

# Urząd Transportu Kolejowego

https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq/bilet/11898,Poswiadczenia-do-biletow-kiedy-sa-potrzebne-i-jak-je-uzyskac.html  
17.04.2024, 16:45

Strona posiada nowszą wersję

[Kliknij tutaj, aby przejść dalej](#)

## Poświadczenia do biletów - kiedy są potrzebne i jak je uzyskać?

Bilet jest umową przewozu zawartą pomiędzy pasażerem a przewoźnikiem. Pasażer ma prawo do jej zmiany lub odstąpienia od niej i otrzymania zwrotu pieniędzy. W przypadku nienależytego wykonania przewozu może dochodzić roszczeń reklamacyjnych. Do wielu tych czynności konieczne jest uzyskanie od przewoźnika odpowiedniego poświadczenia. Istotne znaczenie ma również czas dokonywania tych czynności.

Uprawnienia, o których mowa wyżej, wynikają z art. 17 ustawy [Prawo przewozowe](#), który stanowi:

*1. Podróżny może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu.*

*2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:*

- 1) terminu odjazdu;*
- 2) miejscowości przeznaczenia;*
- 3) klasy środka transportowego.*

*3. W celu dokonania zmian, o których mowa w ust. 2, podróżny powinien uzyskać od przewoźnika odpowiednie poświadczenie oraz ewentualnie otrzymać zwrot lub dopłacić różnicę należności.*

*4. Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu albo którego na podstawie art. 15 nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.*

Kiedy mogę zwrócić bilet?

W przypadku, gdy podróżny nabył bilet przed rozpoczęciem przejazdu (np. w kasie biletowej lub automacie biletowym na dworcu), ma prawo zrezygnować z podróży zasadniczo do rozkładowej godziny planowego odjazdu jego pociągu. Ze względu na specyfikę kolei (różne rodzaje pociągów, kanałów sprzedaży i samych biletów) termin ten może być liczony na wiele sposobów. Każdorazowo rozstrzygają o nim:

- regulamin przewozowy danej spółki lub
- regulamin sprzedaży internetowej (w przypadku biletów internetowych) lub
- warunki taryfowe (regulamin) danej oferty (w przypadku biletów promocyjnych).

Podczas zakupu biletu następuje domniemanie, iż podróżny zapoznał się z odpowiednimi przepisami przewoźnika, dlatego jest nimi związany niezależnie od tego, czy faktycznie to zrobił.

- pociągi bez rezerwacji miejsc

Zasadniczo bilet na pociąg bez rezerwacji miejsc jest ważny przez cały dzień i można zwrócić go do końca dnia oznaczonego jako data ważności (termin wyjazdu).

Przykład: podróżny kupił w kasie bilet na przejazd w dniu 17 lipca pociągiem osobowym (Regio) na odcinku Tarnów – Bochnia. Jest to bilet na wskazaną relację, a nie konkretny pociąg. Oznacza to, że bilet może wykorzystać w dowolnym pociągu tej kategorii w trakcie całej doby, a więc wyjechać np. zarówno o 4 rano, jak i o 23 wieczorem. W takim wypadku osoba, która nie rozpoczęła podróży, musi zgłosić się do kasy i zwrócić bilet najpóźniej do końca dnia, w którym miała nastąpić podróż, tj. 17 lipca do godz. 23:59.

Uwaga – niektórzy przewoźnicy stosują strefy czasowe ważności biletu. Np. w Kolejach Mazowieckich podróżny deklaruje czas wyjazdu (może podać dowolną godzinę), a na bilecie znajduje się nadruk: „Wyjazd w ciągu 1 godz. od (np. 15:20)”. Zwrot takiego biletu jest wówczas możliwy najpóźniej do końca takiej strefy czasowej (na powyższym przykładzie – do 16.20).

- pociągi z rezerwacją miejsc

W przypadku pociągów z rezerwacją miejsc (PKP Intercity) bilet jest ważny do godziny planowego przyjazdu pociągu do stacji docelowej podróznego na nim wskazanej (wiążąca jest wówczas wydrukowana na nim godzina przyjazdu).

Przykład: podróżny kupił bilet na przejazd w dniu 17 lipca pociągiem TLK na odcinku Tarnów (odjazd godz. 10.15) – Kraków Główny (przyjazd 11.55).

W takim wypadku osoba, która nie rozpoczęła podróży, musi zgłosić się do kasy i zwrócić bilet najpóźniej w dniu podróży do upływu godziny planowego przyjazdu pociągu do stacji docelowej na nim wskazanej (na omawianym przykładzie – do 17 lipca do godz. 11.55).

Pamiętaj – zwrot niepoświadczzonego biletu po terminie jego ważności nie jest możliwy! (Wyjątek dotyczy jedynie udokumentowanych, poważnych zdarzeń losowych uniemożliwiających terminowy zwrot, np. pobyt w szpitalu. W takim wypadku należy wystąpić do przewoźnika w drodze reklamacji).

Gdzie mogę zwrócić bilet?

Co do zasady, polscy przewoźnicy kolejowi zastrzegają w regulaminach, że zwrotu biletu można dokonać w terminie jego ważności w dowolnej kasie w miejscowości wyjazdu lub zakupu biletu.

Przykład: podróżny kupił na stacji Kraków Główny bilet na przejazd w relacji Warszawa Centralna – Gdynia Główna. Może go wówczas zwrócić na dowolnej stacji z czynną kasą biletową w Krakowie (miejscowość zakupu) lub w Warszawie (miejscowość wyjazdu).

Dlaczego nie można zwrócić biletu np. w miejscowości docelowej? Stanowi to „zabezpieczenie się” przewoźników przed nieuczciwymi pasażerami, którzy, posiadając nieskasowany bilet, w sytuacji gdy faktycznie odbyli przejazd, mogliby zgłaszać się po zwrot pieniędzy na stacji przyjazdu. Inaczej wygląda sytuacja w przypadku częściowo niewykorzystanego biletu (np. gdy rezygnujemy z dalszej podróży). Taki bilet możemy zwrócić w terminie jego ważności na stacji pośredniej (najlepiej dokonać tego niezwłocznie po opuszczeniu pociągu).

Jeżeli nie mamy możliwości udania się do kasy w miejscowości wyjazdu lub zakupu biletu, wówczas ważne jest zgłoszenie się do kasy w jakiegokolwiek innej miejscowości z żądaniem unieważnienia biletu odpowiednią adnotacją. Większość przewoźników wydaje w takim przypadku poświadczenie: „Podróżny zgłosił się w dniu ... o godz. ... do kasy .... Zwrot należności w drodze reklamacji”. Bilet, do którego posiadamy poświadczenie o niewykorzystaniu, możemy wówczas zwrócić także po dacie wyjazdu (szczegółowe terminy zapisane są w regulaminach przewoźników).

Pamiętaj – możesz zwrócić bilet w każdej kasie prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju. Oznacza to, że jeżeli kasa danego przewoźnika prowadzi sprzedaż biletów na pociągi innych

przewoźników, możesz w niej zwrócić także bilety wystawione w kasach tych przewoźników.

Przykład: Koleje Mazowieckie i PKP Intercity prowadzą wzajemną sprzedaż swoich biletów. Oznacza to, że posiadając bilet wydany w kasie KM, możemy go zwrócić w kasie PKP IC (i na odwrót). Przewoźnik nie ma prawa odsyłać w takim przypadku pasażera do innej kasy. Nie ma znaczenia również forma prawna punktu sprzedaży (kasa własna przewoźnika lub agencyjna). Każda jest obowiązana do przyjmowania zwrotów. Do zwracanego biletu opłaconego kartą płatniczą konieczne jest okazanie potwierdzenia płatności kartą (paragonu). W przypadku jego braku należy wystąpić o zwrot na drodze reklamacji.

#### Kasa nieczynna a zwrot biletu

Jeżeli podróżny zamierza dokonać zwrotu biletu, a kasa biletowa na danej stacji jest już zamknięta lub jej nie ma, nie oznacza to, iż poniesie z tego tytułu konsekwencje. Zwrot jest wówczas możliwy na drodze pisemnej reklamacji. Należy w niej podać dokładne okoliczności sprawy, tj. kiedy i gdzie chcieliśmy zwrócić bilet (miejscowość, nazwa stacji, data i godzina - aby przewoźnik mógł ustalić, czy faktycznie w tym czasie nie było możliwości zwrotu biletu w kasie). Do reklamacji należy obowiązkowo dołączyć oryginał biletu.

#### Bilety promocyjne i ograniczenia

Kupując bilet promocyjny, pasażer powinien liczyć się z tym, że w zamian za niższą cenę biletu może mieć ograniczone warunki zwrotu lub wymiany biletu. Dlatego też konieczne jest wcześniejsze zapoznanie się z warunkami taryfowymi (regulaminem) danej oferty. Można też zapytać o nie kasjera.

Przykład: „Bilet Podróżnika” (PKP Intercity) umożliwia podróż wszystkimi pociągami TLK od godz. 19.00 w piątek do godz. 6.00 w poniedziałek. W warunkach oferty zapisano, iż niewykorzystany bilet można zwrócić najpóźniej do 2 godzin po rozpoczęciu ważności biletu (tj. do godz. 21.00 w dniu poprzedzającym dzień wolny od pracy).

W przypadku popularnej oferty „Połączenie w dobrej cenie” (Przewozy Regionalne) czas ważności biletu jednorazowego wynosi 6 godzin, jednakże można go zwrócić najpóźniej do 2 godzin po rozpoczęciu terminu ważności.

#### Zwrot a odstępnę

Zgodnie z prawem przewozowym, przewoźnik od zwracanego biletu może potrącić odstępnę. Jego wysokość określona jest w regulaminach poszczególnych spółek.

Potrącenie odstępnego nie przysługuje jednak przewoźnikowi, gdy odstąpienie od umowy przewozu przez podróżnego jest spowodowane przyczynami leżącymi po stronie przewoźnika.

Mogą to być zarówno przyczyny przez niego zawinione, jak i niezawinione (np. opóźnienie lub odwołanie).

## Rodzaje poświadczeń

Do wielu czynności związanych z roszczeniem zwrotu pieniędzy konieczne będzie uzyskanie odpowiedniego poświadczenia. Niekiedy poświadczenie, choć niewymagane, może przyczynić się do uznania reklamacji.

Obecnie konduktorzy i kasjerzy zamieszczają adnotacje ręcznie, potwierdzając pieczętką lub drukując je z terminala mobilnego. Oto przykłady popularnych poświadczeń (uwaga - rodzaje i treść wydawanych poświadczeń mogą różnić się w zależności od przewoźnika):

- poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu biletu,
- poświadczenie o częściowym niewykorzystaniu biletu w przypadku zgłoszenia rezygnacji z podróży do stacji docelowej podczas rozpoczętego przejazdu,
- poświadczenie o zmianie umowy przewozu w zakresie stacji przeznaczenia, klasy wagonu, rodzaju pociągu,
- poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu biletu w przypadku okazania biletu z niższym wymiarem ulgi niż wynika to z uprawnień podróżnego i wystawianiu nowego biletu,
- poświadczenie o zgłoszeniu braku dokumentu uprawniającego do ulgi w przypadku dokonywania dopłaty różnicy należności między ceną okazanego biletu ulgowego a normalnego,
- poświadczenie braku w składzie pociągu wagonu/miejsca, na które podróżny posiadał rezerwację (uprawnia podróżnego do rekompensaty pieniężnej),
- poświadczenie opóźnienia pociągu (potrzebne szczególnie w przypadku, gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu pociągu do miejsca przeznaczenia wskazanego na bilecie przekroczy 60 min, a podróżny zdecyduje o kontynuacji podróży w pociągu o taryfie wyższej, dłuższą/inną drogą, w wagonie wyższej klasy, w innym terminie lub o bezpłatnym powrocie do stacji wyjazdu),
- poświadczenie o zgłoszonym zamiarze kontynuowania podróży kolejnym pociągiem w przypadku braku możliwości odprawy do danej stacji docelowej, np. adnotacja „Dalej w poc. PR” lub „Zmiana przewoźnika”,
- poświadczenie zgłoszenia braku ważnego biletu na przejazd (wydawane, gdy w momencie zgłoszenia się podróżnego kasa lub konduktor nie mają możliwości sprzedaży biletu),

- poświadczenie o wcześniejszym rozpoczęciu ważności biletu niż wynika to z wydrukowanego na nim terminu podróży.