować, pod rygorem nieważności.
8. Podróżny, który posiada ważny bilet na przejazd, może zabrać ze sobą do pociągu:
 - 1) rzeczy, rower – na zasadach określonych w § 19 i 20,
 - 2) zwierzęta – na zasadach określonych w § 21.
9. Osoba nabywająca bilet, na życzenie może otrzymać fakturę VAT za bilet zakupiony w kasie KŚ, biletomacie KŚ, „punkcie na mieście” albo w pociągu KŚ, z zastrzeżeniem ust. 10. Kasa KŚ, na żądanie podróżnego, ma obowiązek wystawienia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Fakturę VAT wystawia się w ciągu trzech miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę bądź otrzymano całość lub część zapłaty w terminie 7 dni od zgłoszenia żądania. Podstawę wystawienia faktury VAT stanowi przedłożony w kasie oryginał biletu wraz z paragonem dokumentującym sprzedaż lub paragon dokumentujący sprzedaż, który to paragon dołącza się do egzemplarza faktury pozostającego w KŚ.
10. Bilet na przejazd jednorazowy wydany na dowolną odległość, zawierający nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, kwotę należności wraz z podatkiem oraz kwotę podatku jest fakturą VAT. Na należności pobrane z tytułu sprzedaży ww. biletu nie wystawia się dodatkowej (kolejnej) faktury VAT.
11. Zasady wystawiania faktury VAT za bilet wydany za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży lub urządzenia mobilnego określone są odpowiednio w Regulaminie właściwym dla danego kanału sprzedaży.

§ 7. Rodzaje biletów

1. Do zawarcia umowy przewozu KŚ stosuje:
 - 1) bilety:
 - a) na przejazd jednorazowy (w tym zlecenia-bilety) – tylko w jedną stronę,
 - b) na przejazd jednorazowy „tam i z powrotem”:
 - jeden bilet „tam i z powrotem” – jeśli przejazd w obie strony odbywa się tą samą drogą przewozu, od i do tych samych stacji,
 - dwa oddzielne bilety na przejazd – jeśli przejazd powrotny odbywa się inną drogą przewozu lub do innej stacji,
 - c) jednorazowe na przejazd na danej linii ograniczonej stacjami wskazanymi na bilecie,
 - 2) bilety okresowe:
 - a) odcinkowe imienne – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów na określonej trasie w określonym czasie,
 - b) imienne według ofert specjalnych – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów w określonym czasie na określonej linii ograniczonej stacjami wskazanymi na bilecie,

- c) sieciowe imienne i bezimienne – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów w określonym czasie w dowolnej relacji, 5
- 3) bilety jednorazowe (w jedną stronę) na przewóz pod nadzorem podróżnego:
- a) psa,
 - b) roweru,
 - c) rzeczy.
- Bilety na przewóz (rzeczy, psa albo roweru – z wyjątkiem biletu sieciowego imiennego na rower) są wydawane łącznie lub do już posiadanego biletu na przejazd, o którym mowa w pkt 1 i 2.
- 4) bilet sieciowy imienny miesięczny na rower.
2. Bilet na przejazd zawiera następujące dane:
- 1) oznaczenie sprzedawcy (np. Koleje Śląskie Sp. z o.o.),
 - 2) oznaczenie przewoźnika KŚ, 2
 - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji), albo odcinek obowiązywania, 3
 - 4) kategorię pociągu,
 - 5) liczbę osób (z wyjątkiem biletów okresowych),
 - 6) oznaczenie rodzaju oferty,
 - 7) opłatę za przejazd,
 - 8) zapis o formie płatności,
 - 9) rodzaj zastosowanej taryfy (N – normalna, U – ulgowa wraz z podaniem wymiaru ulgi),
 - 10) termin ważności,
 - 11) NIP sprzedawcy,
 - 12) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU),
 - 13) numer biletu, datę wystawienia, a w przypadku biletów z kas elektronicznych – również godzinę wystawienia,
 - 14) inne informacje niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.
3. Oprócz danych wymienionych w ust. 2, bilet na przejazd może zawierać (w zależności od potrzeb):
- 1) informacje taryfowe,
 - 2) odległość taryfową przejazdu,
 - 3) określenie drogi przewozu,
 - 4) znaki i kody do elektronicznej identyfikacji,
 - 5) inne informacje,
 - 6) kod 2D. 2
4. Bilet na przewóz rzeczy, roweru lub psa, zawiera następujące dane:
- 1) oznaczenie sprzedawcy,
 - 2) oznaczenie przewoźnika,
 - 3) relację przewozu (od stacji – do stacji),
 - 4) datę wyjazdu,
 - 5) termin ważności,
 - 6) kwotę opłaty,
 - 7) zapis o formie płatności,
 - 8) NIP sprzedawcy,
 - 9) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU),
 - 10) oznaczenie dotyczące rodzaju biletu, np. „przewóz roweru”, „przewóz psa”,
 - 11) dodatkowe informacje, np. „przewóz pod nadzorem podróżnego”,
 - 12) numer biletu i datę wystawienia, a w przypadku biletów z kas elektronicznych – również godzinę wystawienia,
 - 13) nadruk/zapis: „ważny z biletem nr ...”, numer biletu na przejazd wpisuje kasjer lub personel pokładowy.
5. Oprócz danych wymienionych w ust. 4, bilet na przewóz rzeczy, roweru lub psa, może zawierać:
- 1) określenie drogi przewozu,
 - 2) znaki i kody do elektronicznej identyfikacji,
 - 3) inne informacje.
- Ponadto na bilecie sieciowym miesięcznym na przewóz roweru wskazany jest jego termin ważności, imię i nazwisko oraz numer dokumentu poświadczającego tożsamość osoby przewożącej rower.
6. Spis wzorów druków zamieszczony na stronie KŚ <https://www.kolejeslaskie.com/obsługa-podroznich/przepisy-taryfa-ceny-biletow/regulaminy/> zawiera wzory druków wydawanych przez KŚ, w tym przeznaczonych do drukowania i/albo wypełniania pismem odręcznym dokumentów przewozu. 2 8

§ 8. Sprzedaż biletów

- 5 1. Bilety na przejazd/przewóz można nabyć w przedsprzedaży lub w dniu wyjazdu:
 - 1) w punkcie odprawy – uwzględniając czas konieczny na dojście do miejsca odjazdu danego pociągu:
 - a) bilet na przejazd,
 - b) bilet na przewóz rzeczy lub psa,
 - c) bilet na przewóz roweru,
 - 2) w pociągu – wyłącznie na wyjazd w dniu zakupu:
 - a) bilet jednorazowy na przejazd,
 - b) bilet odcinkowy oraz sieciowy – wyłącznie z terminalu mobilnego,
 - c) bilet na przewóz rzeczy lub psa,
 - d) bilet na przewóz roweru,
 - 3) w biletomatach – uwzględniając czas konieczny na dojście do miejsca odjazdu danego pociągu – bilet na przejazd,
 - 4) w Internecie:
 - a) bilet na przejazd,
 - b) bilet na przewóz rzeczy lub psa,
 - c) bilet na przewóz roweru,
 - 5) przez urządzenia mobilne – z zastrzeżeniem, że w aplikacji mobilnej SkyCash wyłącznie na wyjazd w dniu zakupu:
 - a) bilet na przejazd,
 - b) bilet na przewóz rzeczy lub psa,
 - c) bilet na przewóz roweru,
 - 2 5 6) w „punkcie na mieście” – uwzględniając czas konieczny na dojście do miejsca odjazdu danego pociągu:
 - a) bilet na przejazd,
 - b) bilet na przewóz rzeczy lub psa,
 - c) bilet na przewóz roweru,
 - 1 7) przed wejściem do pociągu, na zasadach kupna biletu w pociągu.
- 2 Bilety wymienione w pkt 1 oraz 3-6 wydaje się od i do dowolnie wybranej stacji wskazanej przez nabywcę, na której zatrzymują się pociągi KŚ.
- 7 2. Termin przedsprzedaży w punktach odprawy, Internecie oraz w biletomatach wynosi 30 dni (tzn. że bilety, o których mowa w ust. 1 pkt 1 oraz 3-4 i 6 ważne w dniu 18 sierpnia lub od tego dnia, można nabyć najwcześniej w dniu 20 lipca) chyba, że szczególne warunki danej oferty przewidują inny termin przedsprzedaży. W wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy, wprowadzenia nowej oferty lub jej korekty), termin przedsprzedaży może być skrócony lub przedsprzedaż nie będzie prowadzona. Termin przedsprzedaży biletów elektronicznych określony jest w Regulaminach właściwych dla danego kanału sprzedaży. Legalizacja zleceń-biletów w punktach odprawy, może być dokonana najwcześniej na 30 dni przed terminem wyjazdu, na zasadach określonych w § 6.
- 5 2 3 7 3. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, po której kursują pociągi danej kategorii, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w § 5 ust. 7 i 8 TP-KŚ.
4. Obsługa podróżnych w kasach biletowych dokonywana jest w kolejności ich zgłaszania się. Poza kolejnością obsługiwane są za okazaniem stosownego dokumentu lub biletu następujące osoby:
 - 1) kobiety w ciąży,
 - 2) z niepełnosprawnością,
 - 3) w wieku powyżej 70 lat,
 - 4) niezdolne do samodzielnej egzystencji,
 - 5) posiadające bilety, do których zostały wydane karnety, wymagające legalizacji,
 - 6) z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi z niepełnosprawnością,
 - 7) niewidome,
 - 8) chore na cukrzycę,
 - 9) konwojenci osób aresztowanych lub więźniów.Obowiązek okazywania dokumentu nie dotyczy osób z niepełnosprawnością o widocznym kalectwie lub kobiet w widocznej ciąży.
5. Nabywając bilet, podróżny wskazuje:
 - 1) datę wyjazdu,
 - 2) relację (od stacji – do stacji),

- 3) datę i godzinę rozpoczęcia ważności biletu,
- 4) rodzaj biletu lub oferty,
- 5) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową wg określonego wymiaru ulgi).

W wyznaczonych pociągach KŚ dopuszczających możliwość rezerwacji miejsca siedzącego należy wskazać także pociąg, w którym będzie odbywany przejazd. 6

Przy nabywaniu biletu na przewóz (rzeczy, psa albo roweru) należy określić rodzaj i datę przewozu zawierającą się w ramach terminu ważności biletu na przejazd, a w przypadku biletu „tam i z powrotem” – również relację przewozu. W przypadku rezerwacji miejsca na przewóz roweru należy wskazać także pociąg, w którym będzie przewożony rower. 5

6. W razie braku możliwości odprawy podróżnemu wydaje się „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”. Na poświadczeniu wydanym: 7

- 1) w punkcie odprawy (np. w przypadku awarii kasy, czytnika kart płatniczych, braku możliwości wydania reszty) – zamieszcza się datę wyjazdu, nazwę stacji oraz informuje pasażera o obowiązku zgłoszenia się do pociągu na warunkach określonych w ust. 7,
- 2) w pociągu – zamieszcza się datę wyjazdu, nazwę stacji i numer pociągu, a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.

7. Podróżny nie posiadający ważnego biletu na przejazd/przewóz lub posiadający bilet nie zalegalizowany w punkcie odprawy, zobowiązany jest przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu, zgłosić się do personelu pokładowego znajdującego się w czołowej części pociągu w celu nabycia/zalegalizowania biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie, z wyjątkiem osób wymienionych w ust. 8 pkt 7-11.

W przeciwnym razie podróżny jest traktowany jak osoba jadąca bez ważnego biletu i wówczas – oprócz opłaty taryfowej za przejazd/przewóz określonej w Cenniku – uiszcza opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., o której mowa w § 2. 4

8. Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od osób:

- 1) rozpoczynających przejazd w czasie, kiedy kasa jest nieczynna (wówczas na wydanym bilecie personel pokładowy zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Kasa nieczynna”) lub nie ma kasy,
- 2) które nie nabyły biletu z powodu braku drobnych pieniędzy w kasie lub usterki elektronicznej kasy biletowej i posiadają wydane przez tę kasę „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”, 7
- 3) posiadających bilet jednorazowy ze stemplem lub adnotacją „Dalej” albo „Zmiana przewoźnika” wystawiony w pociągu (wg zasad określonych w postanowieniach § 5 ust. 9 TP-KŚ) lub, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut, wówczas na wydanym bilecie personel pokładowy zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Z przesiadki na podstawie biletu nr ...”, 6
- 4) zgłaszających personelowi pokładowemu lub osobie upoważnionej do kontroli w pociągu przejazd poza stację przeznaczenia nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie,
- 5) żądających wydania biletu z ulgą 100%,
- 6) z ważnym biletem zgłaszających zmianę umowy przewozu w zakresie określonym w § 12 ust. 2,
- 7) z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej (w tym opiekunów/przewodników tych osób) – pod warunkiem okazania personelowi pokładowemu podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową), 3 4
- 8) które ukończyły 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek,
- 9) niewidomych, podróżujących bez przewodnika oraz niewidomych wraz z przewodnikiem/psem przewodnikiem, 3
- 10) poruszających się na wózku inwalidzkim, odbywających przejazd z lub bez osoby towarzyszącej,
- 11) podróżujących z rowerem.

Odprawy osób wymienionych w pkt 7-11 dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych. Na wydanym bilecie, personel pokładowy zamieszcza odpowiednią adnotację w brzmieniu: „osoba z niepełnosprawnością” lub „osoba o ogran. możliw. porusz. się” lub „osoba pow. 70 lat”. 7

9. Personel pokładowy dokonuje:

- 1) odprawy osób, pobierając opłaty za:
 - a) przejazd – wg indywidualnych uprawnień podróżnego,
 - b) przewóz rzeczy, roweru i psa zabieranych przez podróżnych,

c) wydanie biletu w pociągu, z wyjątkiem osób wymienionych w ust. 8.

W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd (w tej samej relacji), korzystających z różnych wymiarów ulg, pobierana jest jedna opłata za wydanie biletów w pociągu,

2) legalizacji dokumentów przewozu.

10. Legalizowanie zleceń-biletów w punkcie odprawy, odbywa się na zasadach określonych w postanowieniach § 38 TP-KŚ. W pociągu legalizacji dokonuje personel pokładowy, wyłącznie w dniu wyjazdu, z zachowaniem warunków określonych w ust. 7. W miejscu przeznaczonym na datownik zamieszcza się odręcznie zapis: „**Odprawa w pociągu nr dnia**”, potwierdzając podpisem oraz pieczętką identyfikacyjną. W miejscu „**Ważny ... dni**” wpisuje się słownie termin ważności.

Zalegalizowane zlecenie-bilet – jest ważne łącznie z wystawionym biletem.

Jeżeli podróżny nie dokona zgłoszenia, o którym mowa w ust. 7, pobiera się opłatę dodatkową wynikającą z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., o której mowa w § 2 i legalizuje się zlecenie-bilet.

11. Jeżeli podróżny zgłosi w pociągu, że posiada:

1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,

2) ważny bilet okresowy imienny,

ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo biletu okresowego, wówczas:

a) w przypadku określonym w pkt 1 – wystawia się nowy bilet na przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, a okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu. Na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu: „**Bilet niewykorzystany. Wystawiono bilet nr ...**”. Personel pokładowy pociągu poświadcza adnotację podpisem, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej wraz z zamieszczeniem daty, godziny jej dokonania,

b) w przypadku określonym w pkt 2 – pobiera się opłatę taryfową za przejazd według indywidualnych uprawnień podróżnego.

W przypadku określonym w pkt 1) za poświadczony, niewykorzystany bilet podróżny może uzyskać w kasie biletowej zwrot bez potrącenia odstępnego.

W przypadku określonym w pkt 2) zwrotu należności bez potrącenia odstępnego za zakupiony bilet na jednorazowy przejazd, poświadczony zgodnie z § 17 ust. 3 można dochodzić w drodze reklamacji na zasadach określonych w § 22.

Podróżny, który nie zgłosił personelowi pokładowemu braku biletu na przejazd/przewóz lub potrzeby jego legalizacji, na zasadach określonych w ust. 7, traktowany jest jak podróżny bez ważnego dokumentu przewozu i oprócz opłaty taryfowej za przejazd/przewóz określonej w Cenniku, zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową wynikającą z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., o której mowa w § 2, z wyjątkiem osób wymienionych w ust. 8 pkt 7-11. W takim przypadku opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się.

Jeżeli podróżny odmawia uiszczenia należności w pociągu stosuje się odpowiednio postanowienia § 18.

12. Należności za przejazd/przewóz oraz inne należności wynikające z umowy przewozu przyjmowane są wyłącznie w walucie PLN:

1) w punkcie odprawy, biletomacie – gotówką lub kartą płatniczą (zgodnie z odpowiednim oznaczeniem),

2) w pociągu – gotówką lub kartą płatniczą.

13. Jeżeli podróżny w pociągu KŚ nie posiada gotówki lub środków na karcie płatniczej, personel pokładowy lub osoba do tego upoważniona wystawia wezwanie do zapłaty z naliczoną opłatą taryfową za przejazd/przewóz określoną w Cenniku, wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r., o której mowa w § 2.

14. Na podstawie jednego biletu na przejazd jednorazowy można odprawić maksymalnie do 6 osób (z zastrzeżeniem przejazdów grupowych), pod warunkiem, że osoby te odbywają przejazd w tej samej relacji i w tym samym wagonie oraz korzystają z taryfy normalnej i/albo z jednego rodzaju ulgi ustawowej bądź handlowej.

W przypadku, gdy odprawiani podróżni spełniają powyższe wymagania, ale ze względu na ich różne uprawnienia nie można wystawić jednego biletu, wystawia się tyle biletów ile jest rodzajów ulg i kategorii osób uprawnionych.

15. Osoba dokonująca odprawy, przed wydaniem podróżnemu biletu, ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z żądaniem podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu – jest obowiązany upewnić się, czy został on wystawiony wg jego wskazówek.

16. Podróżny, który zgłosi się do punktu odprawy tuż przed odjazdem pociągu, bez uwzględnienia odpowiedniego czasu na bezpieczne dojście do miejsca odjazdu pociągu, ponosi wszelkie ryzyko wynikające ze zbyt późnego zgłoszenia się do punktu odprawy. 5

§ 9. Terminy ważności biletów i przerwy w podróży

1. Termin ważności biletu na przejazd jest uzależniony od rodzaju biletu i zastosowanej oferty.
2. Termin ważności biletu: 6
 - 1) jednorazowego w jedną stronę:
 - a) na odległość do 50 km – wynosi 3 godziny,
 - b) na odległość od 51 km do 100 km – wynosi 6 godzin,
 - c) na odległość powyżej 100 km – wynosi 1 dzień,
 - 2) jednorazowego „tam i z powrotem” – wynosi 1 dzień, 7
 - 3) odcinkowego okresowego imiennego – określony jest w postanowieniach §§ 33 – 34 i 35 TP-KŚ,
 - 4) wg ofert specjalnych – określony jest w warunkach stosowania tych ofert.
3. Termin ważności biletu rozpoczyna się od daty i godziny, wskazanej na nim za pomocą nadruku lub potwierzonego zapisu. Dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00. 2
4. Podróż musi być rozpoczęta w pierwszym dniu ważności biletu i zakończona w terminie wskazanym na bilecie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6-9. 2 4
5. W ramach terminu ważności biletu na przejazd, można dokonywać przerw w podróży, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7-8 i 10. 2
6. W przypadku, gdy przejazd poza stację przeznaczenia, daje podstawę do ustalenia dłuższego terminu ważności biletu, obowiązuje nowy termin ważności wynikający z odległości wskazanej na bilecie, na podstawie którego pobrano dopłatę różnicy należności w związku ze zmianą umowy przewozu.
7. Jeżeli podróżny rozpoczął podróż z biletem jednorazowym (np. bez wskazanej relacji przejazdu, itp.) lub wznowił ją po przerwie ze stacji pośredniej w takim czasie, że ukończenie jej w terminie ważności biletu nie jest możliwe, to może on dojechać do stacji, na której pociąg zatrzymuje się według rozkładu jazdy po raz ostatni przed upływem terminu ważności biletu.
8. Podróżny z biletem jednorazowym na przejazd „tam” na odległość powyżej 100 km lub z biletem jednorazowym na przejazd „tam i z powrotem” podczas przejazdu powrotnego ma prawo dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy, bez względu na to czy przejazd odbywa się pociągiem bezpośrednim od stacji wyjazdu wskazanej na bilecie do stacji przeznaczenia, czy też z przesiadaniem po drodze – pod warunkiem wznowienia podróży ze stacji pośredniej pociągiem, który zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy odjeżdża z tej stacji przed północą dnia ważności biletu.
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 biletu, z zastrzeżeniem ust. 10. 5
10. Za przerwę w podróży nie uważa się przesiadania do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż, nie dojeżdża do tej stacji.
11. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności biletu.

§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach

1. W pociągach KŚ wyznacza się miejsca dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży, 3
 - 2) osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - 3) personelu pokładowego.Wyznaczone miejsca oznacza się w sposób trwały za pomocą piktogramów.
2. Pierwszeństwo do zajmowania miejsc, o których mowa w ust. 1 mają te osoby dla których zostały one wyznaczone.

Na równi z osobami z niepełnosprawnością i osobami o ograniczonej sprawności ruchowej z miejsc, o których mowa w ust. 1 pkt 2 mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.

3. Wyznaczone miejsca, nie zajęte przez osoby uprawnione wymienione w ust. 1 pkt 1-2, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu, gdy okaże się potrzeba zwolnienia tych miejsc podróżnym uprawnionym.
4. Podróżny ma prawo zająć – dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać – po jednym wolnym miejscu.
5. Pociągi uruchamiane przez KŚ nie są objęte rezerwacją miejsc siedzących. W przypadku braku miejsca do siedzenia podróżnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu.
6. W wyznaczonych pociągach KŚ dopuszcza się, po wcześniejszym ogłoszeniu, możliwość nieodpłatnej rezerwacji miejsc siedzących. Aktualną informację o wyznaczonych pociągach KŚ, w których można dokonać rezerwacji zamieszcza się na stronie internetowej KŚ.
7. W kasie biletowej KŚ oraz za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży biletów e-KŚ dopuszcza się możliwość nieodpłatnej rezerwacji miejsca na przewóz roweru w wyznaczonych pociągach KŚ lub autobusach ZKA, po wcześniejszym ogłoszeniu. Aktualną informację o wyznaczonych pociągach i autobusach ZKA, w których można dokonać rezerwacji zamieszcza się na stronie internetowej KŚ.

§ 11. Zasady przejazdu grup podróżnych i zmiany umowy przewozu

1. Umowę na przewóz grupy podróżnych zawiera z KŚ organizator takiego przewozu.
2. Przewóz grup może odbywać się:
 - 1) pociągami przewidzianymi w rozkładzie jazdy,
 - 2) pociągami nadzwyczajnymi uruchamianymi na zamówienie, w miarę możliwości przewozowych i eksploatacyjnych KŚ.
3. Terminy i warunki realizacji zamówień na przejazdy grup określone są w postanowieniach taryfowych TP-KŚ.
4. Przy przejazdach na podstawie biletów wydanych dla uczestników przejazdu grupowego stosuje się odpowiednio postanowienia § 9.
5. W przewozie grupy, do obowiązków organizatora należy nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników tego przewozu przepisów porządkowych. Organizator i uczestnik ponoszą odpowiedzialność solidarną za wyrządzone szkody w mieniu KŚ.
6. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu wydanego dla uczestników przejazdu grupowego wymaga złożenia nowej „**Karty przejazdu grupy**” z zachowaniem terminów zgłoszenia przejazdów określonych w § 32 ust. 3 pkt 4 TP-KŚ.
7. W przypadku rezygnacji grupy z przejazdu, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd grupy wydany na podstawie „**Karty przejazdu grupy**”, może być dokonany:
 - 1) przed rozpoczęciem terminu jego ważności – w punkcie odprawy, na ogólnych zasadach,
 - 2) po rozpoczęciu terminu ważności – w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 22, pod warunkiem uzyskania poświadczenia biletu przez upoważnionego do tego pracownika w brzmieniu: „**Bilet całkowicie niewykorzystany od stacji ... do stacji ...**”,
z potrąceniem 10% odstępnego.
8. W razie, gdy z biletu na przejazd grupy wydanego na podstawie „**Karty przejazdu grupy**” będzie korzystała mniejsza liczba osób, ale:
 - 1) liczba uczestników korzystających z przejazdu nie będzie mniejsza niż 10 osób, wówczas:
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy, na podstawie nowej „**Karty przejazdu grupy**”, wydaje nowy bilet na przejazd grupy dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem 10% odstępnego,
 - b) po zakończeniu podróży – zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie korzystały z przejazdu, dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji – po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez organizatora przejazdu na stacji wyjazdu lub u personelu pokładowego w pociągu KŚ poświadczenia na bilecie, w brzmieniu: „**Bilet niewykorzystany przez ... osób, od stacji ... do stacji ...**”,

- 2) liczba uczestników korzystających z przejazdu będzie mniejsza niż 10 osób (pozostałym uczestnikom nie przysługuje przejazd grupowy), wówczas:
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami. Organizator otrzymuje zwrot, po potrąceniu odstępnego (jeżeli z wyliczenia przypada kwota do zwrotu) albo dopłaca różnicę należności,
 - b) po rozpoczęciu przejazdu – personel pokładowy w pociągu KŚ wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami, a okazany bilet grupowy poświadcza adnotacją w brzmieniu: **„Bilet niewykorzystany, wydano dla ... (liczba osób) bilet (bilety) nr ...”**.
- Zwrotu należności za bilet na przejazd grupy, można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 22.
9. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z treści adnotacji na nim zamieszczonej.

§ 12. Zmiana umowy przewozu – postanowienia ogólne

1. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
3. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której KŚ przysługuje:
 - 1) wyższa należność – podróżny powinien:
 - a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 10 i 11,
 - b) w pociągu lub w punkcie odprawy na stacji pośredniej dopłacić różnicę należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają albo nabyć nowy bilet; na okazanym bilecie dokonuje się odpowiednio poświadczenia o niewykorzystaniu, stanowiącego podstawę do otrzymania zwrotu należności,
 - 2) niższa należność – podróżny powinien:
 - a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 10 i 11,
 - b) w pociągu lub w punkcie odprawy na stacji pośredniej uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności.
4. Przed rozpoczęciem przejazdu podróżny może zmienić umowę przewozu w zakresie określonym w ust. 2 pkt 1, tj.:
 - 1) w przypadku wyjazdu przed datą i/lub godziną rozpoczęcia ważności biletu jednorazowego – powinien przed rozpoczęciem pierwotnego terminu ważności biletu, zgłosić się do punktu odprawy w celu uzyskania odpowiedniego poświadczenia o nowym terminie wyjazdu albo jeżeli zachodzi taka konieczność, dokonać wymiany biletu, na zasadach określonych w ust. 10 i 11,
 - 2) w przypadku rozpoczęcia wyjazdu przed datą i/lub godziną rozpoczęcia ważności biletu jednorazowego podróżny, który nie dopełnił wymaganych formalności w punkcie odprawy, zobowiązany jest zgłosić się do personelu pokładowego w pociągu, w sposób określony w § 8 ust. 7, w celu uzyskania na bilecie poświadczenia o zmianie terminu (daty i/lub godziny) wyjazdu („Wyjazd w dniu ... godz.... pociągiem nr ...”).2
Termin ważności takiego biletu liczy się od dnia i godziny wskazanych w poświadczeniu,2
 - 3) w przypadku, gdy podróżny posiada bilet jednorazowy i zamierza wyjechać w terminie późniejszym, powinien przed rozpoczęciem pierwotnego terminu ważności biletu zgłosić się do punktu odprawy w celu dokonania wymiany biletu, na zasadach określonych w ust. 10 i 11,
 - 4) brak poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.
5. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny może zmienić umowę przewozu w zakresie określonym w ust. 2 pkt 2, tj.:
 - 1) w przypadku przejazdu poza stację przeznaczenia dopłacając różnicę należności personelowi pokładowemu w pociągu, z zastrzeżeniem § 8 ust. 7 oraz § 9 ust. 2 i 3 TP-KŚ,5

pod warunkiem, że zgłosi zamiar zmiany nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie. W takiej sytuacji nie pobiera się od podróżnego opłaty za wydanie biletu w pociągu. Po przyjeździe pociągu do stacji przeznaczenia wskazanej na posiadanym bilecie, podróżnemu wydaje się nowy bilet,

- 2) w przypadku zmiany stacji przeznaczenia na wcześniejszą niż wskazana na posiadanym bilecie (rezygnacja z przejazdu na części drogi – skrócenie relacji przejazdu), personel pokładowy (lub punkt odprawy, do którego zgłosił się podróżny niezwłocznie po opuszczeniu pociągu) poświadczają bilet o częściowym niewykorzystaniu, zgodnie z § 13 ust. 2 i 3. Zwrotu należności za niewykorzystany odcinek przejazdu dokonuje punkt odprawy. Od zwracanej należności nie potrąca się odstępnego.

Zmiana umowy przewozu w zakresie przejazdu poza stację przeznaczenia nie jest dozwolona w przypadku przejazdu powrotnego na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem”.

6. W przypadku zmiany umowy przewozu w zakresie określonym w ust. 2 pkt 3, należy postępować zgodnie z §§ 10 i 11 TP-KŚ.
7. Podróżny, który nie dopełnił w punkcie odprawy formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, określonych w ust. 2 pkt 4, powinien zgłosić się do personelu pokładowego, który poświadczają bilet na przejazd i wydaje nowy dokument przewozu, wg posiadanych przez podróżnego uprawnień.
8. W celu dokonania zmiany umowy przewozu uprawniającej do otrzymania zwrotu należności, podróżny jest obowiązany uzyskać odpowiednie poświadczenie na bilecie.

Poświadczenia dokonuje:

- 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasjer biletowy w punkcie odprawy,
- 2) po rozpoczęciu przejazdu – personel pokładowy w pociągu.

- 3 9. Zmiana umowy przewozu na przejazdy wielokrotne, jest możliwa przed rozpoczęciem terminu ważności biletu lub w terminie, o którym mowa w § 15 ust. 2 oraz 3 i wymaga wymiany biletu na nowy. Wymiany można dokonać tylko jeden raz. Każda następna wymiana traktowana jest jako zwrot.

10. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, punkt odprawy:
 - 1) dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd na zasadach określonych odpowiednio w § 13 lub § 15, z tym że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego,
 - 2) wydaje nowy bilet zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację „WYMIANA”.

11. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu jednorazowego „tam i z powrotem” może dotyczyć przejazdu w jedną stronę lub w dwie strony – bez potrącenia odstępnego (wymiana).

12. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z treści adnotacji na nim zamieszczonej.

13. Każde poświadczenie (adnotacja) zamieszczone na bilecie musi być odpowiednio potwierdzone przez osobę, która tego dokonała:

- 1) w punkcie odprawy – odciskiem datownika, zamieszczeniem godziny jej dokonania i podpisem kasjera lub osoby upoważnionej,
- 2) w pociągu – odciskiem pieczętki identyfikacyjnej, wraz z zamieszczeniem daty, godziny jej dokonania oraz podpisem personelu pokładowego.

14. Zmiany umowy przewozu zawartej na przejazd pociągiem innego przewoźnika, dokonuje się na warunkach określonych przez tego przewoźnika.

- 2 3 5 7 15. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów wydanych za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży biletów lub urządzenia mobilnego określone są odpowiednio w Regulaminie właściwym dla danego kanału sprzedaży.

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

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego w terminie ważności biletu odpowiedniego poświadczenia tego biletu, z zastrzeżeniem ust. 5.

3. Poświadczenia lub zwrotu dokonują osoby upoważnione przez KŚ:
 - 1) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu lub w punkcie, w którym dokonano zakupu biletu, w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu. Jeżeli podróżny zgłosi się w innym punkcie odprawy, wówczas kasjer biletowy zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu: **„Podróżny zgłosił rezygnację w dniu ...o godz. ... Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji.”**.
Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet można ubiegać się w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 22,
 - 2) w pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie na życzenie podróżnego, personel pokładowy zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: **„Rezygnacja z przejazdu od stacji ... do stacji przeznaczenia w poc. nr ... dnia ...”**,
 - 3) jeżeli podróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej – położonej na drodze przewozu – zgłosi rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia i nie posiada na bilecie poświadczenia, o którym mowa w pkt 2, punkt odprawy zamieszcza na nim adnotację w brzmieniu **„Rezygnacja z przejazdu od stacji ... do stacji przeznaczenia dnia ...”** i dokonuje zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet bez potrącenia odstępnego.
Poświadczenia o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu biletu „tam i z powrotem” należy dokonywać odrębnie dla każdego kierunku.
4. Osoba upoważniona, która dokonuje poświadczenia biletu w zakresie jego:
 - 1) całkowitego niewykorzystania – zobowiązana jest przekreślić ten bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami,
 - 2) częściowego niewykorzystania – w przypadku biletu na przejazd „tam” lub „tam i z powrotem” (w kierunku powrotnym lub w obu kierunkach) – zobowiązana jest przekreślić ten bilet na stronie czołowej jedną ukośną linią,
 - 3) częściowego niewykorzystania – w przypadku biletu „tam i z powrotem” w kierunku „tam” – nie dokonuje żadnych przekreśleń biletu.
5. Nie wymaga poświadczenia bilet:
 - 1) całkowicie niewykorzystany – zwrócony przed rozpoczęciem terminu jego ważności, w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju,
 - 2) zwrócony w terminie ważności – w ramach wymiany na stacji wyjazdu lub nabycia, na zasadach określonych w postanowieniach § 12 ust. 10.
6. Zwrotu należności za bilety na przewóz rzeczy, roweru albo psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem ust. 10.
Postanowienia ust. 2 i 3 stosuje się odpowiednio.
7. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet (odpowiednio poświadczony, z wyjątkiem ust. 5) dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów – w terminie trzech miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności biletu. Podstawą do zwrotu jest przekazanie przez podróżnego oryginału poświadczanego biletu. 5
Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, może być dokonany wyłącznie pod warunkiem przedłożenia go łącznie z fakturą VAT. W takim przypadku punkt odprawy wydaje fakturę korygującą. W innych przypadkach zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 22.
8. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet zakupiony w punkcie odprawy, w biletomacie, w „punkcie na mieście” lub w pociągu opłacony kartą płatniczą, dokonuje się w dowolnym punkcie odprawy za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy jego zakupie lub bankowego potwierdzenia transakcji. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony. W razie nieprzedłożenia dowodu sprzedaży lub bankowego potwierdzenia dokonania transakcji albo braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 22. 5
9. Zwrotów za niewykorzystane bilety należy dokonywać odpowiednio: 4
 - 1) za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, potrącając od niej 10% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10 pkt 1, 2 i 4,
 - 2) za częściowo niewykorzystany bilet zwraca się różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie. Od zwracanej należności nie potrąca się odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 11.
10. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KŚ,

- 2) w przypadku zwrotu biletu w ramach jego wymiany, na zasadach o których mowa w § 12 ust. 10 i 11,
 - 3) w przypadku zmiany stacji przeznaczenia na wcześniejszą niż wskazana na posiadanym bilecie (rezygnacja z przejazdu na części drogi – skrócenie relacji przejazdu) – na zasadach, o których mowa w § 12 ust. 5 pkt 2,
 - 4) jeżeli niewykorzystanie nastąpiło w związku z przejściem podróżnego do pociągu innego przewoźnika – na zasadach określonych w § 7 TP-KŚ.
11. W razie korzystania z biletu (biletów) na przejazd przez mniejszą liczbę osób niż wskazana na bilecie (biletach):
- 1) przed rozpoczęciem przejazdu punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem odstępnego lub dokonuje poświadczenia biletu o treści: **„Rezygnacja z przejazdu przez ... osób od stacji ... do stacji ...”**,
 - 2) po zakończeniu podróży punkt odprawy dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez podróżnego poświadczenia biletu (biletów), o treści: **„Bilet niewykorzystany przez ... osób, od stacji ... do stacji ...”** lub na zasadach określonych w pkt 1.
12. Jeżeli bilet na przejazd był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego nie dokonuje się zwrotu należności za:
- 1) początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przewozu, chyba że podróżny przed rozpoczęciem tego przejazdu uzyskał na stacji wyjazdu lub nabycia biletu odpowiednie poświadczenie,
 - 2) bilet przedłożony do zwrotu po upływie terminu jego ważności, chyba że podróżny uzyskał odpowiednie poświadczenie, na zasadach określonych w ust. 2 i 3.
13. Jeżeli podróżny:
- 1) nie przedłoży w punkcie odprawy odpowiednio poświadczony biletu w terminie określonym w ust. 7 lub
 - 2) udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych,
- zwrotu należności może dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 22.
14. W przypadku zmiany umowy przewozu w pociągu i zamieszczeniu przez personel pokładowy na przedłożonym przez podróżnego bilecie adnotacji o jego niewykorzystaniu z jednoczesnym wydaniem nowego biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za tak poświadczony bilet, bez potrącenia odstępnego.
15. Dokument przewozu zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia, czy też podarty i skleiony), zafoliowany, zagubiony lub skradziony uznaje się za nieważny. KŚ nie zwraca za ten dokument przewozu zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku wskazania daty i miejsca zakupu, numeru dokumentu oraz zgłoszenia straty do organów ścigania.
16. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd grupy, określają postanowienia § 11.
17. Zwrotu należności za bilet zakupiony w biletomacie dokonuje się na zasadach określonych w postanowieniach ust. 1- 7 i 9-14, z uwzględnieniem postanowień ust. 15.
18. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety internetowe lub bilety elektroniczne dokonuje się odpowiednio na zasadach określonych w Regulaminie właściwym dla danego kanału sprzedaży.
19. Zasady zwrotu biletów wydawanych z ofert specjalnych zawarte są w postanowieniach taryfowych dotyczących tych ofert.

§ 14. Zwrot kosztów biletu jednorazowego lub zmiana trasy w przypadku opóźnienia pociągu, przerwy w ruchu lub utraty połączenia

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności nie leżące po stronie podróżnego, uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, KŚ ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do stacji przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy).

2. W razie przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu chyba, że KŚ nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Warunkiem uzyskania zwrotu oraz bezpłatnego przejazdu do stacji wyjazdu jest uzyskanie przez podróżnego na bilecie jednorazowym poświadczenia upoważnionego pracownika o przerwie w ruchu lub utracie połączenia. 2
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się do przejazdów odbywanych na podstawie biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych.
4. W przypadku, gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 min. w stosunku do umowy przewozu, podróżny otrzymuje natychmiast wybór pomiędzy:
 - 1) zwrotem pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, albo,
 - 2) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie, albo,
 - 3) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla podróżnego.
5. Warunkiem przejazdu do stacji przeznaczenia drogą dłuższą/inną, w innym terminie, jak również powrotu do miejsca wyjazdu bez uiszczenia dodatkowych opłat jest uzyskanie przez podróżnego na bilecie jednorazowym poświadczenia upoważnionego pracownika o przerwie w ruchu, utracie połączenia/odwołaniu/opóźnieniu pociągu powyżej 60 minut.

W przypadku powrotu podróżnego do stacji wyjazdu, oprócz powyższej adnotacji zamieszcza się zapis w brzmieniu: „**Bezpłatny powrót w dniu ... do stacji ...**”.

Tak poświadczony bilet na przejazd, podróżny może zwrócić po przyjeździe do miejsca pierwotnego wyjazdu w terminie do trzech miesięcy, licząc od dnia ważności biletu, bez potrącenia odstępnego.
6. Warunkiem zwrotu należności za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane na podstawie biletu jednorazowego, jeżeli dalsza podróż jest już bezcelowa, w kontekście pierwotnego planu podróży, jest uzyskanie poświadczenia, o którym mowa w ust. 5. W przypadku braku możliwości uzyskania poświadczenia zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 22.

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

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 11. 2 4 5
2. Za częściowo niewykorzystany bilet:
 - 1) okresowy odcinkowy:
 - a) 5-dniowy – zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności,
 - b) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
 - c) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem trzydziestego dnia ważności,
 - 2) sieciowy:
 - a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
 - b) roczny – zwrócony nie później niż przed upływem 1/3 terminu ważności,

zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany potrącając od zwracanych należności 10% odstępnego.
3. Za bilet sieciowy miesięczny na przewóz roweru:
 - 1) całkowicie niewykorzystany, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności – zwraca się zapłaconą należność,
 - 2) częściowo niewykorzystany, zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności – zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany, potrącając od zwracanych należności 10% odstępnego.

4. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów, na podstawie oryginału biletu przekazanego przez podróżnego.
5. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą zakupiony w punkcie odprawy, w biletomacie, w „punkcie na mieście” i w pociągu dokonuje wyłącznie punkt odprawy wyposażony w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydane- go przy jego zakupie lub bankowego potwierdzenia transakcji. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony.
6. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, może być dokonany wy- łącznie pod warunkiem przedłożenia go łącznie z fakturą VAT. W takim przypadku punkt odprawy dokonuje korekty faktury VAT. W innych przypadkach zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 22.
7. Nie podlegają zwrotowi należności za:
 - 1) częściowo niewykorzystane bilety okresowe,
 - 2) sieciowe miesięczne na przewóz roweru, przedłożone po upływie terminu określonego w ust. 2 i 3.
8. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety internetowe lub bi- леты elektroniczne dokonuje się na zasadach określonych odpowiednio w Regulaminie właś- ciwym dla danego kanału sprzedaży.
9. Zasady zwrotu biletów wydawanych z ofert specjalnych zawarte są w postanowieniach taryfowych dotyczących tych ofert.
10. KŚ – w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 22 – dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety w przypadkach szczególnie uzasadnionych, jeżeli nie mogły być zwrócone w terminie, o którym mowa w ust. 2 i 3, z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. z powodu pobytu w szpitalu). Termin niewykorzystania biletu liczony jest od dnia następnego po dacie przedłożenia do zwrotu albo po dacie nadania pocztowego.
11. Potrącona kwota odstępnego nie może być wyższa niż 10% wartości najwyższej ceny biletu odcinkowego miesięcznego imiennego wg taryfy normalnej na przejazd „tam i z powrotem”. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli:
 - 1) na zasadzie wymiany podróżny zwraca bilet przed rozpoczęciem terminu jego ważno- ści lub w terminie, o którym mowa w ust. 2 i 3 oraz jednocześnie nabywa nowy bilet z nowym terminem ważności. Na zwracanym bilecie punkt odprawy dokonuje adnota- cji w brzmieniu „Wymiana biletu na bilet nr ...”,
 - 2) niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KŚ.
12. Podróżny dokonujący w kasie biletowej zwrotu biletu imiennego KŚ całkowicie lub częściowo niewykorzystanego, przed przekazaniem go kasjerowi zobowiązany jest do trwałego, sku- tecznego (w sposób uniemożliwiający odczytanie) wykreślenia numeru dokumentu ze zdję- ciem wpisanego na bilecie.
13. Dokument przewozu zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. które- gokolwiek zapisu lub zabezpieczenia, czy też podarty i sklejony), zafoliowany, zagubiony lub skradziony uznaje się za nieważny. KŚ nie zwraca za ten dokument przewozu zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku wskazania daty i miejsca zakupu, numeru dokumentu oraz zgłoszenia straty do organów ścigania.

§ 16. Kontrola dokumentów przewozu

1. W pociągu KŚ podróżny jest obowiązany posiadać ważny bilet na przejazd/przewóz oraz przy przejeździe na podstawie biletu ulgowego ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi i wręczać je personelowi pokładowemu lub osobie upoważnionej do kontroli, na każde żą- danie. Zasady przejazdu osób na podstawie biletów ulgowych określone są w postanowieniach Działu III TP-KŚ.
2. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu KŚ dokonuje osoba upoważniona do kontroli, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Identyfikator powi- nien zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) nazwę przewoźnika,
 - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu,
 - 3) zdjęcie kontrolującego,

- 4) zakres upoważnienia,
 - 5) okres ważności,
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy.
3. Osoba dokonująca kontroli biletów poświadcza na bilecie fakt przeprowadzenia kontroli, poprzez skanowanie lub zamieszczenie odcisku znakownika lub odręczne wpisanie numeru pociągu, numeru identyfikacyjnego pracownika oraz daty: 5
 - 1) na bilecie jednorazowym (w tym na zleceniu-bilecie) – każdorazowo,
 - 2) na bilecie na przejazd wielokrotne – przy pierwszej kontroli.

W przypadku biletów internetowych i elektronicznych kontrola odbywa się poprzez ich skanowanie. 2
 4. KŚ zastrzega sobie prawo do zatrzymania (do celów kontrolnych) okazanego podczas kontroli w pociągu biletu jednorazowego na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym umieszcza się dane z biletu zatrzymanego. Nie dotyczy to biletów wydanych w ramach oferty Wspólny Bilet (WB). 3 4
 5. W przypadkach uzasadnionych ilością podróżnych dopuszczalne jest sprawdzanie biletów przed wejściem do pociągu. 1
 6. Jeżeli w trakcie kontroli podróżny okaże: 3
 - 1) bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługująca,
 - 2) bilet normalny wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgowych przejazdów,

wówczas wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu; okazany bilet poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje dowolna kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju, na zasadach określonych w § 13, bez potrącenia odstępnego.

W przypadku, gdy podróżny nie może uregulować należności gotówką lub kartą płatniczą, wówczas wystawia się wezwanie do zapłaty na zasadach określonych w § 18 ust. 15 pkt 2. 4 5
 7. Dokumenty (np. legitymacje, zaświadczenia, bilety) przeterminowane, nie należące do okaziciela, wystawione osobom nieuprawnionym do ulgi, nieprawidłowo wystawione lub przedłużone poza rubrykami, z dopiskami nie poświadczonymi przez wystawcę, zniszczone w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych dotyczących okaziciela lub wystawcy, zafoliowane (z wyłączeniem dokumentów wydanych przez KŚ), itp. – uważa się za nieważne. 3
 8. Dokument przewozu albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli zatrzymuje za pokwitowaniem. KŚ przesyła zatrzymany dokument prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem jego wystawcy. 3 7

§ 17. Przejazd bez ważnego biletu, z uregulowaniem należności w pociągu

3

1. Za podróżnego bez biletu uważa się podróżnego, który podczas kontroli w pociągu:
 - 1) nie okazał i nie wręczył ważnego:
 - a) biletu na przejazd/przewóz i/albo,
 - b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
 - c) dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
 - d) „Poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”, wystawionego przez personel pokładowy,
 - 2) okazał:
 - a) niezalegalizowane zlecenie-bilet,
 - b) bilet na przejazd uznany za nieważny zgodnie z § 13 ust. 15 i § 15 ust. 13 lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu uznany za nieważny zgodnie z § 16 TP-KŚ, 3 4 5
 - c) „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd” wydane przez punkt odprawy, a nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w § 8 ust. 7,
 - d) ulgowy bilet, ale nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z tego biletu lub okazał dokument, z którego wynika, że przysługuje mu inny wymiar ulgi,

- e) ulgowy bilet, ale żadna ulga mu nie przysługuje,
- f) bilet na przejazd grupy, a faktyczna liczba uczestników przejazdu jest mniejsza niż 10 osób – nalicza się każdemu uczestnikowi grupy opłaty wskazane w ust. 3. Bilet na przejazd grupy poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu,
- 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
- a) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia, z zastrzeżeniem § 8 ust. 3 i § 9 ust. 6 TP-KŚ lub w innej relacji niż wynika to z biletu i nie zgłosił tego personelowi pokładowemu w pociągu,
- b) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w terminie ważności biletu,
- c) odbywa przejazd drogą dłuższą niż wskazana na posiadanym bilecie, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa,
- 4) korzysta z biletu imiennego bez dopełnienia określonych na nim warunków (tj. bez wpisania imienia, nazwiska, numeru dokumentu tożsamości) lub bez okazania dokumentu, którego numer został wpisany na bilecie, albo wystawionego dla innej osoby, chyba, że brakujące dane uzupełnił w trakcie kontroli,
- 5) zabrał ze sobą do pociągu, bez odpowiedniego biletu rower, rzeczy lub psa, za przewóz których pobiera się opłaty.
2. Od podróżnego, o którym mowa w ust. 1 w pociągu pobiera się:
- 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz – od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie albo od stacji najbliższej miejsca ujawnienia podróżnego (w przypadku braku biletu i możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu) – do stacji wskazanej przez podróżnego o ile na wskazanej stacji zatrzymują się pociągi KŚ,
- 2) odpowiednią opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005 r., obniżoną do wysokości określonej w Cenniku Rozdział 9 ust. 3.
- W takim przypadku nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu i nie stosuje się ofert specjalnych (handlowych).
- Odpowiednią opłatę taryfową za przejazd/przewóz wraz z opłatą dodatkową na jednym blankiecie biletu można naliczyć tylko dla jednej osoby.
3. Jeżeli podróżny podczas kontroli oświadczy, że posiada:
- 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wystawia się podróżnemu bilet, zgodnie z postanowieniami ust. 2. Na odwrocie biletu lub w przypadku biletów z mobilnych kanałów sprzedaży na druku poświadczenia wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu: „**Podróżny...** (imię, nazwisko wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.) **oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgi... % z tytułu...** (lub odpowiednio do bezpłatnego przejazdu), **ale nie okazał...** (rodzaj dokumentu – np. legitymacja szkolna, studencka, książka inwalidy wojennego, legitymacja poselska, itp.)” lub „**Podróżny...** (imię, nazwisko) **okazał nieważny dokument...** (rodzaj dokumentu), **z powodu...** (np. braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty)”, którą poświadcza podpisem, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej, wraz z zamieszczeniem daty i godziny jej dokonania,
- 2) ważny bilet okresowy imienny, ale nie przedstawi go w pociągu, wystawia się podróżnemu bilet, zgodnie z postanowieniami ust. 2. Na odwrocie biletu lub na druku poświadczenia zamieszcza się adnotację w brzmieniu: „**Podróżny...** (imię, nazwisko wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.) **oświadczył, że posiada ważny bilet okresowy imienny, ale nie okazał go podczas kontroli**”. W przypadku zamieszczenia adnotacji na druku poświadczenia, dodatkowo należy zamieścić numer wystawionego biletu.
- Uiszczone opłaty zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 22.
4. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 18.

§ 18. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu bez ważnego biletu, o którym mowa w § 17, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu, osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty zwane dalej wezwaniem.

2. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę:
 - 1) od stacji:
 - a) wskazanej przez podróżnego, albo
 - b) poprzedzającej miejsce ujawnienia podróżnego, albo
 - c) wyjazdu pociągu, w przypadku braku możliwości jednoznacznego ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,
 - 2) do stacji wskazanej przez podróżnego, na której rozkład jazdy przewiduje postój pociągu KŚ.
3. Wezwanie wystawia się oddzielnie dla każdego podróżnego, z wyjątkiem: 4
 - 1) przejazdu osób małoletnich (do lat 13) wraz z opiekunem – wezwanie wystawia się na opiekuna,
 - 2) przejazdu grupowego, o którym mowa w § 11 – wezwanie wystawia się na opiekuna/przewodnika grupy,
 - 3) przejazdu osoby z niepełnosprawnością uprawnionej do przejazdu z opiekunem/przewodnikiem – wezwanie sporządza się na osobę uprawnioną lub pełnoletniego opiekuna/przewodnika.

W wezwaniu zamieszcza się odpowiednią adnotację, np. „**Za przejazd osoby małoletniej...** (imię i nazwisko, data urodzenia)”. Opłatę taryfową za przejazd/przewóz określoną w Cenniku oraz opłatę dodatkową, wynikającą z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., o której mowa w § 2 oblicza się za każdego uczestnika przejazdu.
4. W celu wystawienia wezwania osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości (z wyłączeniem możliwości potwierdzania danych przy użyciu usługi mObywatel). W razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania, osoba upoważniona do kontroli informuje o tym fakcie funkcjonariuszy Straży Ochrony Kolei, bądź funkcjonariuszy Policji, bądź innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. 3
5
4
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez osobę upoważnioną do kontroli. 2
4
6. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku odpowiedniego biletu odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny. Orzekanie w tej sprawie następuje w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
7. W przypadku: 4
 - 1) określonym w ust. 4,
 - 2) określonym w ust. 6,
 - 3) okazania przez podróżnego dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, z jednoczesną odmową podania aktualnego adresu zamieszkania,
 - 4) gdy KŚ posiada dokumenty potwierdzające, że adres podany przez podróżnego jest nieaktualny,

podróżny zgodnie z pouczeniem zamieszczonym na wezwaniu do zapłaty zostanie obciążony kosztami ustalenia jego adresu zamieszkania, które wynikają z 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 (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 (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1923). 5 7
8. W wezwaniu, oprócz adresu zamieszkania i danych osobowych podróżnego, zamieszcza się m.in.:
 - 1) datę przejazdu,
 - 2) stację wyjazdu i przeznaczenia,
 - 3) numer pociągu,
 - 4) odległość taryfową przejazdu,
 - 5) opłatę taryfową za przejazd/przewóz rzeczy, roweru, psa, określoną w Cenniku, 4
 - 6) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., o której mowa w § 2, 4
 - 7) kwotę należności do zapłaty,
 - 8) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu),
 - 9) uwagi organu kontrolnego.

Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania w rubryce „Uwagi podróżnego”.

9. Fakt odbioru wezwania podróżny ma obowiązek potwierdzić podpisem, w odpowiedniej rubryce wezwania. W razie odmowy potwierdzenia faktu przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli dokonuje stosownej adnotacji. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
10. Wykazaną w wezwaniu kwotę do zapłaty należy uiścić w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania (nie wliczając tego dnia) za pośrednictwem banku, poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu lub w kasie biletowej KŚ. Dniem wpłaty jest dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień uiszczenia wpłaty w kasie biletowej KŚ.

W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania w tym terminie, KŚ dochodzi tej należności wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego.

11. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w ust. 10, najdalej w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. ulega obniżeniu do wysokości określonej w Cenniku Rozdział 9 ust. 4.

- 4 12. Jeżeli wezwanie wystawiono podróżnemu posiadającemu:
- 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, który nie okazał w pociągu dokumentu poświadczającego to uprawnienie, albo
 - 2) ważny bilet imienny (np. odcinkowy), którego nie okazał podczas przejazdu, wezwanie zostanie umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnień do ulgowego przejazdu albo posiadania biletu imiennego i złożenia reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 22.

- 4 13. W razie wystawienia wezwania podróżnemu, o którym mowa w ust.12, w rubryce „Uwagi podróżnego”, podróżny może zamieścić informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu lub biletu imiennego, którą potwierdza własnoręcznym podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, wystawca wezwania zamieszcza odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi kontrolującego”.

- 5 14. W przypadku, gdy podróżny – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, itp.), pod warunkiem dołączenia zaświadczenia (wydanego przez uprawniony organ) o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.

15. W przypadku, gdy podróżny posiada bilet z niższym wymiarem ulgi, niż mu przysługuje, personel pokładowy:

- 1) wystawia nowy bilet zgodnie z posiadanymi przez podróżnego uprawnieniami do ulgi,
- 2) gdy podróżny nie posiada gotówki i/lub środków na karcie płatniczej albo nie chce zakupić biletu, wystawia się wezwanie do zapłaty. W wezwaniu w rubryce „Uwagi kontrolującego” zamieszcza się adnotację w brzmieniu: „**Podróżny okazał bilet nr ... z niższym wymiarem ulgi ... % – termin płatności 3 dni, w wysokości ... zł. Nietrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w wysokości ... zł i ustawowych odsetek.**”

W obu przypadkach personel pokładowy poświadcza okazany bilet o niewykorzystaniu zamieszczając adnotację w brzmieniu: „**Bilet niewykorzystany – niższy wymiar ulgi. Wystawiono nowy bilet/wezwanie nr... z ulgą ...%**” oraz informuje podróżnego o możliwości jego zwrotu w kasie bez potrącenia odstępnego lub po złożeniu reklamacji najpóźniej w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając tego dnia) na zasadach określonych w § 22.

16. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił – na zasadach określonych w § 8 ust. 7 – brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe gotówką, ale obsługa pociągu nie może wydać mu reszty.

W takim wypadku w wezwaniu, w rubryce „Uwagi kontrolującego” zamieszcza się adnotację: „**Brak możliwości wydania reszty – termin płatności 3 dni, z wymiarem ulgi ... %, w wysokości ... zł. Nietrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w wysokości ... zł i ustawowych odsetek.**”

- 5 17. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił – na zasadach określonych w § 8 ust. 7 – brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe kartą płatniczą, ale z powodu awarii terminala płatniczego i braku gotówki nie może nabyć biletu w pociągu.

W takim wypadku w wezwaniu, w rubryce „Uwagi kontrolującego” zamieszcza się adnotację: „**Awaria terminala płatniczego, brak gotówki – termin płatności 3 dni, z wymiarem ulgi**

- ...%, w wysokości ... zł. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w wysokości ... zł i ustawowych odsetek". W tym przypadku mają zastosowanie postanowienia ust. 19.
18. W przypadku, gdy zostanie ujawniony podróżny, który odbywa przejazd pociągiem KŚ z biletem na przejazd pociągiem innego przewoźnika i odmówi zakupu biletu na przejazd pociągiem KŚ, wystawia się wezwanie. W wezwaniu w rubryce „Uwagi kontrolującego” zamieszcza się adnotację: „Przejazd z biletem przewoźnika ... (skrót przewoźnika) seria i nr ... – termin płatności 3 dni, z wymiarem ulgi ...%, w wysokości ... zł. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w wysokości ... zł i ustawowych odsetek”.
19. W przypadkach, o których mowa w ust.15 – 18:
- 1) należność wykazana w wezwaniu stanowi sumę opłaty taryfowej za przejazd/przewóz określonej w Cenniku i opłaty dodatkowej ustalonej w Rozporządzeniu MI z dnia 20.01.2005 r., o której mowa w § 2,
 - 2) należność wykazana w rubryce III „Uwagi kontrolującego” w wezwaniu stanowi sumę opłaty taryfowej za przejazd/przewóz z uwzględnieniem indywidualnych uprawnień podróżnego do ulg ustawowych lub ofert specjalnych (handlowych) KŚ i opłaty za wydanie biletu w pociągu.
Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od osób wymienionych w § 8 ust. 8 oraz w przypadkach wymienionych w ust. 15, 17 i 18.
 - 3) nie pobiera się opłaty dodatkowej ustalonej w Rozporządzeniu MI z dnia 20.01.2005 r., w przypadku dotrzymania terminu uregulowania należności w ciągu 3 dni,
 - 4) podróżny obowiązany jest opłacić wykazane w wezwaniu należności w ciągu 3 dni od wystawienia wezwania (od dnia następującego po dniu wystawienia wezwania). Niedotrzymanie tego terminu skutkuje naliczeniem opłaty taryfowej za przejazd/przewóz oraz opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu, o której mowa w § 2 – zgodnie z Rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005 r. Odsetki ustawowe od należności naliczane będą począwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności, nie wliczając tego dnia.
20. Wystawione wezwanie upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim określonym.
21. Zasady wystawiania wezwań do zapłaty w ramach WB określone są w ZW-WB.

ROZDZIAŁ III. Warunki przewozu rzeczy, rowerów i zwierząt zabieranych przez podróżnych

§ 19. Przewóz rzeczy

1. Podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie oraz umieszczenie w miejscach przeznaczonych do ich przewozu.
2. Rzeczy zabierane przez podróżnego do pociągu KŚ nie mogą zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu podróżnych lub KŚ ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu.
3. Do rozmieszczenia rzeczy przewożonych w pociągu przez podróżnego służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami, wyznaczone miejsca do ich przewozu oznakowane odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania przewożonych rzeczy na miejscu do siedzenia.
4. Zabrania się przewożenia w pociągach:
 - 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę podróżnym przez uszkodzenie ich ciała lub uszkodzenie, zabrudzenie ich mienia, a także mogących uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami, itp.),
 - 2) przedmiotów mogących przeszkadzać podróżnym lub narazić ich na niewygodę,

- 3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
 - 4) zwłok i szczątków zwłok ludzkich,
 - 5) przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów prawa,
 - 6) pojazdów z silnikiem spalinowym.
5. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla rzeczy zabranych ze sobą, w sprawie ich umieszczenia powinien stosować się do poleceń personelu pokładowego pociągu.
 - 4 6. Rzeczy, które podróżny zabiera ze sobą, obowiązany jest sam nadzorować. KŚ odpowiada za nie tylko wówczas, gdy szkoda powstała z jej winy.
 7. Podróżny, może zabrać ze sobą nienabitą broń palną krótką, myśliwską lub sportową, pod warunkiem okazania zezwolenia na jej posiadanie. W takim przypadku podróżny może przewozić także amunicję. Ograniczeń, o których mowa wyżej, nie stosuje się do broni palnej przewożonej przez osoby uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje.
 - 2 8. Podróżny może zabrać do pociągu odpłatnie rzeczy określone w postanowieniach taryfowych TP-KŚ, kupując w punkcie odprawy, w „punkcie na mieście”, przez urządzenie mobilne albo za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży bilet na przewóz rzeczy pod nadzorem podróżnego. W przypadku, gdy podróżny nie nabył biletu, zobowiązany jest przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu zgłosić się do obsługi pociągu w celu jego nabycia. W przeciwnym razie podróżny jest zobowiązany uiścić – oprócz opłaty taryfowej za przewóz określonej w Cenniku – również opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r., o której mowa w § 2. Z obowiązku natychmiastowego zgłoszenia się do obsługi pociągu zwolnione są osoby, o których mowa w § 8 ust. 8 pkt 7-11, których odprawy dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych.
 - 5 9. W razie ujawnienia rzeczy zagrażających bezpieczeństwu i porządkowi lub stwarzających możliwość wyrządzenia szkody podróżnym albo KŚ, usuwa się je z pociągu na najbliższej stacji. Od podróżnego pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r., o której mowa w § 2.

Jeżeli ujawniono rzeczy:

 - 1) których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – KŚ postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
 - 2) niebezpieczne lub broń palną (z zastrzeżeniem postanowień ust. 5) – stawia się je do dyspozycji Policji.
 - 4 10. W razie ujawnienia, że rzeczy zabrane przez podróżnego nie spełniają wymogu, o którym mowa w ust. 1-3, podróżny na żądanie osoby upoważnionej do kontroli powinien przejść do wyznaczonego miejsca dla podróżnych z większym bagażem, uiścić opłatę taryfową za przewóz określoną w Cenniku oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005r., o której mowa w § 2.

W razie odmowy natychmiastowego uregulowania należności, osoba upoważniona do kontroli sporządza wezwanie do zapłaty (wg wzoru nr 1) i wręcza je podróżnemu.
 - 4 11. Osoba upoważniona do kontroli może odstąpić od żądania przejścia podróżnego do wyznaczonego miejsca dla podróżnych z większym bagażem, jeżeli jest to niemożliwe ze względów technicznych i przewożone rzeczy nie przeszkadzają podróżnym, a należności przewoźnika zostały przez podróżnego zapłacone.
 - 4 12. W razie ujawnienia podróżnego z rzeczami, których przewóz jest zabroniony lub z rzeczami dopuszczonymi do przewozu na warunkach szczególnych, bez zachowania tych warunków, obsługa pociągu poświadcza wykorzystanie biletu na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r., o którym mowa w § 2 (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania podróżny musi opuścić pociąg. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu odstępnego.
 - 4 13. Przewóz bagażu w ramach oferty Wspólny Bilet odbywa się na warunkach określonych w ZW-WB.

§ 20. Przewóz rowerów

- 2 1. Odpłatnie podróżny może przewieźć w pociągach KŚ jeden niezłożony i nieopakowany rower, w tym rower trójkołowy.

2. Rower złożony i opakowany jest przewożony bezpłatnie, jako rzecz pod opieką podróżnego. Nie podlega również opłacie rowerek dziecięcy (dwu lub trójkołowy). 3
3. Rower powinien być przewożony w pociągu KŚ w części przystosowanej do przewozu rowerów (oznaczonej odpowiednim piktogramem) lub w wyznaczonym miejscu, dla podróżnych z większym bagażem ręcznym, jeżeli umożliwiałoby to tabor kolejowy. Informacja o możliwości przewozu rowerów w danym pociągu jest zamieszczona w rozkładzie jazdy. 7
4. W wyznaczonych pociągach KŚ lub autobusach ZKA dopuszcza się możliwość nieodpłatnej rezerwacji miejsca na przewóz roweru, po wcześniejszym ogłoszeniu. Aktualną informację o wyznaczonych pociągach i autobusach ZKA, w których można dokonać rezerwacji zamieszcza się na stronie internetowej KŚ. 3 5
5. W przypadku braku dostępności miejsc, podróżny może po uzyskaniu zgody personelu pokładowego ulokować rower w miejscu wyznaczonym przez obsługę pod warunkiem, że nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego ustawienie w pociągu (np. duża frekwencja podróżnych). 3 5 6
6. Przewóz roweru w pociągach KŚ:
 - 1) nie może utrudniać przejazdu innym podróżnym,
 - 2) narażać na szkodę osób trzecich lub ich mienia,
 - 3) nie może powodować zanieczyszczenia i uszkodzenia taboru kolejowego. 7
 Podróżny odpowiada za właściwe ulokowanie roweru w wyznaczonym miejscu.
7. Przewóz roweru odbywa się pod nadzorem podróżnego, który odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. 3
8. W pojazdach zastępczej komunikacji autobusowej (ZKA) nie ma możliwości przewozu roweru, z zastrzeżeniem ust. 4. 5
9. Jeżeli przewóz roweru zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie zamieszcza stosowne poświadczenie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz, wówczas podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane bilety na przejazd i przewóz, bez potrącenia odstępnego.
10. Odprawy podróżnych odbywających przejazd z rowerem dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych, nie pobierając opłaty za wydanie biletu w pociągu.
11. W przypadku odmowy zapłacenia należności, personel pokładowy wystawia wezwanie do zapłaty i nalicza opłatę taryfową za przewóz określoną w Cenniku wraz z opłatą dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., o której mowa w § 2. 2 4
12. Przewóz roweru w ramach oferty Wspólny Bilet odbywa się na warunkach określonych w ZW-WB. 4

§ 21. Przewóz zwierząt

1. W pociągach KŚ można przewozić pod swoją opieką bezpłatnie (w ramach bagażu podręcznego) małe zwierzęta domowe, w tym psy jeżeli nie są one uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednim opakowaniu (np. w koszach, skrzynkach, klatkach, itp., z wyłączeniem transporterów będących wózkami spacerowymi dla psów), zabezpieczającym przed wyrządzeniem szkody. Dla rozmieszczenia zwierząt przewożonych w wymienionych opakowaniach, podróżny może rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje. 6
2. Osoba z niepełnosprawnością wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym oraz do środków transportu kolejowego. Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia, jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę z niepełnosprawnością certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba z niepełnosprawnością nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. Przejazd psa asystującego spełniającego powyższe warunki odbywa się bezpłatnie. 3
3. Przewóz psa (bez pojemnika lub w transporterze będącym wózkiem spacerowym dla psa) – nie więcej niż jednego, bez względu na wielkość pod opieką dorosłego podróżnego jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - 1) pies nie zachowuje się agresywnie i nie zakłóca spokoju,
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, nie dotyczy psa przewodnika osoby niewidomej lub psa asystującego osoby niepełnosprawnej do samodzielnej egzystencji, 6

- 3) podróżny posiada ważny bilet na przewóz psa, z wyjątkiem:
 - 5) a) psa przewodnika osoby niewidomej, który jest odprawiany na zasadach określonych w § 26 i § 27 TP-KŚ,
 - b) psa asystującego, spełniającego warunki określone w ust. 2, którego przewóz odbywa się bezpłatnie,
- 4) podróżny posiada aktualne zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliźnie,
- 5) pies nie zajmuje miejsca do siedzenia,
- 6) podróżny dba o stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa.
4. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody podróżnych. Zgoda podróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) zwierząt w przedziałach dla podróżnych z większym bagażem,
 - 2) psów będących przewodnikami,
 - 3) psów będących asystentami osób z niepełnosprawnością,
 - 4) psów służbowych z opiekunami.
5. Jeżeli podróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, z zastrzeżeniem ust. 4, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez personel pokładowy, a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji. W takim przypadku personel pokładowy dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącenia odstępnego.
- 2) 4) 6. Podróżnemu, który nie posiada biletu na przewóz psa i nie zgłosił się do obsługi przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu w celu nabycia biletu wystawia się bilet na przewóz z opłatą taryfową za przewóz określoną w Cenniku i opłatą dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r., o której mowa w § 2. Z obowiązku natychmiastowego zgłoszenia się do obsługi pociągu zwolnione są osoby, o których mowa w § 8 ust. 8 pkt 7-11, których odprawy dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych. Jeżeli podróżny odmówi uregulowania należności wystawia się wezwanie do zapłaty.
7. Jeżeli podróżny przewozi:
 - 1) bezpłatnie zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 1,
 - 2) zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 3,
 - 3) więcej niż jednego psa,
- 4) obowiązany jest oprócz opłaty taryfowej za przewóz określonej w Cenniku uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r., o której mowa w § 2. W razie odmowy uregulowania należności personel pokładowy lub osoba do tego upoważniona wystawia wezwanie. Na najbliższej stacji podróżnego usuwa się z pociągu wraz ze zwierzętami (psami). W takim przypadku personel pokładowy dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, po potrąceniu odstępnego.
- 4) 8. Przewóz zwierząt domowych, w tym psów w ramach oferty Wspólny Bilet odbywa się na warunkach określonych w ZW-WB.

ROZDZIAŁ IV. Inne postanowienia

§ 22. Reklamacje

- 3) 1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez KŚ są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych w:
 - 1) Rozporządzeniu WE Nr 1371/2007,
 - 2) Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
 - 3) Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.
- 3) 2. Uprawniony albo podróżny może złożyć do KŚ reklamację:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów),
 - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

- 2a. Reklamację w ramach oferty WB wnoszone są i rozpatrywane na zasadach określonych w ZW-WB. 4
3. Reklamacja może być złożona w formie: 3
- 1) pisemnej: 7
 - a) w siedzibie Spółki przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice, 7
 - b) w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów KŚ lub 4
 - c) przesłana przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 896 z późn.zm.) na adres: 5
Koleje Śląskie Sp. z o.o.
ul. Raciborska 58 2
40-074 Katowice
 - 2) dokumentowej: 7
 - a) z wykorzystaniem formularza online zamieszczonego na stronie internetowej www.kolejeslaskie.com lub 3
 - b) przesłana na adres poczty elektronicznej skargi@kolejeslaskie.pl. 3
4. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i KŚ jest język polski. 3
5. KŚ potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa w: 3
- 1) ust. 3 pkt 1 lit. a i b – niezwłocznie;
 - 2) ust. 3 pkt 2 – w terminie 7 dni od dnia wpływu. 3
6. Reklamacja powinna zawierać: 3
- 1) nazwę i adres siedziby przewoźnika,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego,
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, a w przypadku reklamacji dotyczącej sporządzonego wezwania do zapłaty, powinna zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań,
 - 4) uzasadnienie reklamacji,
 - 5) kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego,
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - 7) podpis uprawnionego lub podróżnego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
- Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 7 i 8.
- Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty w postaci elektronicznej.
- Do reklamacji dotyczących przypadku, gdy podróżny może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu należy dołączyć potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów poświadczających posiadanie w dniu przejazdu uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu. Potwierdzenia za zgodność z oryginałem może dokonać np. wystawca dokumentu albo pracownik punktów wymienionych w ust. 3 pkt 1 lit. a i b.
7. Do reklamacji dotyczących przypadku zwrotu należności za niepoświadczony niewykorzystany lub częściowo niewykorzystany bilet w formie papierowej, którego okres ważności jeszcze nie upłynął należy dołączyć oryginał tego biletu. Bilet zostanie opatrzony w manualną adnotację o jego unieważnieniu i zwrócony wraz z odpowiedzią. 3
8. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, KŚ może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. 3
9. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 7 i 8 są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego. 3

- 3 10. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 6, KŚ wzywa uprawnionego albo podróżnego nie później niż w okresie 14 dni od dnia wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji lub wniosku bez rozpoznania. Termin, o którym mowa w ust. 19, biegnie od dnia otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
- 3 11. Doręczenia wezwań, o których mowa w ust. 8 i 10, dokonuje się przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
- 3 12. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić KŚ. W przeciwnym razie doręczenia, o których mowa w ust. 8 lub 10, dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji uznaje się za skuteczne.
- 3 13. Terminy, o których mowa w ust. 8 i 10, uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróżnego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego albo wysłana z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
- 3 14. Reklamacje, o których mowa w:
- ust. 2 pkt 1 i 2 – składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie,
 - ust. 2 pkt 3 - składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty, z wyjątkiem reklamacji dotyczącej posiadania ważnego biletu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, które składa się nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
- Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie ww. terminów.
- 3 15. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przedawniają się z upływem roku od dnia wykonania przewozu, a gdy przewóz nie został wykonany – od dnia, kiedy miał być wykonany.
- 3 16. Za dzień złożenia reklamacji uważa się datę:
- 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych za pośrednictwem operatora pocztowego,
 - 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera,
 - 7 3) złożenia w siedzibie Spółki lub dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów KŚ,
 - 4) wysłania w formie dokumentowej określonej w ust. 3 pkt 2.
- 3 17. Za dzień przyjęcia reklamacji przez KŚ, uważa się datę wpływu reklamacji do siedziby KŚ lub punktu odprawy KŚ.
- 3 18. Termin rozpatrzenia reklamacji liczy się od daty wpływu reklamacji do siedziby KŚ lub punktu odprawy KŚ.
- 3 19. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie należy do kompetencji KŚ, wówczas:
- a) KŚ zwraca się do podróżnego o wyrażenie pisemnej zgody na przekazanie reklamacji do właściwego przewoźnika, po jej uzyskaniu jest ona niezwłocznie przekazywana z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy,
 - b) w przypadku braku takiej zgody KŚ zwraca reklamację podróżnemu z wyjaśnieniem przyczyny braku jej rozpoznania.
- 3 20. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do KŚ.
- 3 21. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
- 3 22. Złożenie reklamacji w formie dokumentowej oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez KŚ:
- 1) odpowiedzi na reklamację,
 - 2) wezwania, o którym mowa w ust. 8 i 10
- na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi lub doręczenia wezwań w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.

23. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji. 3
24. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: 3
- 1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
 - 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 informację o terminie i sposobie jego wypłaty,
 - 5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
 - 6) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części,
 - 7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
 - 8) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na reklamację udzielonej w formie pisemnej albo elektronicznej.
25. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub części reklamacji, KŚ 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. 3
26. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod nadzorem/opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.
27. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez KŚ usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl). 3

§ 23. Postępowanie w sytuacjach spornych oraz zasady rozpatrywania skarg i wniosków

1. Spory powstałe pomiędzy:
 - 1) podróżnym, a personelem KŚ (lub podmiotami działającymi na rzecz i w imieniu KŚ) rozstrzyga:
 - a) w punkcie odprawy – pracownik sprawujący bezpośredni nadzór nad pracą tej placówki,
 - b) w pociągu – kierownik pociągu lub pracownik sprawujący bezpośredni nadzór nad jego pracą,
 - 2) podróżnymi w pociągu – rozstrzyga kierownik pociągu bądź w jego zastępstwie inna osoba należąca do personelu pokładowego. 3

W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu przez osoby wskazane powyżej, podróżny może złożyć skargę na zasadach określonych w ust. 2.
2. Wszelkie skargi/wnioski dotyczące jakości świadczonych usług przez KŚ oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia WE Nr 1371/2007 (art. 27) lub kierowane pod adresem danego pracownika, nie związane z roszczeniami finansowymi, podróżny może składać w formie pisemnej:
 - 1) osobiście lub korespondencyjnie na adres:

Koleje Śląskie Sp. z o.o.
ul. Raciborska 58
40-074 Katowice, 2
 - 2) poprzez pocztę elektroniczną na adres: skargi@kolejeslaskie.pl, 7
 - 3) przy pomocy formularza online zamieszczonego na stronie internetowej www.kolejeslaskie.com,
 - 4) w punkcie odprawy KŚ.
3. Za dzień złożenia skargi/wniosku uważa się datę:
 - 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczonych pocztą,
 - 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera,
 - 3) złożenia bezpośrednio w KŚ lub w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi KŚ.
4. Za dzień przyjęcia skargi/wniosku przez przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę wpływu skargi/wniosku do siedziby KŚ, punktu odprawy KŚ lub przekazania osobie upoważnionej przez KŚ. 3

- 3 5. Nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku, KŚ udziela wnoszącemu odpowiedzi lub też – w usprawiedliwionych przypadkach – informuje go o terminie, nie dłuższym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi/wniosku, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest za pomocą poczty elektronicznej lub na adres pocztowy wskazany w treści skargi/wniosku.
- 3 6. Jeżeli skarga/wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie należy do kompetencji KŚ:
- a) KŚ zwraca się do podróżnego o wyrażenie pisemnej zgody na przekazanie skargi/wniosku do właściwego podmiotu, po jej uzyskaniu jest ona niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni przekazywana z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy,
 - b) w przypadku braku takiej zgody KŚ zwraca skargę/wniosek podróżnemu z wyjaśnieniem przyczyny braku jej rozpoznania.
- 4 7. KŚ nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek, nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego lub jego pełnego adresu do korespondencji.

§ 24. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione w pociągu lub w pomieszczeniu KŚ, pracownik KŚ przyjmuje od znalazcy za pokwitowaniem przyjęcia/przekazania rzeczy znalezionej.
2. Pracownik KŚ przyjmujący rzecz znaną jest obowiązany do jej sprawdzenia w obecności znalazcy lub świadka/świadków.
3. Pracownik przyjmujący rzecz od znalazcy informuje go o możliwości zadeklarowania żądania znaleźnego od osoby uprawnionej do odbioru rzeczy znalezionej na druku pokwitowania przyjęcia/przekazania rzeczy znalezionej.
4. Druk pokwitowania przyjęcia/przekazania rzeczy zawiera:
 - 1) datę przekazania rzeczy,
 - 2) dane znalazcy i świadków (imię, nazwisko, dane kontaktowe – adres, nr tel.),
 - 3) opis rzeczy, w tym również opis zawartości rzeczy znalezionej typu torba (nazwa, ilość, kolor, materiał, marka, cechy charakterystyczne),
 - 4) data, miejsce znalezienia rzeczy (nr i relacja pociągu, lokalizacja pomieszczenia),
 - 5) oświadczenie o żądaniu znaleźnego przez znalazcę,
 - 6) podpis znalazcy, świadków, obsługi pociągu wystawiającej pokwitowanie.
5. W przypadku, gdy możliwe jest ustalenie osoby uprawnionej do odbioru rzeczy znalezionej, pracownik punktu rzeczy znalezionych osobę tę niezwłocznie zawiadamia o znalezieniu rzeczy i wzywa do jej odbioru, podając miejsce odbioru i termin.
6. Osoba uprawniona zgłaszając się po odbiór rzeczy powinna wskazać m.in. datę, numer pociągu lub relację, lokalizację pomieszczenia, w którym rzecz została pozostawiona, rodzaj rzeczy zgubionej i jej opis lub cechy charakterystyczne albo dokumenty potwierdzające posiadanie rzeczy (dowód zakupu rzeczy, własne oznaczenia, nr seryjny, zdjęcia, itp.).
7. Odbiór rzeczy znalezionej przez osobę uprawnioną jest możliwy do czasu jej przekazania do właściwego starosty, a w przypadku odmowy jej przyjęcia przez starostę, do czasu jej likwidacji.
8. Rzeczy znalezione wydaje się osobom uprawnionym nieodpłatnie, za protokołem wydania, który zawiera: dane osobowe odbiorcy, nr dokumentu tożsamości, datę wydania, opis rzeczy, informacje o znaleźnym, podpis odbiorcy oraz pracownika KŚ przekazującego rzecz.
9. Znaleziony dowód osobisty, paszport lub inne dokumenty są niezwłocznie przekazywane przez KŚ do najbliższej jednostki organizacyjnej Policji.
10. W przypadku znalezienia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, rzeczy o wartości historycznej, naukowej lub artystycznej, a także rzeczy, których cechy zewnętrzne lub umieszczone na nich znaki szczególne wskazują, że stanowią one sprzęt lub wyposażenie wojskowe, a także w przypadku znalezienia dokumentu wojskowego, a w szczególności legitymacji, książeczki lub zaświadczenia wojskowego albo karty powołania, KŚ przekazuje je niezwłocznie do właściwego starosty.
11. Raz w tygodniu – po upływie co najmniej 3 dni od znalezienia – rzeczy, które nie podlegają niezwłocznemu przekazaniu, są przekazywane przez KŚ do właściwego starosty.
12. Rzeczy, których nie przyjął właściwy starosta są komisyjnie likwidowane po upływie 30 dni od dnia zarejestrowania ich przyjęcia do punktu rzeczy znalezionych KŚ.
13. Wyżej przedstawione zasady postępowania z rzeczami znalezionymi nie mają zastosowania w przypadku:

- a) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, że rzecz (jej wygląd, umiejscowienie) stwarza bezpośrednio zagrożenie dla życia lub zdrowia,
 - b) znalezienia zwierząt.
14. Nie przyjmuje się rzeczy:
- a) porzuconych, co do których nie ma wątpliwości, że zostały pozostawione z zamiarem wyzbycia się ich własności,
 - b) które nie przedstawiają żadnej wartości z uwagi na stopień zużycia,
 - c) których przechowywanie nie jest możliwe (np. szybko psująca się żywność).
15. Informacje o punkcie rzeczy znalezionych, terminie i godzinach jego otwarcia oraz numery telefonu oraz wykaz rzeczy znalezionych w pociągach KŚ zamieszczone są na stronie internetowej KŚ. 5

§ 25. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy:
- 1) art. 4, art. 5, art. 8 ust. 1, art. 9, art. 11, art. 12, art. 16, art. 19, art. 20 ust. 1, art. 21 ust. 2, art. 22, art. 23, art. 24, art. 26, art. 27, art. 28 i art. 29 Rozporządzenia WE Nr 1371/2007 – do miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób, 3 4
 - 2) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (j.t. Dz.U. z 2020 r. poz. 8), 3 4
 - 3) Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1343), 3 4 5
7
 - 4) Rozporządzenia 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), 3 4 7
 - 5) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania staniu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn.zm.), 3
 - 6) 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),
 - 7) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.). 3 4 5
7
2. Indeks wzorów druków stosowanych przez Koleje Śląskie Sp. z o.o. znajduje się na stronie <https://www.kolejeslaskie.com/obsługa-podroznym/przepisy-taryfa-ceny-biletow/regulamin/> 7
7
3. Regulamin przewozu i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnościami znajduje się na stronie <https://www.kolejeslaskie.com/obsługa-podroznym/przepisy-taryfa-ceny-biletow/regulamin/> 8

