



REGULAMIN PRZEWÓZU PTMKŻ

OBOWIĄZUJE OD 1 LIPCA 2016

UCHWAŁA ZARZĄDU PTMKŻ
Z DNIA 30 CZERWCA 2016 ROKU

w sprawie wprowadzenia Regulaminu Przewozu PTMKŻ

§ 1

Zarząd PTMKŻ działając na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r.
„Prawo przewozowe”:

1. Wprowadza Regulamin Przewozu PTMKŻ, zwany dalej Regulaminem, mającym zastosowanie przy przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach uruchamianych przez Pomorskie Towarzystwo Miłośników Kolei Żelaznych.
2. Regulamin stanowi integralną część niniejszej Uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem 01.07.2016

§ 3

Regulamin dostępny jest m.in. na stronie przewoźnika
www.kolejzulawska.pl oraz w siedzibie przewoźnika w Nowym
Dworze Gdańskim.

§ 4

Uchwałę przyjęto 3-ma głosami za

PREZES
Jarosław Lipiński

Pewoł Jankowski
WICEPREZES

CZŁONEK ZARZĄDU
mgr Dariusz Bienia

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE	5
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu	5
§ 2. Objasnienia określeń i skrótów	5
§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu	6
§ 4. Przepisy porządkowe	7
ROZDZIAŁ 2 OGÓLNE ZASADY ODPRAWY OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT	9
§ 5. Umowa przewozu	9
§ 6. Informacje o usługach	10
§ 7. Rodzaje dokumentów przewozu	11
§ 8. Informacje o biletach	12
§ 9. Terminy ważności biletów	13
§ 10. Zasady organizacji sprzedaży dokumentów przewozu	14
§ 11. Wyznaczenie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	15
§ 12. Przewóz zorganizowanych grup	16
§ 13. Obsługa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej	17
ROZDZIAŁ 3 ZMIANA OD UMOWY PRZEWOZU	19
§ 14. Zmiana umowy przewozu	19
§ 15. Zwrot należności za niewykorzystane bilety	19
§ 16. Kontrola dokumentów przewozu	21

§ 17. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu.....	21
ROZDZIAŁ 4 PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERU I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO	23
§ 18. Przewóz bagażu ręcznego.....	23
§ 19. Przewóz zwierząt.....	24
§ 20. Przewóz roweru.....	25
ROZDZIAŁ 5 REKLAMACJE, SKARGI, RZECZY ZNALEZIONE.....	26
§ 21. Reklamacje.....	26
§ 22. Skargi i wnioski.....	27
§ 23. Rzeczy znalezione.....	29
§ 24. Postanowienia końcowe.....	30

ROZDZIAŁ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu.

1. Regulamin przewozu PTMKŻ zwany dalej Regulaminem ma zastosowanie do przewozów krajowych w pociągach osobowych uruchamianych przez Pomorskie Towarzystwo Miłośników Kolei Żelaznych zwane dalej PTMKŻ – określa warunki odprawy i przewozu osób oraz przewozu roweru i zwierząt pod nadzorem podróżnego.
2. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą i Cennikiem.

§ 2. Objasnienia określeń i skrótów.

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) strona internetowa – www.kolejzulawska.pl
 - b) przewoźnik – Pomorskie Towarzystwo Miłośników Kolei Żelaznych, ul. Jantarowa 76/11, 81-187 Gdynia, KRS 0000022287, REGON 190581274, NIP 9581077203
 - c) PTMKŻ – Pomorskie Towarzystwo Miłośników Kolei Żelaznych
 - d) ŻKD – Żuławska Kolej Dojazdowa
 - e) siedziba przewoźnika – ul. Jantarowa 76/11, 81 187 Gdynia
 - f) siedziba ŻKD – ul. Dworcowa 29, 82-100 Nowy Dwór Gdański
 - g) dokument poświadczający uprawnienia do ulgowych i bezpłatnych przejazdów – legitymacja, zaświadczenie, książeczka i inne dokumenty, o których mowa
 - h) bilet – bilet na przejazd lub bilet na przewóz roweru lub psa, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu
 - i) dokument przewozu – bilet na przejazd / przewóz

- j) kontrola pociągu – osoby upoważnione przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu
- k) obsługa pociągu – pracownicy drużyny konduktorskiej (kierownik pociągu, konduktor) m.in. upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu
- l) stacja / przystanek osobowy – miejsce zatrzymania pociągów, w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie lub wysiadanie podróżnych
- m) UTK – Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, nr infolinii: 801 044 080 lub 22 460 40 80, e-mail: pasazer@utk.gov.pl

§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu.

1. Wprowadzenie Regulaminu oraz zmiany tego wydawnictwa ogłasza się na stronie internetowej przewoźnika.
2. Z postanowieniami Regulaminu można zapoznać się:
 - a) w siedzibie przewoźnika, w której również na żądanie zainteresowanych osób udziela się wyjaśnień z zakresu Regulaminu
 - b) w siedzibie ŻKD, w której również na żądanie zainteresowanych osób udziela się wyjaśnień z zakresu Regulaminu
 - c) na stronie internetowej przewoźnika



§ 4. Przepisy porządkowe.

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągami uruchamianymi przez przewoźnika zobowiązane są:
 - a) do przestrzegania przepisów rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 23.11.2014r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych
 - b) podporządkować się wskazaniom obsługi pociągu, które związane są z bezpieczeństwem przewozu
2. W pociągach PTMKŻ zabrania się:
 - a) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania
 - b) wchodzenia bez zgody przewoźnika do pociągów i wagonów niedostępnych dla podróżnych, a w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów i przedziałów służbowych oraz do wagonów na torach postojowych
 - c) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamiania tych pojazdów
 - d) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca bezpieczeństwa
 - e) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych
 - f) zajmowanie miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu lub wagonu na tor przy peronie odjazdowym
 - g) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz
 - h) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca
 - i) wychylania się z okien podczas jazdy
 - j) otwierania zewnętrznych drzwi wagonu podczas jazdy

- k) przebywania na pomostach między wagonami
- l) przechodzenia z jednego wagonu do drugiego przez pomosty między wagonami
- m) przebywania na stopniach wagonu podczas jazdy
- n) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie
- o) wchodzenia osób nieuprawnionych do wydzielonych miejsc i pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony
- p) posługiwania się urządzeniami alarmowymi i awaryjnymi bez uzasadnienia
- q) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach i pomieszczeniach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony
- r) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody przewoźnika
- s) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia
- t) palenia wyrobów tytoniowych oraz sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych
- u) wnoszenia i zażywania środków odurzających
- v) żebrania
- w) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej bez zgody przewoźnika
- x) prowadzenia publicznych zbiórek bez zgody przewoźnika
- y) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju pasażerów korzystających z usług PTMKŻ

- z) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów
- 3. W przypadku naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych.
- 4. W przypadku zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – pobiera się opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2015 r.
- 5. Z pociągu PTMKŻ mogą być usunięte osoby:
 - a) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi
 - b) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego

ROZDZIAŁ 2

OGÓLNE ZASADY ODPRAWY OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT

§ 5. Umowa przewozu.

- 3. Pomorskie Towarzystwo Miłośników Kolei Żelaznych zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego do stacji przeznaczenia poprzez zawarcie umowy przewozu.
- 4. Umowę przewozu zawiera się poprzez nabycie biletu:
 - a) na przejazd osób
 - b) na przewóz roweru lub psa
- 5. Umowę przewozu potwierdza jeden lub kilka biletów wydanych podróżnemu, które można nabyć na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie:
 - a) bezpośrednio w pociągu u obsługi (kierownik pociągu lub konduktor)

- b) za pośrednictwem aplikacji na telefon komórkowy moBILET
 - c) na stronie www.kolejzulawska.pl
 - d) na stronie www.e-podroznik.pl
6. Obsługa pociągu przed wydaniem biletu podróżnemu ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne ze wskazaniami podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu – upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.
7. Przy zawarciu umowy przewozu stosuje się opłaty wg cennika Pomorskiego Towarzystwa Miłośników Kolei Żelaznych obowiązującego w dniu wystawienia dokumentu przewozu.

§ 6. Informacje o usługach.

1. Przewoźnik udziela informacji w zakresie:
- a) ogólnych warunków umowy przewozu tj. warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu
 - b) rozkładu jazdy pociągów PTMKŻ
 - c) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd / przewóz
 - d) dostępności, warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej
 - e) możliwości i warunków przewozu rowerów
 - f) działań mogących przerwać lub opóźnić połączenia oraz o przerwie w ruchu, opóźnieniu pociągu lub utracie połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy
 - g) zaprzestania i wznowienia oraz uruchomienia połączeń
 - h) usług dostępnych w pociągach
 - i) trybu postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach
 - j) procedury wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków

2. Informacje, o których mowa w ust. 1 przekazywane są:
 - a) na stronie internetowej www.kolejzulawska.pl
 - b) telefonicznie za pośrednictwem infolinii pod nr telefonu 722 239 569
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem ptmkz@wp.pl
3. Na stacjach i przystankach osobowych, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi przewoźnika udzielane są informacje:
 - a) w zakresie rozkładów jazdy – odjazdy i przyjazdy dla danej stacji lub przystanku osobowego oraz tabelaryczny rozkład jazdy dla całej linii
 - b) o możliwości uzyskania dodatkowych informacji na stronie internetowej lub infolinii
 - c) o możliwości zakupu biletu u obsługi pociągu, na stronie internetowej lub za pośrednictwem aplikacji na telefon komórkowy
 - d) dodatkowe ogólne o PTMKŻ i ŻKD
 - e) o możliwości odbywania podróży pociągami do pozostałych stacji i przystanków w postaci schematu połączeń
 - f) numerach telefonów, pod którymi dostępna jest informacja o możliwości przejazdu pociągami uruchamianymi przez przewoźnika osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach

§ 7. Rodzaje dokumentów przewozu.

1. Przewoźnik wydaje następujące rodzaje dokumentów przewozu:
 - a) bilet na przejazd osób
 - b) bilet na przewóz psa



c) bilet na przewóz roweru

2. Na przejazdy osób stosowane są następujące rodzaje biletów:

a) bilety jednorazowe na przejazdy w jedną stronę (TAM)

b) bilety jednorazowe na przejazdy w dwie strony (TAM/POWRÓT)

c) bilety miesięczne imienne na przejazdy w jedną stronę (TAM)

d) bilety miesięczne imienne na przejazdy w dwie strony (TAM/POWRÓT)

e) bilety sieciowe imienne całodzienne

f) bilety sieciowe imienne weekendowe

3. Bilety z ceną zryczałtowaną na odpłatny przewóz pod nadzorem podróżnego:

a) bilet jednorazowy na przewóz roweru

b) bilet sieciowy miesięczny na przewóz roweru

c) bilet jednorazowy na przewóz psa

które są wydawane do posiadanego już biletu na przejazd.

§ 8. Informacje o biletach.

1. Bilet na przejazd zawiera:

a) oznaczenie przewoźnika

b) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia)

c) wypis dotyczący treści umowy przewozu (np. jednorazowy TAM)

d) cenę brutto oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU)

e) termin ważności

- biletu jednorazowego poprzez wskazanie daty wyjazdu

- biletu imiennego miesięcznego poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności

- biletu imiennego sieciowego poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności
 - f) datę wydania biletu
 - g) NIP wystawcy
 - h) numer biletu
2. Oprócz danych wymienionych w ust. 1, bilet może zawierać m.in.:
- a) kod oferty
 - b) rodzaj taryfy („N” – normalna, „U” – ulgowa z podaniem wymiaru ulgi)
 - c) oznaczenie numeru terminala mobilnego wydającego bilet
 - d) odległość taryfową
 - e) liczbę osób
 - f) wypis o ofercie
 - g) drogę przejazdu
 - h) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, a także numer dokumentu poświadczającego tożsamość tej osoby
 - i) kod 2D
3. Informacje na czołowej stronie dokumentu przewozu nie mogą być odręcznie poprawiane.

§ 9. Terminy ważności biletów.

1. Termin ważności biletu na przejazd rozpoczyna się od daty na nim wskazanej.
2. Termin ważności:
 - a) biletu jednorazowego w jedną stronę (TAM) wynosi 3 godziny licząc od daty i godziny wydania
 - b) biletu jednorazowego w dwie strony (TAM/POWRÓT) wynosi cały dzień do godz. 23:59 licząc od daty i godziny wydania

- c) biletu miesięcznego w jedną (TAM) i dwie strony (TAM/POWRÓT) wynosi 30 dni licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego
 - d) biletu sieciowego całodziennego wynosi cały dzień od godz. 00:01 do godz. 23:59 w dniu zakupu lub wskazanym przez podróżnego
 - e) biletu sieciowego weekendowego wynosi cały weekend od godz. 00:01 w sobotę do godz. 23:59 w niedzielę
 - f) biletu jednorazowego na przewóz roweru wynosi 3 godziny licząc od daty i godziny wydania
 - g) biletu jednorazowego na przewóz psa wynosi 3 godziny licząc od daty i godziny wydania
 - h) biletu sieciowego miesięcznego na przewóz roweru wynosi 30 dni licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego
3. W ramach terminów ważności biletów jednorazowych nie można dokonywać przerw w podróży.
4. Jeżeli nie ukończono podróży w terminie ważności biletu z powodu opóźnienia przyjazdu pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności.

§ 10. Zasady organizacji sprzedaży dokumentów przewozu.

1. W pociągu u obsługi pociągu można nabyć wszystkie rodzaje biletów dostępne na przejazdy pociągami PTMKŻ.
2. Na stronie internetowej www.kolejzulawska.pl oraz na stronie www.e-podroznik.pl można nabyć wyłącznie bilety jednorazowe w jedną stronę, bilety jednorazowe w dwie strony lub bilet sieciowy imienny całodzienny.
3. W aplikacji na telefon komórkowy moBILET można nabyć wszystkie rodzaje biletów dostępne na przejazdy pociągami PTMKŻ.



4. Podróżny wybierający się podróż pociągiem ŻKD bez ważnego dokumentu przewozu zobowiązany jest do zajęcia miejsca w wagonie i zgłoszenie obsłudze pociągu chęci nabycia dokumentu przewozu.
5. Nabywca biletu na przejazd wskazuje:
 - a) datę wyjazdu lub pierwszy dzień ważności biletu
 - b) rodzaj biletu lub oferty, z której zamierza skorzystać (np. bilet miesięczny)
 - c) relację przejazdu (od stacji ... do stacji ...)
 - d) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową oraz wymiar ulgi)

Na żądanie podróżnego udziela się informacji o warunkachdobycia najszybszej podróży oraz warunkach najniższych opłat za przejazd / przewóz.

6. Przy zakupie biletu ulgowego w pociągu, podróżny zobowiązany jest okazać ważny dokumenty poświadczający prawo do ulgi.
7. Bilety na pociągi uruchamiane przez przewoźnika można nabyć w przedsprzedaży do 30 dni naprzód, według cen obowiązujących w dniu zawarcia umowy przewozu.
8. Należności za przejazd / przewóz oraz inne należności wynikające z umowy przewozu są przyjmowane w walucie PLN – złotych.
9. Opłaty za zakup biletu na przejazd lub przewóz, w pociągu uiszcza się wyłącznie w gotówce.
10. Podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT na podstawie wniosku o wydanie faktury, który można złożyć bezpośrednio u obsługi pociągu lub drogą korespondencyjną na adres siedziby przewoźnika.

§ 11. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia.

1. W pociągach przewoźnika wyznacza się miejsca dla:



- a) osób z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży – dwa miejsca w pobliżu drzwi wejściowych do wagonu
 - b) osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej – jedno miejsce w pobliżu drzwi wejściowych do wagonu
- Wyznaczone miejsca oznacza się piktogramami.
- 2. Przewoźnik ma prawo do wyznaczenia miejsc dla obsługi pociągu, jeśli zajdzie taka konieczność – dwa miejsca w składzie pociągu.
 - 3. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.
 - 4. Wyznaczone miejsca niezajęte przez osoby, o których mowa w ust. 1 mogą być zajmowane przez innych podróżnych, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.
 - 5. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zająwszy go wyraźnie, traci do niego prawo. Położenie czasopism, dzienników itp. Na miejscu nie jest uważane za jego zajęcie.
 - 6. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać zwierząt.
 - 7. W przypadku braku miejsca do siedzenia, podróżnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu.
 - 8. W pociągach uruchamianych przez przewoźnika nie prowadzi się rezerwacji miejsc do siedzenia.

§ 12. Przewóz zorganizowanych grup.

- 1. W pociągach uruchamianych przez przewoźnika dopuszcza się możliwość przewozu grup zorganizowanych.
- 2. Przewozy grup zorganizowanych należy zgłaszać najpóźniej 48 godzin przed planowaną godziną rozpoczęcia podróży pod nr telefonu infolinii przewoźnika 722 239 569 – w przypadku braku zgłoszenia,



istnieje możliwość nie zabrania grupy przez obsługę pociągu z powodu niewystarczającej ilości miejsca w składzie pociągu.

3. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia przejazdu grupowego z przyczyn technicznych lub niezależnych od przewoźnika.
4. Zgłoszenie przejazdu grupy zorganizowanej nie jest jednoznaczne z rezerwacją miejsc siedzących w składzie pociągu – przewoźnik nie prowadzi rezerwacji miejsc w wagonach.
5. Dla grupy zorganizowanej sprzedaje się bilet grupowy wg zasady: 10 osób wg taryfy normalnej lub ulgi ustawowej jeśli taka przysługuje, a 11 osoba otrzymuje bilet w promocyjnej cenie 1,00 zł.
6. Istnieje możliwość wynajęcia pociągu dla grupy zorganizowanej na indywidualnych zasadach zamówienia.

§ 13. Obsługa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

1. W pociągach przewoźnika stosuje się niedyskryminujące zasady dotyczące przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Przewoźnik zapewnia osobie niepełnosprawnej i osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin przez planową godziną odjazdu pociągu z danej stacji.
3. Informację o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów przewoźnika oraz głoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej można uzyskać:
 - a) pod nr telefonu infolinii przewoźnika 722 239 569



- b) wysyłając zgłoszenie/zapytanie na adres e-mail: ptmkz@wp.pl
 - c) bezpośrednio u obsługi pociągu
4. Zgłoszenie o potrzebie udzielenia pomocy powinno zawierać informację na temat:
- a) daty i godziny przejazdu
 - b) relacji przejazdu (stacja początkowa, stacja końcowa) z określeniem stacji, na której potrzebna jest pomoc
 - c) imię i nazwisko oraz kontaktowy nr telefonu osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany
 - d) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego
 - e) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (w przypadku wózka z napędem należy podać wagę wózka i łączną wagę wózka z osobą) lub innego sprzętu ortopedycznego ułatwiającego poruszanie się
 - f) istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu (np. czy podróżny będzie posiadał bagaż ręczny)
 - g) czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun) lub pies asystujący
5. Jeżeli z uwagi na istniejące bariery architektoniczne, przyczyny techniczne lub organizacyjne udzielenie pomocy na danej stacji jest niemożliwe, przewoźnik informuje o najbliższej stacji, na której jest możliwe udzielenie pomocy.

ROZDZIAŁ 3

ZMIANA OD UMOWY PRZEWOZU

§ 14. Zmiana umowy przewozu.

1. Zmiany umowy przewozu można dokonać na podstawie zakupionego biletu:
 - a) w pociągu – maksymalnie do 30 min od nabycia dokumentu przewozu u obsługi pociągu
 - b) w systemie moBILET – na drodze reklamacji
Mobilet Traffic DATA Sp. z o.o.
ul. Drużbickiego 11, 61-693 Poznań
e-mail: biuro@mobilet.pl tel. +48 (61) 657 66 55
 - c) przez strony internetowe www.kolejzulawska.pl lub www.e-podroznik.pl – na drodze reklamacji
Teroplan S.A.
ul. Zakopiańska 73, 30-418 Kraków
e-mail: bilety@e-podroznik.pl tel. 12 399 44 10 (7:00 – 23:00)
2. Zmiana umowy przewozu w pociągu może dotyczyć:
 - a) terminu wyjazdu
 - b) stacji przeznaczenia
 - c) zakresu uprawnień do ulgi
 - d) ilości osób

§ 15. Zwrot należności za niewykorzystane bilety.

1. Zwrot należności za odpowiednio poświadczane bilety częściowo lub całkowicie niewykorzystane możliwy jest poprzez złożenie wniosku o zwrot w siedzibie przewoźnika, w siedzibie ŻKD, drogą

korrespondencyjną lub pod adresem e-mail: ptmkz@wp.pl. Podstawą do przyznania zwrotu jest oryginał dokumentu przewozu.

2. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety można uzyskać poprzez złożenie wniosku o zwrot w terminie 30 dni licząc od dnia ważności biletu – pod warunkiem zwrócenia przez podróżnego oryginału poświadczanego biletu.
3. Za całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczny przejazd. Od zwracanych należności potrąca się 15% odstępnego, jednak nie mniej niż 1 zł, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. Za całkowicie niewykorzystane bilety miesięczne zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego wykorzystania:
 - a) zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności – potrąca się 15% odstępnego
 - b) zwrócony nie później niż 20-go dnia ważności – potrąca się 30% odstępnegoz zastrzeżeniem ust. 5.
5. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli:
 - a) niewykorzystanie biletu nastąpiła z przyczyn leżących po stronie przewoźnika
 - b) dokonano zmian umowy przewozu w zakresie określonym w § 14 ust. 1-2.

§ 16. Kontrola dokumentów przewozu.

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika, legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Identyfikator zawiera następujące informacje:
 - a) nazwę przewoźnika
 - b) stanowisko oraz numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu
 - c) zdjęcie kontrolującego
 - d) zakres upoważnienia
 - e) zakres ważności
 - f) pieczęć i podpis wystawcy

Osoby legitymujące się identyfikatorem nie są obowiązane podawać podróznemu swoich danych osobowych.

2. Podróżny w pociągu zobowiązany jest posiadać ważny dokument przewozu i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego albo imiennego zobowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości.
3. PTMKŻ zastrzega sobie prawo do zatrzymania biletu jednorazowego na przejazd / przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego.

§ 17. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu.

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który:
 - a) nie okazał i nie wręczył ważnego biletu na przejazd / przewóz

- b) nie okazał i nie wręczył dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z bezpłatnego przejazdu
 - c) nie okazał i nie wręczył dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu
 - d) okazał dokument przewozu lub dokument poświadczający do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu uznany za nieważny
 - e) okazał bilet, którego nie jest właścicielem
 - f) okazał bilet imienny, ale nie okazał dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości
 - g) okazał bilet imienny bez wypełnionych rubryk w części obowiązującej podróżnego (np. imię, nazwisko, nr dokumentu poświadczającego tożsamość właściciela)
 - h) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie (np. odbywa przejazd dłuższą drogą lub poza stację przeznaczenia)
 - i) przewozi ze sobą w pociągu – bez odpowiedniego biletu na przewóz – bagaż ręczny, rower albo zwierzęta, za przewóz których taryfa przewiduje opłaty
2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1 może w pociągu:
- a) nabyć bilet zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami
 - b) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 14
3. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku ważnego biletu, odmawia zapłacenia należności podlega karze grzywny w trybie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

ROZDZIAŁ 4

PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERU I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO

§ 18. Przewóz bagażu ręcznego.

1. W ramach bagażu ręcznego, podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i nie powodujące ryzyka szkód przenoszenie i umieszczanie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Do rozmieszczenia bagażu ręcznego w pociągu służą półki nad siedzeniami oraz wolne przestrzenie pod siedzeniami.
3. Bagaż zabierany przez podróżnego do wagonu nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, przeszkadzać innym podróżnym, ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu.
4. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym bagażem i ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za bagaż ręczny przewożony pod nadzorem podróżnego tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
5. W przypadku zamiaru przewozu rzeczy przestrzennych, podróżny powinien uzyskać wcześniej od przewoźnika informację o możliwości dopuszczenia tych rzeczy do przewozu na odrębnych warunkach. Zapytania należy kierować na adres przewoźnika.
6. Bagaż przewożony przez podróżnego może być przeglądany/sprawdzany przez organa uprawnione do tego, na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

§ 19. Przewóz zwierząt.

1. W pociągach przewoźnika, podróżny może pod swoim nadzorem przewozić zwierzęta, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.).
2. Bezpłatnie w ramach bagażu ręcznego można przewieźć małe zwierzęta umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.) zabezpieczając przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pojemniki, w których przewożone są zwierzęta umieszcza się na miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu ręcznego. Podróżny jest zobowiązany nadzorować zabrane w podróż zwierzęta.
3. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika) pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - a) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa
 - b) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec
4. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do środków transportu kolejowego. Powyższe uprawnienie nie zwalnia osoby niepełnosprawnej z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenia psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia na smyczy.
5. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscach do siedzenia (nawet, jeżeli podróżny zabezpieczy miejsce np. kocem). Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w wagonie.

6. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierząt w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu, a jeśli to niemożliwe podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania.
7. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - a) zwierząt w wagonach pasażerskich bez przedziałowych
 - b) psów będących przewodnikami osób niewidomych
 - c) psów służbowych z opiekunami
 - d) psów asystentów osób niepełnosprawnych
8. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu.

§ 20. Przewóz roweru.

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć go odpłatnie.
2. Złożony i opakowany rower nie podlega opłacie i jest przewożony w ramach bagażu podręcznego.
3. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeśli szkoda powstała z jego winy.
4. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym wyrządzając szkody w mieniu współpodróżnych lub przewoźnika.

ROZDZIAŁ 5

REKLAMACJE, SKARGI, RZECZY ZNALEZIONE

§ 21. Reklamacje

1. Tryb postępowania dotyczący reklamacji wynika z przepisów:
 - a) ustawa o Prawie przewozowym
 - b) rozporządzenia MTiB z dnia 24.02.2006r.
 - c) rozporządzenia (WE) 1371/2007
2. Przewoźnik przyjmuje reklamacje związane z roszczeniem, które dotyczą:
 - a) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd lub przewóz
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu
 - c) odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umyślowego stanu zdrowia podróżnego, spowodowanego w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powstałego podczas przebywania podróżnego w wagonie albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z wagonu oraz odpowiedzialności za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będąc ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiozł ze sobą jako bagaż ręczny
 - d) przypadku, gdy podróżny może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przewozu w związku z brakiem których w pociągu wystawiono mu bilet za pobraniem stosownych opłat

3. Reklamację składa się w formie pisemnej do siedziby przewoźnika albo pozostawia w siedzibie ŻKD.
4. Reklamacje powinny zawierać:
 - a) datę sporządzenia
 - b) nazwę i adres przewoźnika
 - c) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania osoby składającej reklamację
 - d) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji
 - e) kwotę roszczenia
 - f) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji
 - g) wykaz załączonych dokumentów
5. Za dzień przyjęcia reklamacji przez przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę wpływu reklamacji do siedziby przewoźnika albo siedziby ŻKD.
6. Jeżeli reklamacja nie należy do kompetencji przewoźnika, wówczas jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
7. Odpowiedzi na reklamacje przewoźnik udziela w ciągu 30 dni od dnia jej przyjęcia. Jeśli przewoźnik w uzasadnionych przypadkach nie może udzielić odpowiedzi w ciągu 30 dni, wówczas przed upływem tego terminu informuje reklamującego, w jakim terminie może zainteresowany spodziewać się odpowiedzi.
8. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod nadzorem podróżnego: bagażu ręcznego, roweru i zwierząt.

§ 22. Skargi i wnioski.

1. Przewoźnik przyjmuje:



- a) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 lub jakości usług świadczonych przez przewoźnika
 - b) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań
2. Skargi i wnioski składa się w formie pisemnej na adres siedziby przewoźnika za pośrednictwem poczty lub za pomocą poczty elektronicznej (adresy podane są na stronie internetowej).
 3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnym/klientem i przewoźnikiem jest język polski.
 4. Podróżny może składać skargi w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia.
 5. Skargi i wnioski powinny zawierać:
 - a) nazwę i adres przewoźnika
 - b) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania osoby wnoszącej
 - c) treść skargi lub wniosku (data, miejsce, opis zdarzenia)
 - d) podpis osoby składającej skargę lub wniosek
 6. Przewoźnik nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga lub wniosek nie zawiera imienia i nazwiska wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji.
 7. Za dzień złożenia skargi lub wniosku uważa się datę:
 - a) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych za pośrednictwem poczty
 - b) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera
 - c) złożenia bezpośrednio w siedzibie przewoźnika lub siedzibie ŻKD
 - d) wysłania pocztą elektroniczną

8. Za dzień przyjęcia skargi lub wniosku przez przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę wpływu skargi lub wniosku do siedziby przewoźnika lub punktu odprawy.
9. Nie później niż w terminie 20 dni od dnia przyjęcia skargi lub wniosku, przewoźnik udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. W usprawiedliwionych przypadkach informuje wnoszącego o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi lub wniosku, w jaki czasie może spodziewać odpowiedzi. Odpowiedź na skargę lub wniosek przekazywana jest tą samą drogą jaką wpłynęła.
10. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku nie należy do kompetencji przewoźnika, niezwłocznie jest przekazywana do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

§ 23. Rzeczy znalezione.

1. Rzeczy znalezione w pociągu przewoźnika przyjmuje w czasie jazdy lub postoju obsługa danego pociągu.
2. Przewoźnik może odmówić przyjęcia znalezionej rzeczy nieposiadającej żadnej wartości (np. rzecz jest trwale zniszczona, uszkodzona w sposób uniemożliwiających jej użytkowanie) oraz gdy posiada takie wartości, że jej przechowanie jest niemożliwe.
3. Jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że rzecz znaleziona stwarza bezpośrednie zagrożenie bezpieczeństwa lub zawiera niebezpieczną wartość, należy natychmiast fakt ten zgłosić odpowiednim organom (np. policji).
4. Wszelkie informacje dotyczące rzeczy zagubionych można uzyskać w siedzibie ŻKD lub pod nr telefonu infolinii 722 239 569.
5. Osoby poszukujące rzeczy zagubionych i zgłaszające się do przewoźnika muszą określić:



- a) jaka rzecz została zagubiona, opisać rzecz, charakterystyczny wygląd, bądź znaki szczególne
 - b) przedstawić dowody stwierdzające posiadanie zagubionej rzeczy (np. dowód zakupu, numery seryjne, własne oznaczenie itp.)
6. Rzeczy znalezione wydaje się osobie uprawnionej za potwierdzeniem odbioru po udokumentowaniu prawa własności rzeczy znalezionej.
7. Rzeczy znalezione nieodebrane przez właściciela przechowuje się nieodpłatnie w siedzibie ŻKD przez 60 dni za wyjątkiem artykułów spożywczych łatwo psujących się, które niszczy się od razu.

§ 24. Postanowienia końcowe.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, mają zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego prawa.