



## Przewozy Regionalne

**PRAWA I OBOWIĄZKI PODRÓŻNYCH**  
wynikające z Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady  
z dnia 23 października 2007r.  
dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym  
(Dz. Urz. UE L 315 z 3.12.2007, str. 14)

12

### Podróżny ma prawo do:

- uzyskania przed podróżą informacji o:
  - dostępnej ofercie taryfowej i przewozowej, (w tym o rozkładach jazdy, najniższych opłatach za przejazd/przewóz oraz najszybszej drodze przejazdu),
  - dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, najbliższej stacji, na której istnieje możliwość bezpośrednio dostępnej dla nich pomocy (dotyczy stacji na których nie ma personelu),
  - usługach dostępnych w pociągu oraz możliwości i warunkach przewozu rowerów,
  - działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie oraz o zaprzestaniu obsługi połączeń,
  - możliwości i sposobie zakupu biletu, w tym o najbliższym punkcie odprawy, w którym znajdują się kasy lub automaty biletowe (jeśli na stacji nie ma kasy ani automatu biletowego),
  - procedurach wnoszenia skarg i reklamacji oraz postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągu,
- nabycia biletu w jednym z kanałów dystrybucji: kasa biletowa, automat biletowy, Internet, u obsługi w pociągu;
- odbycia przejazdu, przewozu bagażu ręcznego, roweru (jeżeli warunki techniczne taboru na to pozwalają) oraz zwierząt - zgodnie z zawartą umową przewozu;
- dochodzenia roszczeń w zakresie odpowiedzialności cywilnej przewoźnika za śmierć lub zranienie, a ponadto za szkody wynikłe na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty bagażu ręcznego i zwierząt przewożonych w pociągu pod własnym nadzorem;
- odszkodowania za utratę lub uszkodzenie sprzętu osób o ograniczonej sprawności ruchowej z winy przewoźnika;
- uzyskania poświadczenia na bilecie o odwołaniu (opóźnieniu) pociągu lub utracie połączenia;
- otrzymania zwrotu należności za bilet, na zasadach określonych w *Regulaminie przewozu (RPR)* i *Taryfie przewozowej (TPR)*, a w szczególności: w razie odwołania pociągu lub opóźnienia / przewidywanego opóźnienia powyżej 60 minut:
  - otrzymania zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie lub częściowo niewykorzystany i / lub wykorzystany bilet jeśli podróż stała się bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży oraz do bezpłatnego przejazdu do stacji wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, albo
  - kontynuowania przejazdu (w tym inną drogą przewozu) w najbliższym dostępnym lub późniejszym terminie, dogodnym dla podróżnego;
- odstąpienia biletu, gdy nie jest imienny i podróż nie została jeszcze rozpoczęta;
- oczekiwania na podejmowanie przez przewoźnika odpowiednich środków dla zapewnienia mu osobistego bezpieczeństwa w pociągach
- nieodpłatnej pomocy w pociągu oraz podczas wsiadania i wsiadania, a także zakupu/zalegalizowania biletu w pociągu bez dodatkowych opłat - jeśli jest osobą niepełnosprawną lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej;
- składania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych rozporządzeniem.

Ponadto, przy przejazdach w relacjach międzynarodowych, podróżny ma prawo do:

- wystąpienia o odszkodowanie za opóźnienie pociągu międzynarodowego (jeśli nie otrzymał zwrotu należności za bilet zgodnie z art. 16 rozporządzenia):
  - od 60 do 119 minut opóźnienia: 25% opłaty za przejazd,
  - od 120 minut opóźnienia: 50% opłaty za przejazd,Kwoty poniżej 4 € nie są wypłacane.

- otrzymania zwrotu rozsądnych kosztów, związanych z powiadomieniem osób oczekujących na podróżnego, a także racjonalnych kosztów zakwaterowania łącznie z kosztami koniecznego transportu albo skorzystania z zaferowanych przez przewoźnika alternatywnych środków transportu (dot. braku możliwości kontynuowania podróży zgodnie z umową przewozu w ciągu tego samego dnia z powodu odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty połączenia). W przypadku śmierci lub zranienia podróżnego, przewoźnik w ciągu 15 dni od ustalenia tożsamości osoby fizycznej uprawnionej do uzyskania odszkodowania wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów związanych z zaspokojeniem bieżących potrzeb poszkodowanego pasażera lub osób będących na jego utrzymaniu, proporcjonalnie do poniesionej szkody. W razie śmierci podróżnego zaliczka ta wynosi nie mniej niż 21000 €.

### Podróżny ma obowiązek:

- bezpośrednio po otrzymaniu biletu - upewnić się, czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazówkami;
- posiadać w trakcie przejazdu ważne dokumenty przewozu i wręczyć je podczas kontroli na każde żądanie;
- jeśli nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz - zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia lub legalizacji biletu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu (wejść pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu/ kierunku jazdy i tam oczekiwać na obsługę);
- zgłosić się do punktu odprawy lub obsługi pociągu, jeśli zamierza zmienić warunki, odstąpić od umowy przewozu albo uzyskać odpowiednie poświadczenie na bilecie uprawniające do dochodzenia roszczeń w związku z zawartą umową przewozu;
- uiścić należność za przejazd/przewóz oraz - jeśli został uznany za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu - opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 r.
- stosować się do przepisów określonych w *Regulaminie przewozu (RPR)* i *Taryfie przewozowej (TPR)* oraz do przepisów celnych i administracyjnych;
- nie stwarzać zagrożenia dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu oraz dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych;
- sprawować bezpośredni nadzór nad zabranymi ze sobą do pociągu: bagażem ręcznym, rowerem i zwierzętami oraz odpowiadać za szkody przez nie spowodowane;
- przy przewozie bagażu ręcznego przestrzegać przepisy *Regulaminu przewozu (RPR)* i *Taryfy przewozowej (TPR)* oraz *Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RDI)*, a także odpowiadać za szkody wynikłe z nie zastosowania się do nich;
- zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej przynajmniej na 48 godzin zanim taka pomoc będzie potrzebna, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przewoźnika (maks. do 60 minut przed godziną odjazdu), ale nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.

Skargi w zakresie praw i obowiązków objętych ww.

rozporządzeniem należy przesyłać na adres:

"Przewozy Regionalne" sp. z o.o. ul. Wileńska 14a.  
03-414 Warszawa, fax. 22 474 40 39, [info@p-r.com.pl](mailto:info@p-r.com.pl)

Organ sprawujący nadzór nad przestrzeganiem przepisów ww. rozporządzenia:

Urząd Transportu Kolejowego, ul. Chałubińskiego 4,  
00-928 Warszawa, fax. 22 630 18 90, [utk@utk.gov.pl](mailto:utk@utk.gov.pl)

**[www.przewozyregionalne.pl](http://www.przewozyregionalne.pl)**