Warszawa, czerwiec 2021 r.

URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO

Infolinia – prawa pasażerów: **22 460 40 80**

Infolinia – bezpieczeństwo: **22 749 15 85**

PORADNIK PRZED WAKACJAMI
– co warto wiedzieć?

ROZKŁAD JAZDY

BILETY, PROMOCJE, ZNIŻKI

OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

PODRÓŻ Z DZIEĆMI

PODRÓŻ ZE ZWIERZĘTAMI

PRZEWÓZ BAGAŻU I ROWERÓW

SKARGI I REKLAMACJE

PRAWA PASAŻERA

Misja:
Kreowanie bezpiecznych i konkurencyjnych warunków świadczenia usług transportu kolejowego.

Wizja:
Nowoczesny i otwarty urząd dbający o wysokie standardy wykonywania usług na rynku transportu kolejowego.

Urząd Transportu Kolejowego
Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa
www.utk.gov.pl
NIP: 526-26-95-081
REGON: 015481433

W dokumencie użyto zdjęć ze strony www.flaticon.com stworzonych przez Freepik oraz muzyki ze strony https://www.bensound.com/.

SPIS TREŚCI

Podróże w czasie pandemii	4
Rozkład jazdy	5
Bilety, promocje, zniżki	9
Osoby z niepełnosprawnością	15
Podróż z dziećmi	17
Podróż ze zwierzętami	20
Przewóz bagażu i rowerów	22
Skargi i reklamacje	25
Prawa pasażera	27

PODRÓŻE W CZASIE PANDEMII

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, w czasie podróży pociągiem, pasażerowie zobligowani są do **zakrywania ust oraz nosa za pomocą maseczki**. W środkach transportu zbiorowego stosowane są limity przewozu pasażerów. W tym samym czasie można przewozić nie więcej osób niż wynosi **75% obłożenia danego środka transportu (do 25 czerwca 2021 r.)** albo **100% obłożenia danego środka transportu (od 26 czerwca 2021 r.).** W związku z tym zachęcamy do nabywania biletów z odpowiednim wyprzedzeniem.

Zalecamy, aby przed podróżą śledzić komunikaty, zalecenia i obostrzenia.

Źródło: https://www.gov.pl/web/koronawirus/do-pobrania

ROZKŁAD JAZDY

Informacje o rozkładach jazdy wszystkich przewoźników znajdziesz na stronach: www.portalpasazera.pl i www.rozklad-pkp.pl.

Korzystając z wyszukiwarki połączeń, zwracaj uwagę na datę podróży. Część pociągów kursuje tylko w konkretne dni, a ze względu na prace remontowe godziny odjazdów mogą się znacząco różnić w zależności od dnia.

Na każdej stacji znajdziesz plakat z rozkładem jazdy. Ma on również wersję elektroniczną https://portalpasazera.pl/Plakaty.

Możesz pobrać aplikacje mobilne, które ułatwią Ci planowanie podróży, zakup biletu oraz dostęp do informacji o utrudnieniach w ruchu.

Uwaga! Pamiętaj, że rozkład jazdy ulega zmianie w pierwszej połowie grudnia każdego roku. Dodatkowo kilka razy w roku dokonywane są jego korekty. **Najbliższa wypada 29 sierpnia 2021 r.**

Włącz film

ROZKŁAD JAZDY

Sprawdź rozkład jazdy i upewnij się, czy pociąg, którym chcesz jechać, zatrzymuje się na wybranej przez Ciebie stacji.

Na rozkładzie jazdy przy każdym z pociągów umieszczone są **piktogramy**, a na dole plakatu ich objaśnienie.

Dowiesz się z nich m.in. czy Twój pociąg jest klimatyzowany, czy oferuje bezpłatny dostęp do internetu, usługę gastronomiczną, miejsce na rower, udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością itp. Brak tych usług może być podstawą do późniejszej reklamacji.

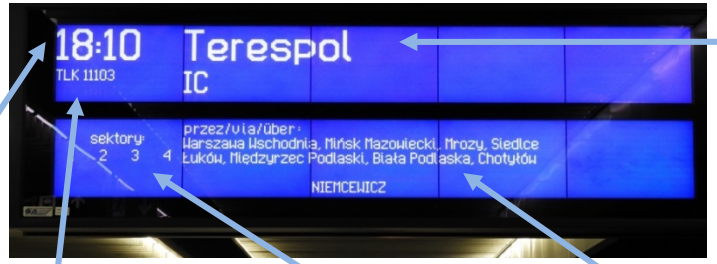
Sprawdź godzinę odjazdu, przyjazdu na miejsce i nazwę stacji docelowej.

Przed odjazdem pociągu słuchaj zapowiedzi z megafonów – informacje podane na plakatach mogą ulegać zmianom!

Pamiętaj, że ten sam pociąg może mieć więcej niż jedną stację docelową i być na trasie dzielony.

Upewnij się, że wchodzisz do właściwego wagonu.

Na tablicy odjazdów pociągów na stacji przeczytaj, o której godzinie i z którego peronu odjeżdża Twój pociąg oraz w którym sektorze/miejscu na peronie zatrzyma się Twój wagon.



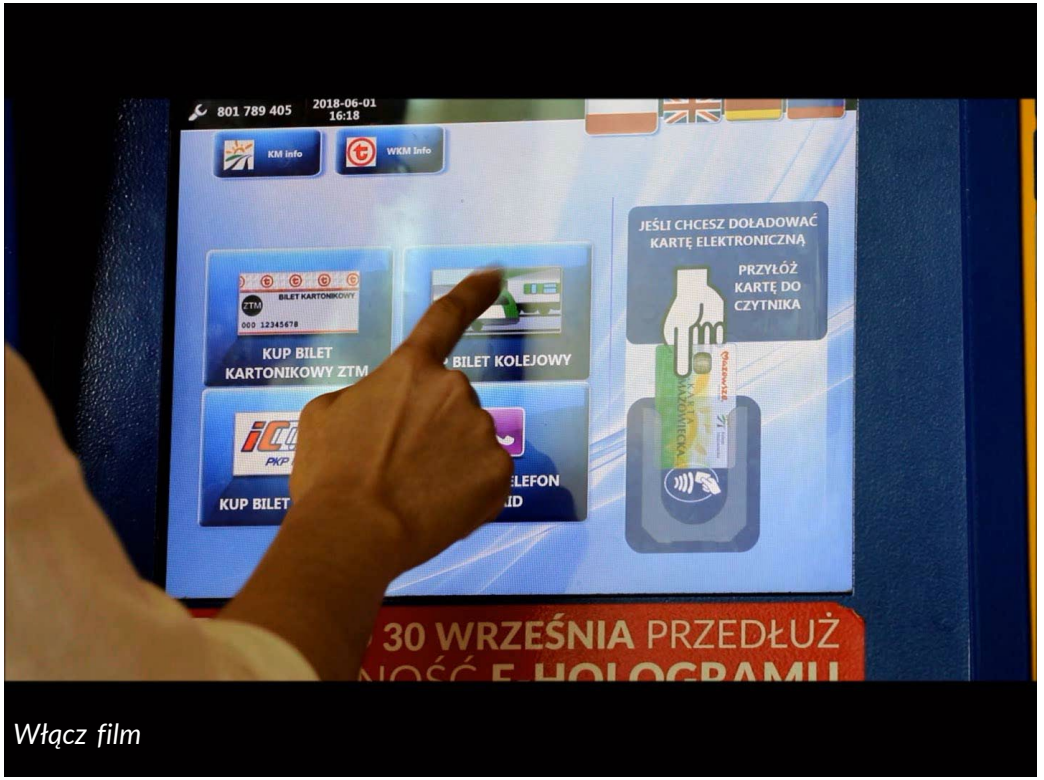
przykładowa tablica kierunkowa na drzwiach pociągu

Zanim wsiądziesz, sprawdź **tablice kierunkowe pociągu** (relacja, stacje pośrednie, stacja końcowa), kategorię i klasę wagonu. Jeśli w pociągu jest rezerwacja miejsc, sprawdź również numer wagonu.

BILETY, PROMOCJE, ZNIŻKI

Bilety można nabyć:

- w kasie biletowej,
- u konduktora (poza pociągami kat. EIP),
- w aplikacjach mobilnych,
- na stronie internetowej przewoźnika,
- w automacie biletowym na stacjach, przystankach lub w niektórych pociągach.



Włącz film

Rodzaje kanałów dystrybucji biletów poszczególnych przewoźników są zróżnicowane.

Bilet wystawiany jest na **konkretną datę, trasę i danego przewoźnika.** Bilet jednorazowy PKP Intercity ważny jest wyłącznie na dany kurs i zawiera rezerwację konkretnego miejsca do siedzenia.

Pamiętaj!
Prawie w każdej kasie możesz kupić większość biletów – niezależnie od tego, który przewoźnik ją prowadzi. Na przykład w kasach POLREGIO bez problemu kupisz bilet na pociągi PKP Intercity i pociągi niemal wszystkich przewoźników regionalnych.

Sezonowe pociągi cieszą się dużym zainteresowaniem, dlatego **kup bilet z wyprzedzeniem.**
Bilet na połączenie krajowe można kupić z wyprzedzeniem 30-dniowym, a na połączenia międzynarodowe – z 60-dniowym.

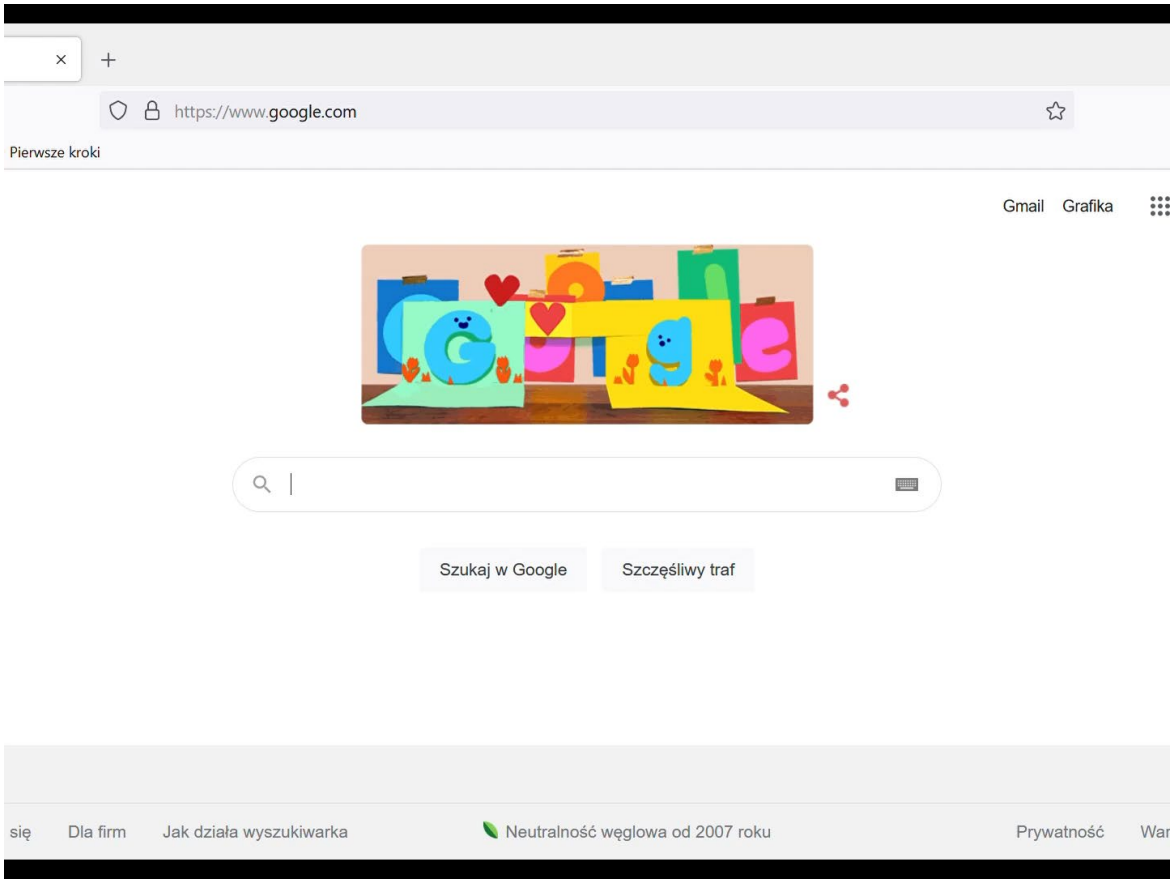
Chcesz kupić bilet w pociągu? Zwróć się do konduktora niezwłocznie po wejściu do pociągu (nie dotyczy to pociągu kat. Express InterCity). Konduktor naliczy dodatkową opłatę za wydanie biletu, chyba że:

- jesteś osobą z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej;
- rozpoczynasz podróż ze stacji, na której nie ma kasy biletowej lub jest ona nieczynna;
- posiadasz bilet z adnotacją typu „Dalej w pociągu…" lub „Zmiana przewoźnika" (dotyczy przesiadek).

Uwaga!
Od podróżnych, którzy chcą kupić bilet u konduktora, większość przewoźników regionalnych wymaga wejścia do pociągu pierwszymi drzwiami i niezwłocznego zgłoszenia się do obsługi.

W pociągach kat. EIP (Pendolino) PKP Intercity nie kupisz biletu u konduktora.

Bilet możesz również kupić przez internet.



Włącz film

Jeśli kupiłeś bilet przez internet, wystarczy, że podczas kontroli pokażesz go na ekranie smartfonu czy tabletu. Jeżeli jednak podróżujesz za granicę bądź w wagonie sypialnym lub z miejscami do leżenia, dodatkowo **musisz go wydrukować**.

Ulgi ustawowe w komunikacji krajowej są refundowane przez budżet państwa. Sprawdź, czy w danym pociągu masz prawo do ulgowych przejazdów. Jeśli tak, koniecznie przed podróżą sprawdź, czy posiadasz dokument poświadczający uprawnienia.

Ulgi handlowe są określane indywidualnie przez przewoźników. Są przyznawane wybranym grupom pasażerów w ramach własnej polityki taryfowej lub jako ulgi przysługujące podróżnym posiadającym wykupione uprawnienia.

Przykład: bilety rodzinne lub oferowane przez niektóre spółki przewozowe zniżki dla osób do 26 roku życia, które nie są uczniami lub studentami, albo dla seniorów powyżej 60 lat na podstawie dokumentu tożsamości określającego wiek.

W Polsce działa 15 przewoźników pasażerskich oferujących różne rodzaje połączeń i różne kategorie pociągów.

Zadzwoń pod numer infolinii lub odwiedź stronę internetową danego przewoźnika i sprawdź:

- promocje i przysługujące zniżki,
- warunki zwrotu biletu (oferty promocyjne i specjalne mogą przewidywać szczególne warunki zwrotu i wymiany),
- warunki przewozu bagażu oraz roweru,
- możliwości podróżowania ze zwierzętami.

Nie istnieją ogólne i wspólne reguły dla wszystkich przewoźników, jednak podstawę dla nich stanowią przepisy ustawowe, np. prawa przewozowego.

OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

Osoby z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się mają prawo do zakupu biletu w pociągu podczas kontroli bez dodatkowych opłat (nie dotyczy to pociągów kat. EIP, czyli Pendolino).

Włącz film

Jeśli jesteś osobą z niepełnosprawnością lub osobą o ograniczonej możliwości poruszania się, masz prawo do otrzymania pomocy podczas podróży.

Zgłoś przewoźnikowi taką potrzebę **minimum 48 godzin** przed podróżą. Zgłoszenie o potrzebie uzyskania pomocy powinno zawierać przynajmniej:

- imię i nazwisko oraz telefon kontaktowy,
- datę i godzinę podróży oraz stację wyjazdu i przyjazdu,
- rodzaj niepełnosprawności.

Można dodać również informację o tym, czy podróż będzie odbywała się z osobą towarzyszącą/opiekunem, psem przewodnikiem/asystującym oraz inne przydatne informacje.

W większości pociągów jest przynajmniej kilka miejsc oznakowanych specjalnymi piktogramami (miejsca dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się).

Pierwszeństwo w zajmowaniu takich miejsc mają m.in. kobiety w ciąży i osoby z niepełnosprawnością. Pozostali podróżni mogą zajmować je do czasu zgłoszenia się tych osób. Wówczas muszą ustąpić im miejsca. W razie problemów w wyegzekwowaniu tego uprawnienia poproś o pomoc konduktora lub kierownika pociągu.

PRZEWOŹNICY PASAŻERSCY

URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO

Jeśli jesteś niezadowolony z obsługi podczas podróży, masz prawo do złożenia skargi lub reklamacji bezpośrednio do przewoźnika, z którego usług skorzystałeś. Jeżeli sposób jej rozpatrzenia przez przewoźnika nie jest satysfakcjonujący, możesz skontaktować się z UTK.

PODRÓŻ Z DZIEĆMI

W pociągach złożonych z tradycyjnych wagonów z przedziałami obsługiwanych przez PKP Intercity (kat. IC, TLK, EIC) i POLREGIO (wybrane połączenia REGIO) powinien znajdować się **przedział przeznaczony dla opiekuna z dzieckiem do lat 4.** Pociągi kat. EIP (Pendolino) są bezprzedziałowe, z wyjątkiem trzech przedziałów znajdujących się w klasie 2 przeznaczonych dla opiekuna z dzieckiem.

Jeśli chcesz jechać pociągiem z rezerwacją miejsc (kat. EIP, EIC, IC, TLK), podczas zakupu biletu poproś o miejsce w przedziale przeznaczonym dla opiekuna z małym dzieckiem – system dokona rezerwacji w tym przedziale. W pociągach bez rezerwacji miejsc wybierz odpowiednio oznaczony przedział. Jeśli przedział jest zamknięty, zgłoś się do konduktora.

Pamiętaj!
Przed podróżą sprawdź, czy posiadasz dokumenty poświadczające wiek dziecka (np. paszport, akt urodzenia, książeczkę zdrowia).

Przewóz wózka dziecięcego odbywa się na zasadach określonych przez przewoźników.

Przewóz wózka dziecięcego przeznaczonego dla podróżującego w nim dziecka lub przewóz złożonego wózka (umieszczonego w przestrzeni nad lub pod miejscem siedzącym) jest bezpłatny.

Prawa osób podróżujących z dziećmi oraz kobiet w ciąży:

- prawo do miejsc siedzących (miejsca siedzące dla dziecka do lat 4 i opiekuna w przedziale oznakowanym piktogramem lub tabliczką),
- prawo pobrania biletu dla dzieci do lat 4 z ulgą 100%,
- prawo do przewozu wózków dziecięcych (często odpłatnie, jako bagaż specjalny).

KOLEJOWE ABC

Dzieci podróżujące pociągiem zachęcamy do odwiedzenia strony

http://www.kolejoweabc.pl/

Na stronie www Kampanii Kolejowe ABC:

- spotkasz bohatera kampanii, nosorożca Rogatka;
- wybierzesz się na wirtualna wycieczkę po Peronowie;
- pobierzesz grę edukacyjną na smartfona i tablet;
- znajdziesz aktualne informacje na temat akcji edukacyjnej.

Kampania Kolejowe ABC uczy dzieci bezpieczeństwa w pobliżu torów, na stacjach i w pociągu. Akcja Urzędu Transportu Kolejowego jest współfinansowana ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko 2014-2020.

PODRÓŻ ZE ZWIERZĘTAMI

Zanim zabierzesz do pociągu ze sobą psa, kota lub inne zwierzę, sprawdź zasady przewozu zwierząt u danego przewoźnika. Przykładowo przewóz psa w pociągach PKP Intercity jest bezpłatny tylko wtedy, gdy wieziesz go w transporterze.

Ograniczenia w tym zakresie mogą dotyczyć przejazdów zastępczą komunikacją autobusową (ZKA).

Jeśli chcesz podróżować z psem **w wagonie sypialnym** lub z miejscami do leżenia, musisz wykupić wszystkie miejsca w przedziale.

Pamiętaj!
Podróżując z psem lub innym zwierzęciem musisz mieć aktualne świadectwo szczepień przeciwko wściekliźnie. Pies musi być trzymany na smyczy i mieć nałożony kaganiec. Nie dotyczy to psów przewodników i psów asystujących. Małe psy i inne małe zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach, itp.).

Na podróż z psem lub innym zwierzęciem koniecznie zabierz ze sobą wodę i miskę.

Uwaga!
Jeśli współpasażerowie nie zgodzą się na podróż z psem, zgłoś się do drużyny konduktorskiej z prośbą o wskazanie innego miejsca w pociągu. Jeśli nie będzie takich miejsc, będziesz musiał opuścić pociąg na najbliższej stacji. Jednak będziesz mógł ubiegać się o zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd.

PRZEWÓZ BAGAŻU I ROWERÓW

Masz prawo zabrać ze sobą bagaż podręczny.
W przypadku większego bagażu niektórzy przewoźnicy pobierają opłaty za jego przewóz. Wysokość opłat jest zwykle niezależna od długości trasy.

Przed rozpoczęciem podróży sprawdź, co można przewieźć w pociągu, co przewieziesz bezpłatnie, a za co będziesz musiał zapłacić.

Nie możesz przewieźć:

- rzeczy niebezpiecznych lub mogących zrobić krzywdę osobom lub mieniu,
- rzeczy zabronionych przez przewoźnika w regulaminie przewozu.

Pamiętaj!

- Za rzeczy, które przewozisz pod własnym nadzorem, przewoźnik kolejowy ponosi odpowiedzialność tylko wtedy, gdy szkoda powstała z jego winy.
- Za utratę lub uszkodzenie rzeczy umieszczonych w miejscu wyznaczonym przez przewoźnika (innym niż nad i pod siedzeniem) odpowiedzialność ponosi przewoźnik.
- Jeżeli nie dopilnowałeś bagażu umieszczonego nad lub pod siedzeniem, a doszło do jego kradzieży, nie otrzymasz odszkodowania.
- Gdy podróżujesz w wagonie sypialnym lub z miejscem do leżenia, masz prawo do odszkodowania za utratę rzeczy wnoszonych do przedziałów, w tym bagażu.
  Nie dotyczy to pieniędzy, papierów wartościowych lub innych cennych przedmiotów.

Sprawdź wysokość opłaty za przewóz rowerów na stronie przewoźnika. POLREGIO (Przewozy Regionalne) i SKM w Trójmieście oferują bilety z gwarancją miejsca dla roweru.

Bezpłatnie przewieziesz rower w pociągach Kolei Mazowieckich, SKM w Warszawie, Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej (jeden rower przewożony przez jednego podróżnego).

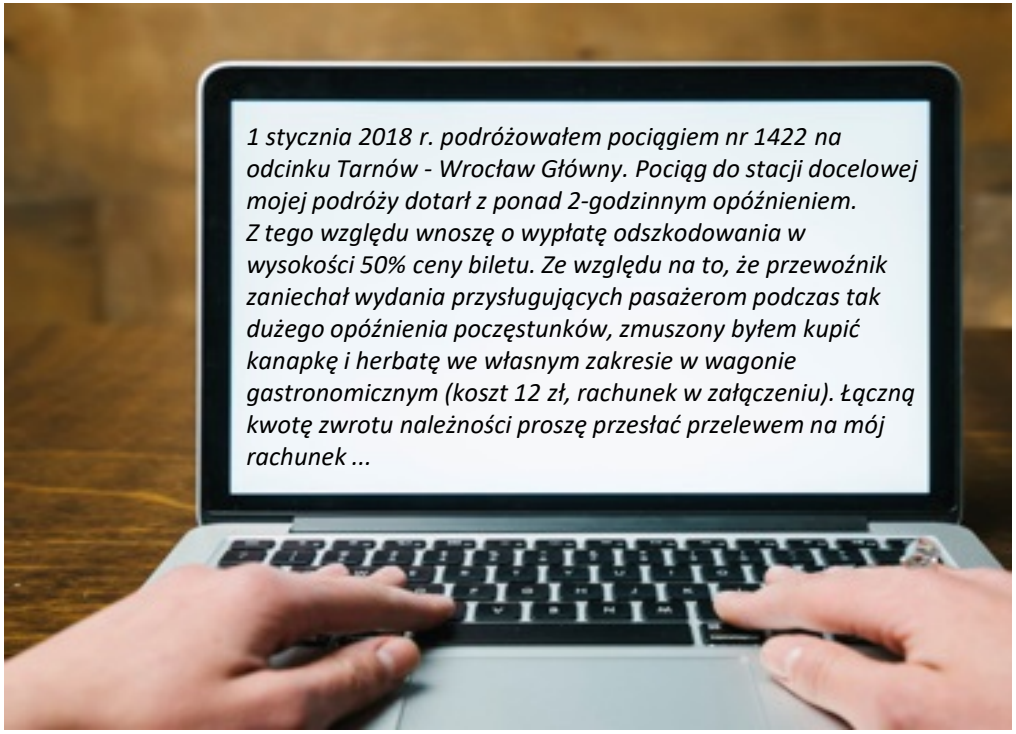
Planując podróż z rowerem zapoznaj się z wysokością opłat za przewóz rowerów i aktualnymi promocjami przewoźników.

Pamiętaj, że nie przewieziesz roweru w wagonach gastronomicznych, sypialnych lub z miejscami do leżenia.

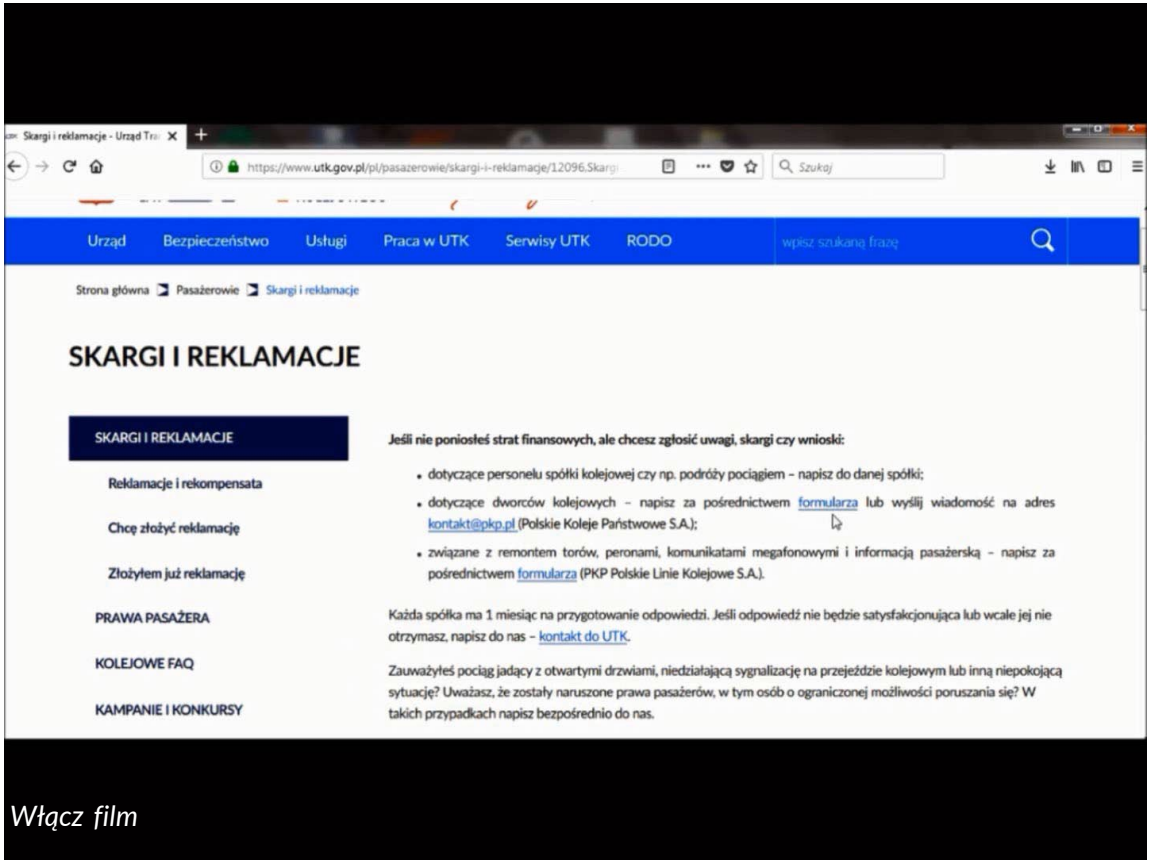
SKARGI I REKLAMACJE

Jeżeli nie jesteś zadowolony z podróży, masz prawo do złożenia skargi lub reklamacji.

Skarga nie wiąże się z roszczeniem finansowym. Może dotyczyć np. zastrzeżeń do personelu spółek kolejowych, stanu dworców lub taboru itd.



Reklamację możesz złożyć, jeśli poniosłeś straty finansowe i chcesz odzyskać pieniądze. **Należy ją kierować do przewoźnika, z którego usług korzystałeś.** Do reklamacji załącz oryginał, kserokopię biletu, jego skan lub zdjęcie. W przypadku biletu elektronicznego możesz po prostu podać jego numer.



Włącz film

Przewoźnik ma 30 dni na przygotowanie odpowiedzi.

Jeśli nie zgadzasz się z decyzją reklamacyjną spółki, możesz zwrócić się do Rzecznika Praw Pasażera Kolei.

Rzecznik zaproponuje rozwiązanie Tobie i przedsiębiorcy, z którym toczysz spór. Postępowanie jest bezpłatne i trwa nie dłużej niż 90 dni. W szczególnie skomplikowanych przypadkach może zostać przedłużone.

Ty i przedsiębiorca, w terminie 7 dni od dnia przedstawienia propozycji rozwiązania sporu, jesteście zobowiązani do podjęcia decyzji dotyczącej wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję.

PRAWA PASAŻERA

Gdy wsiadasz do pociągu, stajesz się nie tylko pasażerem, ale także klientem. Unijne rozporządzenie 1371/2007 daje Ci prawo do kompleksowej informacji od przewoźnika w trakcie podróży, do uzyskania odszkodowania i pomocy w przypadku opóźnienia pociągu, a także do otrzymania pomocy, gdy Twoja sprawność ruchowa jest ograniczona.
Jeżeli przewoźnik nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań, narusza warunki rozporządzenia.

Warto znać swoje prawa. Zobacz, do czego jesteś uprawniony przed podróżą oraz w jej trakcie.

Masz prawo do:

- odszkodowania w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu,
- bezpiecznej podróży,
- złożenia skargi,
- bezproblemowego zakupu biletu,
- pomocy przed podróżą i w jej trakcie,
- rzetelnej informacji.

Więcej informacji o prawach pasażerów znajdziesz na stronie: www.utk.gov.pl w zakładce **Pasażerowie**.

Włącz film

URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO

Infolinia – prawa pasażerów: **22 460 40 80**

Infolinia – bezpieczeństwo: **22 749 15 85**

Przewoźnicy ogólnokrajowi			
Przewoźnik		**Strona internetowa**	**Numer infolinii**
PKP Intercity	PKP INTERCITY	www.intercity.pl	703 200 200 (1,29 zł/min)
POLREGIO	POLREGIO	www.polregio.pl	703 20 20 20 (1,29 zł/min)
Przewoźnicy regionalni			
Arriva RP	ARRIVA	www.arriva.pl	703 302 333 (2,08 zł/min)
Koleje Dolnośląskie	Koleje Dolnośląskie	kolejedolnoslaskie.eu	76 742 11 12
Koleje Małopolskie	KOLEJE MAŁOPOLSKIE	malopolskiekoleje.pl	703 20 20 25 (1,29 zł/min)
Koleje Mazowieckie – KM	Koleje Mazowieckie	www.mazowieckie.com.pl	22 364 44 44
Koleje Śląskie	Koleje Śląskie	www.kolejeslaskie.com	32 428 88 88
Koleje Wielkopolskie	Koleje Wielkopolskie	www.koleje-wielkopolskie.com.pl	19757 (1,29 zł/min)
Łódzka Kolej Aglomeracyjna	ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA	lka.lodzkie.pl	887 879 980
PKP SKM w Trójmieście	SKM szybka kolej miejska	www.skm.pkp.pl	58 721 21 70

Przewoźnicy aglomeracyjni			
Przewoźnik		**Strona internetowa**	**Numer infolinii**
SKM w Warszawie	SKM Szybka Kolej Miejska w Warszawie	skm.warszawa.pl	19 115 (infolinia miejska)
SKPL Cargo	skpl	shortlines.pl	799 060 001
UBB Polska	UBB Usedomer Bäderbahn	www.ubb-online.com/pl	+49 38378 27117
Warszawska Kolej Dojazdowa	WKD	www.wkd.com.pl	22 758 00 12 22 755 70 82
Przewoźnicy międzynarodowi			
Przewoźnik		**Strona internetowa**	**Numer infolinii**
LEO Express	leo express	www.leoexpress.com/pl	+48 222 630 297