

Urząd Transportu Kolejowego

<http://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/12096,Skargi-i-reklamacje.html>
2019-05-20, 07:18

Jeśli nie poniosłeś strat finansowych, ale chcesz zgłosić uwagi, skargi czy wnioski:

- dotyczące personelu spółki kolejowej czy np. podróży pociągiem – napisz do danej spółki;
- dotyczące dworców kolejowych – napisz za pośrednictwem [formularza](#) lub wyślij wiadomość na adres kontakt@pkp.pl (Polskie Koleje Państwowe S.A.);
- związane z remontem torów, peronami, komunikatami megafonowymi i informacją pasażerską – napisz za pośrednictwem [formularza](#) (PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.).

Każda spółka ma 1 miesiąc na przygotowanie odpowiedzi. Jeśli odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca lub wcale jej nie otrzymasz, napisz do nas – [kontakt do UTK](#).

Zauważyłeś pociąg jadący z otwartymi drzwiami, niedziałającą sygnalizację na przejeździe kolejowym lub inną niepokojącą sytuację? Uważasz, że zostały naruszone prawa pasażerów, w tym osób o ograniczonej możliwości poruszania się? W takich przypadkach napisz bezpośrednio do nas.

Poniosłeś straty finansowe i chcesz zgłosić problem dotyczący zakupu biletu lub podróży pociągiem?

W pierwszej kolejności zwróć się do spółki kolejowej (przewoźnika). Ma ona 30 dni na przygotowanie odpowiedzi. Gdy odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca lub wcale jej nie otrzymasz, możesz skontaktować się z nami. Podmiotem, który może pomóc Ci w rozwiązaniu sporu z przedsiębiorcą w takim przypadku jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei. Więcej informacji na ten temat postępowania przed Rzecznikiem oraz dane kontaktowe znajdziesz na stronie internetowej www.pasazer.gov.pl.

W przypadku wątpliwości co do wyboru właściwej ścieżki służymy pomocą. Chętnie odpowiemy także na inne pytania dotyczące praw pasażerów – tu znajdziesz [dane teleadresowe Urzędu](#).

[ODPOWIEDZI NA NAJCZĘŚCIEJ NURTUJĄCE PYTANIA](#)

TERMINY SKŁADANIA REKLAMACJI

SPRAWDŹ SZCZEGÓŁY U SPÓŁKI, Z KTÓREJ USŁUG PRZEWOZOWYCH SKORZYSTAŁEŚ

do 1 roku od daty zdarzenia, gdy:

niewykorzystany bilet



opóźniony lub odwołany pociąg, brak miejsca lub wagonu



powinieneś mieć poświadczenie na bilecie o zaistniałej sytuacji

do 3 miesięcy od daty zdarzenia, gdy:

np. posiadam bilet ulgowy, ale nie mam przy sobie legitymacji



wezwanie do zapłaty



ale 7 dni, gdy pasażer posiada bilet lub dokument uprawniający do ulgi, lecz nie miał ich przy sobie podczas kontroli

Spółka kolejowa ma **30 dni** na odpowiedź na reklamację



Pasażer może wnieść odwołanie w dowolnym czasie



Spółka ma **14 dni** na odpowiedź