

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq/bilet/13862,Zakup-biletu.html>
05.05.2024, 10:30

Strona posiada nowszą wersję

[Kliknij tutaj, aby przejść dalej](#)

Zakup biletu

W zależności od przewoźnika bilety możesz kupić:

- w kasie biletowej,
- w automacie biletowym na stacji/przystanku lub w pociągu,
- za pośrednictwem internetu,
- przez aplikację mobilną,
- w pociągu u konduktora.

Przed zakupem biletu zapamiętaj (a najlepiej zanotuj), z usług jakiego przewoźnika będziesz korzystać. Zapisz również:

- datę podróży,
- godzinę odjazdu,
- rodzaj pociągu (np. TLK),
- (warto zapisać) numer pociągu – to skraca czas oczekiwania przy kasie.

Przed odejściem od kasy biletowej sprawdź, czy bilet został wydany zgodnie z życzeniem.

Pamiętaj!

W (prawie) każdej kasie – niezależnie od tego, który przewoźnik ją prowadzi – kupisz (prawie) każdy bilet. Na przykład w kasie Przewozów Regionalnych bez problemu nabędziesz bilet ważny

na pociąg PKP Intercity, Kolei Mazowieckich czy Arrivy. Wyjątkami są kasy przewoźników regionalnych – np. Kolei Śląskich – w których kupisz bilety tylko danego przewoźnika i PR, oraz przewoźników aglomeracyjnych sprzedających zasadniczo tylko własne bilety.

Bilet jest wystawiany na konkretną datę, trasę, przewoźnika i rodzaj pociągu, ale niekoniecznie na konkretny pociąg. Oznacza to, że w okresie ważności biletu możesz podróżować dowolnymi pociągami objętymi daną ofertą (w tym również przesiadać się i robić przerwy w podróży). Wyjątkiem są pociągi PKP Intercity. Bilet jednorazowy ważny jest wyłącznie w określonym pociągu i stanowi wskazanie konkretnego zarezerwowanego miejsca (w pociągach TLK i IC kursujących na trasie Warszawa – Łódź rezerwacja miejsc dotyczy tylko klasy pierwszej).

Po zakupie biletu możesz rozszerzyć jego zakres.

Jeśli zdecydujesz się na dopłatę możesz:

- podwyższyć kategorię/rodzaj pociągu (w ramach tego samego przewoźnika),
- przedłużyć trasę przejazdu (ale bez zmiany przewoźnika),
- przenieść się do wyższej klasy wagonu.

W pozostałych sytuacjach (np. zmiana wymiaru ulgi, zmiana przewoźnika) konieczny jest zwrot biletu i zakup nowego.

W przypadku kolei aglomeracyjnych i części połączeń regionalnych – zwłaszcza w rejonie dużych miast – równolegle do taryf kolejowych mogą obowiązywać wybrane bilety komunikacji miejskiej.

Przewoźnik	Gdzie kupić bilet?
PKP Intercity	<ul style="list-style-type: none">• w kasach PKP IC, PR oraz KM oraz w niektórych kasach KW• w automatach biletowych na wybranych stacjach/przystankach• poprzez stronę internetową https://bilet.intercity.pl/ (e-IC)• przez telefon komórkowy za pomocą aplikacji IC Mobile Navigator• u konduktora w pociągu (z dopłatą, chyba że nie ma czynnej kasy) z wyjątkiem pociągów EIP (Pendolino), do których wejście bez ważnego biletu wiąże się z nałożeniem wysokiej opłaty dodatkowej
Przewozy Regionalne	<ul style="list-style-type: none">• w kasach PR, PKP IC, KM, KD, KW, Arriva RP oraz KŚ• w automatach biletowych na wybranych stacjach/przystankach• poprzez stronę internetową http://www.biletyregionalne.pl/, https://polregio.pl/, https://epodroznik.pl, https://beta.bilkom.pl.• przez telefon komórkowy (system SkyCash)• u konduktora w pociągu (z dopłatą, chyba że nie ma czynnej kasy)
Koleje Mazowieckie – KM	<ul style="list-style-type: none">• w kasach KM, PKP IC, PR, KW oraz ŁKA• w automatach biletowych na wybranych stacjach/przystankach• przez telefon komórkowy (system SkyCash)• u konduktora w pociągu (z dopłatą, chyba że nie ma czynnej kasy)
Koleje Dolnośląskie	<ul style="list-style-type: none">• kasach KD oraz PR• w automatach biletowych na wybranych stacjach/przystankach• poprzez stronę internetową https://bilet.kolejedolnoslaskie.eu/• przez telefon komórkowy (system SkyCash)• u konduktora w pociągu (z dopłatą, chyba że nie ma czynnej kasy)

Koleje Śląskie	<ul style="list-style-type: none"> • w kasach KŚ oraz PR (PR wybrane oferty) • w automatach biletowych na wybranych stacjach/przystankach oraz w niektórych pociągach • poprzez stronę internetową https://bilet.kolejeslaskie.com • przez telefon komórkowy (system CallPay) • u konduktora w pociągu (z dopłatą, chyba że nie ma czynnej kasy)
Koleje Wielkopolskie	<ul style="list-style-type: none"> • w kasach KW, PR, PKP IC oraz KM • w automatach biletowych na wybranych stacjach/przystankach i w niektórych pociągach • poprzez stronę internetową https://biletywielkopolskie.pl • przez telefon komórkowy, za pomocą aplikacji SkyCash • u konduktora w pociągu (z dopłatą, chyba że nie ma czynnej kasy)
Arriva RP	<ul style="list-style-type: none"> • w kasach Arriva RP oraz PR • w automatach biletowych na wybranych stacjach/przystankach • przez telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash oraz moBILET • poprzez stronę internetową www.arriva.pl • u konduktora w pociągu (z dopłatą, chyba że nie ma czynnej kasy lub automatu)
Szybka Kolej Miejska w Trójmieście	<ul style="list-style-type: none"> • w kasach SKM • w automatach biletowych na przystankach • u konduktora w pociągu (z dopłatą, chyba że nie ma czynnej kasy)
Warszawska Kolej Dojazdowa	<ul style="list-style-type: none"> • w kasach WKD • w ogólnodostępnych punktach sprzedaży • w automatach biletowych na wybranych stacjach/przystankach • przez telefon komórkowy (system mPay) • u maszynisty w pociągu (z dopłatą)
Szybka Kolej Miejska w Warszawie	<ul style="list-style-type: none"> • w ogólnodostępnych punktach sprzedaży • w automatach biletowych na przystankach oraz w pociągach • przez telefon komórkowy, za pomocą aplikacji mPay, SkyCash oraz moBILET
Łódzka Kolej Aglomeracyjna	<ul style="list-style-type: none"> • w kasach ŁKA, PR, KM i KW • w automatach biletowych na wybranych stacjach/przystankach oraz w pociągach • przez telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash • przez stronę internetową https://e-bilet.lka.lodzkie.pl/ • u konduktora w pociągu (z dopłatą, chyba że nie ma czynnej kasy lub automatu)
Koleje Małopolskie	<ul style="list-style-type: none"> • w kasach PR • w automatach biletowych na wybranych stacjach/przystankach oraz w niektórych pociągach • poprzez stronę internetową http://malopolskiekoleje.pl/index.php/ceny-biletow • u konduktora w pociągu (z dopłatą, chyba że nie ma czynnej kasy)

Samoobsługowe kanały dystrybucji biletów, czyli internet i telefon.

Jeśli chcesz uniknąć kolejek do kasy, możesz kupić bilet przez Internet. W przypadku niektórych spółek sposób ten jest związany z koniecznością wcześniejszego założenia konta. Bilety możesz wydrukować lub okazać na urządzeniu elektronicznym. W przypadku podróży międzynarodowych oraz w wagonie sypialnym lub z miejscami do leżenia obowiązkowe jest wydrukowanie biletu.

Najnowszy sposób zdalnego kupna biletów to zakup przez telefon komórkowy. Sposób ten jest zwykle związany z koniecznością wcześniejszego założenia konta w jednym z systemów i podłączenia do niego karty lub subkonta (z nich pobierane są płatności).

Zakup biletu w pociągu

Jeżeli nie udało Ci się kupić biletu w kasie, automacie biletowym, przez internet ani poprzez aplikację mobilną, zawsze możesz zrobić to w pociągu (z wyjątkiem pociągów EIP, tj. Pendolino). Pamiętaj! Zaraz po wejściu do pociągu zgłoś się do obsługi (np. do konduktora). W przypadku podróży pociągami niektórych przewoźników regionalnych powinienieś wsiąść pierwszymi drzwiami do pierwszej części pociągu i zgłosić się do konduktora. Obowiązek zgłoszenia się do

drużyny konduktorskiej nie dotyczy jedynie przejazdu pociągami EIC. Bilet zakupiony w pociągu może być droższy, ponieważ w przypadku rozpoczęcia podróży na stacji, na której znajduje się czynna kasa biletowa, pobierana jest dodatkowa opłata za jego wydanie.

Nieważny bilet

Jeżeli w trakcie kontroli okaże się, że wsiadłeś do pociągu z biletem niewłaściwego przewoźnika, konduktor powinien wystawić nowy bilet i opisać "stary" jako niewykorzystany (z wyjątkiem SKM w Warszawie, WKD, Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej i Kolei Małopolskich). Konduktor na odwrocie biletu innego przewoźnika zamieści odpowiednią informację pozwalającą na dokonanie zwrotu tego biletu.

Zasada ta ma zastosowanie wyłącznie wtedy, gdy podróżujesz na podstawie biletu jednorazowego. Trasa na bilecie musi być zgodna z drogą przejazdu pociągu, w którym omyłkowo zająłeś miejsce. Taki bilet możesz zwrócić w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju na zasadach określonych przez przewoźnika, na którego został wydany bilet na przejazd.

Zwrot bez potrącenia odstępnego realizują: PKP IC, Koleje Mazowieckie, Arriva RP i SKM w Trójmieście.

Zwrot z potrąceniem odstępnego w wysokości 15% realizują: Przewozy Regionalne, Koleje Wielkopolskie, Koleje Dolnośląskie, Koleje Śląskie.

Możesz również dochodzić swoich praw w drodze reklamacji (np. jeżeli na stacji lub przystanku, do którego dotarliśmy nie ma kasy biletowej).

Gdy nie masz możliwości zapłacenia za nowy bilet w pociągu, pracownik drużyny konduktorskiej wypisuje tzw. wezwanie do zapłaty. Na nim pisze kwotę za nowy bilet, a w PKP Intercity – opłatę za wystawienie biletu w pociągu i opłatę dodatkową wynikającą z Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 roku (tzw. kara za brak ważnego biletu w pociągu). Termin płatności jest wskazany na wezwaniu. Jeśli uregulujesz należność we wskazanym terminie, zapłacisz jedynie za nowy bilet oraz za opłatę manipulacyjną. Opłata dodatkowa za brak ważnego biletu w pociągu zostanie anulowana.

Przejazd u innego przewoźnika

Przewoźnik	Rodzaje biletów, które pozwalają na wymianę bez opłaty dodatkowej (kary)	Opłata za wystawienie biletu w pociągu	Wysokość odstępnego potrącanego przy zwrocie niewykorzystanego biletu	Termin uiszczenia zapłaty za przejazd. Po przekroczeniu terminu jest doliczana opłata dodatkowa (kara)
PKP Intercity	jednorazowe PR, KM, KW, KD, KŚ, AR, PKP SKM	tak	bez potrąceń	2 dni
Przewozy Regionalne	jednorazowe PR, KM, KW, KD, KŚ, AR, PKP SKM	nie	15%	7 dni
Koleje Mazowieckie	jednorazowe PR, IC	nie	bez potrąceń	2 dni

Koleje Wielkopolskie	jednorazowe PR, IC	nie	15%	2 dni
Koleje Dolnośląskie	jednorazowe PR, IC	nie	15%	2 dni
Koleje Śląskie	jednorazowe PR, IC	nie	15%	2 dni
Arriva RP	jednorazowe PR, IC, KM	nie	bez potrąceń	7 dni
PKP SKM Trójmiasto	jednorazowe PR, IC, KM	nie	bez potrąceń	2 dni

W porozumieniu nie uczestniczą: SKM w Warszawie, WKD, ŁKA, Koleje Małopolskie.

Jeżeli nabycie biletu w kasie lub automacie biletowym nie jest możliwe (np. na stacji nie ma kasy czy automatu biletowego bądź kasa biletowa jest nieczynna), powinieneś mieć możliwość zakupu biletu w pociągu bez ponoszenia z tego tytułu dodatkowych opłat. Na stacjach/dworcach w gablotach informacyjnych powinny znajdować się informacje o najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajdują się kasy biletowe czy automaty biletowe.