Urząd Transportu Kolejowego

Chcesz złożyć reklamację (dotyczącą np. zakupionego biletu, opóźnienia lub odwołania pociągu, wezwania do zapłaty czy temperatury panującej w pociągu)? Przestrzeganie zasad postępowania reklamacyjnego pozwoli na szybsze rozpatrzenie Twojej sprawy.

1. Zachowaj bilet. Oryginał biletu dołącz do reklamacji. Zachowaj też wszelkie dokumenty potwierdzające dodatkowe koszty, jakie poniosłeś (np. bilet autobusowy, rachunek za nieplanowany nocleg, niewykorzystane bilety do teatru itp.).
2. W sytuacjach nietypowych zgłoś się do konduktora, aby na odwrocie biletu opisał zaistniałą sytuację (np. brak ogrzewania w pociągu, brak możliwości zajęcia miejsca siedzącego mimo posiadania rezerwacji itp.).
3. Ustal, do jakiej spółki należał pociąg, którym podróżowałeś – te informacje znajdziesz m.in. na bilecie.

Reklamację możesz złożyć w kasie biletowej, wysłać listem tradycyjnym, e-mailem lub przez formularz kontaktowy.

Pisząc reklamację, koniecznie określ:

- okoliczności zdarzenia (data, godzina, informacje o pociągu – planowana godzina odjazdu i przyjazdu, rodzaj pociągu),
- przedmiot reklamacji,
- formę rekompensaty, jakiej oczekujesz,
- numer konta bankowego, gdy wnioskujesz o rekompensatę finansową (jeśli nie masz konta bankowego, podaj adres zamieszkania - do przekazu pocztowego),
- swoje dane kontaktowe (imię, nazwisko, adres poczty tradycyjnej).

Jeżeli chcesz wysłać reklamację pocztą tradycyjną – dołącz oryginał biletu oraz oryginały innych dokumentów związanych z Twoją reklamacją.

Jeżeli wysyłasz reklamację e-mailem bądź np. przez elektroniczny formularz kontaktowy – załącz czytelne zdjęcie lub skan biletu (przy biletach internetowych może być oryginalny PDF, chyba że na wydruku masz adnotację konduktora).

Czas oczekiwania na odpowiedź nie powinien przekroczyć 30 dni. Jeśli kilka dni po tym terminie

nie otrzymasz odpowiedzi, napisz ponownie do przewoźnika. Najlepiej od razu wyślij kopię wiadomości do Urzędu Transportu Kolejowego (adres: pasazer@utk.gov.pl). Jeżeli przewoźnik udzieli odpowiedzi po terminie lub jej nie udzieli – reklamacja zostanie rozpatrzona na Twoją korzyść (dotyczy tylko rekompensaty finansowej).

Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej u przewoźnika masz możliwość wystąpienia w swojej sprawie do Prezesa UTK, Rzecznika Praw Pasażera Kolei albo do sądu.
Pamiętaj, że Rzecznik oraz Prezes UTK podejmują różne działania. Rzecznik prowadzi postępowania polubowne natomiast Prezes UTK czynności interwencyjne. Jeżeli nie jesteś zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji i skierujesz swoją skargę do Prezesa UTK, organ ten oceni, czy decyzja naruszała przepisy prawa i jeżeli będzie to uzasadnione zwróci się do przedsiębiorcy o zmianę stanowiska. Uwzględnienie takiej prośby będzie zależało od przewoźnika.
Postępowanie polubowne jest natomiast odrębne od działań interwencyjnych i toczy się w oparciu o zasady opisane szczegółowo na stronie internetowej www.pasazer.gov.pl. W tym serwisie znajdziesz również dane kontaktowe do Rzecznika.

Zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji określa Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego.