

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/prawa-pasazera/13969,Poznaj-swoje-prawa.html>  
2021-04-19, 11:14

## Poznaj swoje prawa

**PRAWA PASAŻERÓW KOLEI**

**-WARTO ZNAĆ SWOJE PRAWA-**

Domagasz się rekompensaty finansowej, a przewoźnik kolejowy lub zarządca dworca nie uwzględnił Twojej reklamacji?  
✓ Możesz zwrócić się o pomoc do Rzecznika Praw Pasażera Kolei.

Uważasz, że zostały naruszone Twoje prawa jako pasażera?  
✓ Możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.

<b>Bezpieczna podróż</b>	<b>Możliwość złożenia skargi</b>
<b>Rzetelna informacja</b>	<b>Pomoc w podróży</b>
<b>Odszkodowanie</b>	<b>Bezproblemowy zakup biletu</b>

**RP** Rzecznik Praw Pasażera Kolei  
**PK** [rzecznik@pasazer.gov.pl](mailto:rzecznik@pasazer.gov.pl)  
[www.pasazer.gov.pl](http://www.pasazer.gov.pl)

Informacja o prawach pasażerów:  
22 460 40 80

**UTK** URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO  
[pasazer.utk.gov.pl](http://pasazer.utk.gov.pl)  
[www.utk.gov.pl](http://www.utk.gov.pl)

Gdy wsiadasz do pociągu, stajesz się nie tylko pasażerem, ale także klientem. Unijne rozporządzenie [1371/2007](#) daje Ci prawo do kompleksowej informacji od spółki kolejowej 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.

W zakładkach poświęconych prawom pasażerów możesz uzyskać przydatne informacje, a także obejrzeć humorystyczne filmiki z morałem i podpowiedzią, co można zrobić w danym przypadku, by uniknąć przykrych zdarzeń. Przygotowaliśmy również filmy dla osób głuchych i niedosłyszących – używając Polskiego Języka Migowego, wyjaśniamy podróżnym poszczególne prawa pasażerów.

Masz wątpliwości co do wyboru właściwej ścieżki składania skargi/reklamacji? Służymy pomocą. Chętnie odpowiemy także na inne pytania dotyczące praw pasażerów. Tu znajdziesz [informacje o dostępnych formach kontaktu z Urzędem](#).