

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/aktualnosci/10631,Wagon-restauracyjny-w-kazdym-pociagu-ekspresowym.html>
08.05.2024, 08:22

Strona znajduje się w archiwum.

Wagon restauracyjny w każdym pociągu ekspresowym

07.10.2016

Pasażer podróżujący pociągiem ekspresowym ma prawo oczekiwać, że przewoźnik zapewni wagon restauracyjny lub barowy.

Zgodnie z definicją w [Regulaminie przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych w ramach rozkładu jazdy pociągów 2015/2016](#), pociągi ekspresowe kursują w połączeniach krajowych lub międzynarodowych z maksymalną prędkością większą niż 130 km/h. Mają one niewielką liczbę postojów ograniczoną najczęściej do dużych miast. W składzie

Uwaga!

Informacje na tej stronie mają charakter archiwalny i odnoszą się do sytuacji w rozkładzie jazdy 2015/2016. W zakresie usług świadczonych

pociągu powinna znajdować się strefa o podwyższonym standardzie oraz wyodrębniona strefa gastronomiczna. W Polsce takie przewozy oferuje jedynie spółka PKP Intercity pociągami Express InterCity Premium (EIP) i Express InterCity (EIC).

W przypadku gdy pasażer uzna, że przejazd pociągiem bez wagonu gastronomicznego stanowi nienależyte wykonanie umowy przewozu, ma prawo wystąpić o rekompensatę – taką informację PKP Intercity przekazała 12 września 2016 r. Urzędowi Transportu Kolejowego. Spółka zapewniła, że możliwość wystąpienia o tego typu rekompensatę nie jest w jakikolwiek sposób limitowana i może o nią wystąpić każdy pasażer. W takim wypadku otrzyma on rekompensatę w formie bonu o wartości 25% należności za bilet na przejazd pociągiem przewoźnika.

Na podstawie bonu można kupić bilety na przejazdy krajowe w kasach PKP Intercity. Gdy należność za bilet przewyższa wartość bonu, różnicę trzeba dopłacić w gotówce. Bon ważny jest rok od daty wydania i nie można wymienić go na gotówkę.

Reklamacje możemy składać:

na pokładzie pociągu
zobowiązania przewoźnika
względem Pasażera
określa umowa przewozu.
Na treść umowy przewozu składają się m. in. podane w rozkładzie jazdy informacje o dostępnych usługach.
Rodzaje usług na pokładzie mogą być różne nawet w pociągach tej samej kategorii.
Prosimy zwracać uwagę na dostępność usług deklarowaną w rozkładzie jazdy.

- osobiście w Centrum Obsługi Klienta (COK) lub w każdej innej kasie biletowej upoważnionej do sprzedaży biletów PKP Intercity S.A.;
- poprzez formularz reklamacyjny dostępny na [stronie internetowej](#) przewoźnika;
- pocztą na adres przewoźnika:

PKP Intercity S.A.

Biuro Rozliczeń, Reklamacji i Windykacji

„Reklamacje”

Aleje Jerozolimskie 142 A

02-305 Warszawa

(UWAGA, ze względu na zmianę siedziby przewoźnika adres został zaktualizowany)

nie później, niż rok od daty podróży.

Pasażer składający reklamację powinien dołączyć do niej bilety na przejazd oraz kopie innych dokumentów potwierdzających zasadność reklamacji.

Obecnie UTK analizuje skargi pasażerów oraz wyjaśnienia przewoźnika dotyczące braku wagonów restauracyjnych i barowych w pociągach, w skład których powinny wchodzić takie wagony. Brak strefy gastronomicznej mógł obniżyć jakość podróży osób, które zdecydowały się na podróż droższym pociągiem i chciały skorzystać z wagonów gastronomicznych.