

Urząd Transportu Kolejowego

https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/nie-skladalem-reklamacji/8124,Nie-skladalem-jeszcze-reklamacji.htm
18.04.2024, 16:02

Strona posiada nowszą wersję

[Kliknij tutaj, aby przejść dalej](#)

Nie składałem jeszcze reklamacji

Jeżeli reklamacja ma dotyczyć np. zakupionego biletu, opóźnienia lub odwołania pociągu, wezwania do zapłaty, temperatury panującej w pociągu, tłoku – te informacje są dla Ciebie.

Poniżej znajdują się najważniejsze zasady postępowania reklamacyjnego. Przestrzeganie ich pozwoli na szybsze rozpatrzenie Twojej sprawy.

- Zachowaj bilet. Nie wyrzucaj go! Bilet to podstawa dochodzenia rekompensaty – oryginał dołącz do reklamacji. Zachowaj też wszelkie dokumenty potwierdzające dodatkowe koszty, jakie poniosłeś (np. bilet autobusowy, rachunek za nieplanowany nocleg, niewykorzystane bilety do teatru itp.).
- Zapamiętaj (zapisz) dokładnie okoliczności: datę, godzinę zdarzenia, a także informacje o pociągu (planowa godzina odjazdu i przyjazdu, rodzaj pociągu).
- W sytuacjach nietypowych zgłoś się do konduktora, aby na odwrocie biletu opisał zaistniałą sytuację (przykłady: brak ogrzewania w pociągu, brak możliwości zajęcia miejsca siedzącego mimo posiadania rezerwacji itp.).
- Ustal, do jakiej spółki należał pociąg, którym podróżowałeś/-aś – te informacje znajdziesz m.in na [bilecie](#). Reklamacje można złożyć w kasie biletowej, wysłać listem lub poprzez jedną ze wskazanych przez spółkę formę kontaktu (np. e-mail, formularz kontaktowy).
- Pisząc reklamację, koniecznie określ:

- okoliczności (data, godzina, pociąg),

- przedmiot reklamacji (zwięźle, ale konkretnie),
- formę rekompensaty, jakiej oczekujesz,
- numer konta bankowego, gdy wnioskujesz o rekompensatę finansową, a jeśli nie masz konta bankowego, podaj adres zamieszkania (do przekazu pocztowego),
- swoje dane kontaktowe (imię, nazwisko, adres poczty tradycyjnej, telefon kontaktowy).

Jeżeli wysyłasz reklamację listownie, dołącz oryginał biletu oraz oryginały innych dokumentów związanych z Twoją reklamacją.

Jeżeli wysyłasz reklamację 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 wysyłając 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).

Uwaga! Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej u przewoźnika pasażer ma możliwość wystąpienia w swojej sprawie do sądu!

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](#).