

Załącznik do Uchwały Zarządu
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
Nr 94/2020 z dnia 22 czerwca 2020 r.

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.



REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO- PKP SKM)

Obowiązuje od dnia 1 lipca 2020 r.

Uchwała Nr 94/2020

Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.

z dnia 22 czerwca 2020 roku

w sprawie przyjęcia „Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO – PKP SKM)”

Na podstawie § 11 ust. 1 i 2 Umowy Spółki oraz § 5 ust. 4 pkt 8 Regulaminu Zarządu Spółki Zarząd PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdyni (j.t. załącznik nr 1 do Uchwały nr 147/2018 Zarządu Spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 3.09.2018 r.) Zarząd uchwala, co następuje:

§ 1

1. Przyjmuje się nowy „Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO – PKP SKM)”.
2. „Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO – PKP SKM)” stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Uchwały.
3. „Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO – PKP SKM)” wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2020 r.
4. Z dniem wejścia w życie niniejszej Uchwały traci moc Uchwała nr 134/2016 Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 6 lipca 2016 r. wraz z załączonym do niej „Regulaminem przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)” oraz jego wszystkie z późniejsze zmiany.

§ 2

Uchwała obowiązuje od dnia powzięcia.

§ 3

Uchwałę podjęto jednogłośnie.

CZŁONEK ZARZĄDU
DYREKTOR ds. PRZEWOZÓW
(-) *podpis nieczytelny*
mgr Bartłomiej Buczek

PREZES ZARZĄDU
(-) *podpis nieczytelny*
mgr Maciej Lignowski

ZMIANY I UZUPEŁNIENIA

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.			Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Data	Nr	Poz.			
1	15.09.2020	150/2020		22.09.2020	15.09.2020	
2	30.10.2020	193/2020		01.11.2020	30.10.2020	
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						

Uwaga: przy wnoszeniu zmian należy wskazać numer porządkowy zmiany

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	6
§ 1. SŁOWNIK STOSOWANYCH TERMINÓW.....	6
§ 2. ZAKRES REGULAMINU	9
§ 3. OGŁASZANIE I UDOSTĘPNIANIE REGULAMINU	10
§ 4. DANE OSOBOWE	10
§ 5. PRZEPISY PORZĄDKOWE I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO.....	11
§ 6. PODSTAWOWE INFORMACJE DLA PODRÓŻNYCH	12
ROZDZIAŁ 2. PRZEWÓZ OSÓB	14
§ 7. ZAWARCIE UMOWY PRZEWÓZU	14
§ 8. RODZAJE BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW	16
§ 9. TERMIN WAŻNOŚCI BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW.....	20
§ 10. SPRZEDAŻ BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW	21
§ 11. SPRZEDAŻ BILETÓW NA PRZEJAZDY POCIĄGAMI URUCHAMIANYMI PRZEZ INNYCH PRZEWÓZNIKÓW	25
§ 12. SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH PAKIETU PODRÓŻNIKA.....	25
§ 13. SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH OFERTY WSPÓLNY BILET	26
§ 14. WYZNACZANIE I ZAJMOWANIE MIEJSC W POCIĄGACH PKP SKM I NA OBSZARZE ADMINISTROWANYM PRZEZ PKP SKM	28
§ 15. KONTROLA BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW.....	29
§ 16. OBSŁUGA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH LUB OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	30
§ 17. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY JEDNORAZOWE ORAZ INNE DOKUMENTY EMITOWANE PRZEZ PKP SKM, UPRAWNIAJĄCE DO ULG PRZEJAZDOWYCH.....	32
§ 18. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY ODCINKOWE MIESIĘCZNE IMIENNE	34
§ 19. FORMALNOŚCI PRZY ZMIANIE UMOWY PRZEWÓZU	35
§ 20. POSTĘPOWANIE W RAZIE ZNACZNYCH OPÓŹNIEŃ POCIĄGÓW PKP SKM	37
§ 21. GRUPOWY PRZEWÓZ OSÓB.....	38
§ 22. POCIĄGI NADZWYCZAJNE I WAGONY ZAREZERWOWANE NA WNIOSEK ZAMAWIAJĄCEGO	39
§ 23. PODRÓŻNY BEZ WAŻNEGO DOKUMENTU PRZEWÓZU.....	40
§ 24. POSTĘPOWANIE W RAZIE NIEZAPŁACENIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU.....	43
ROZDZIAŁ 3. PRZEWÓZ BAGAŻU, ZWIERZĄT I ROWERÓW	47
§ 25. PRZEWÓZ BAGAŻU.....	47
§ 26. PRZEWÓZ ZWIERZĄT	48
§ 27. PRZEWÓZ ROWERÓW	49
ROZDZIAŁ 4. RZECZY ZGUBIONE I ZNALEZIONE	51
§ 28. RZECZY ZAGUBIONE/ZNALEZIONE W POCIĄGACH I NA OBSZARZE PKP SKM	51
ROZDZIAŁ 5. SKARGI I REKLAMACJE	52
§ 29. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH SPORNYCH, TRYB WNOŚZENIA I ROZPATRYWANIA SKARG.....	52
§ 30. REKLAMACJE	52
ROZDZIAŁ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	56
§ 31. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	56
ROZDZIAŁ 7. WZORY DRUKÓW.....	57
POŚWIADCZENIE O NIEMOŻNOŚCI WYDANIA BILETU W KASIE LUB W POCIĄGU SKM	57
POŚWIADCZENIE O NIEWYKORZYSTANIU BILETU	57
POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU	58

BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ	59
BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ	60
BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ NA PAPIERZE CIĄGŁYM	61
BILETY KARTKOWE DO ELEKTRONICZNYCH KASOWNIKÓW (WYBRANE WZORY)	62
BILET EMITOWANY PRZEZ ELEKTRONICZNY AUTOMAT BILETOWY.....	63
BILETY EMITOWANE PRZEZ ELEKTRONICZNY AUTOMAT BILETOWY.....	64
BILET BLANKIETOWY NA DOPŁATĘ.....	64
BILET STREFOWY	65
BILET STREFOWY (ULGA USTAWOWA)	65
BILETY EMITOWANE PRZEZ MOBILNY TERMINAL DO SPRZEDAŻY BILETÓW W POCIĄGU	66
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO	67
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO	68
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO	69
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO	70
WEZWANIE DO ZAPŁATY	71
WEZWANIE DO ZAPŁATY	74
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ.....	77
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ.....	78
PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA PODRÓŻNYCH Z DZIEĆMI DO LAT 4 I KOBIET CIĘŻARNYCH	79
PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH LUB OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	79
PIKTOGRAM MIEJSCE DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH LUB OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	80
PIKTOGRAMY – MIEJSCE DO PRZEWÓZU ROWERU.....	81
PIKTOGRAMY – MIEJSCE ZABRANIAJĄCE PRZEWÓZU ROWERU.....	82
INFORMACJA O PRZEJEŹDZIE POCIĄGU NADZWYKZAJNEGO.....	83
IDENTYFIKATOR KIEROWNIKA POCIĄGU.....	84
IDENTYFIKATOR KONDUKTORA POCIĄGU	84
IDENTYFIKATOR OSOBY UPOWAŻNIONEJ DO KONTROLI	85
IDENTYFIKATOR REWIZORA POCIĄGU	85
ZAŚWIADCZENIE O OPÓŹNIENIU POCIĄGU.....	86
PROTOKÓŁ ZNALEZIENIA RZECZY	87
PROTOKÓŁ WYDANIA RZECZY	88
PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI – WNIOSKU ¹	89
WNIESIONEJ(GO) USTNIE/TELEFONICZNIE	89
REKLAMACJA DOTYCZĄCA OTRZYMANEGO WEZWANIA DO ZAPŁATY LUB BILETU NA OPŁATĘ DODATKOWĄ	91
REKLAMACJA DOTYCZĄCA NALEŻNOŚCI WYNIKAJĄCYCH Z WEZWANIA DO ZAPŁATY	94
REKLAMACJA DOTYCZĄCA ZWROTU ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZD	96
REKLAMACJA DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA AUTOMATU BILETOWEGO	98
REKLAMACJA DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU APLIKACJI NA TELEFONIE KOMÓRKOWYM/PLATFORMY INTERNETOWEJ	100

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE § 1. Słownik stosowanych terminów

Użyte w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO- PKP SKM) określenia oznaczają:

- 1) **bilet** – bilet na przejazd albo na przewóz rzeczy lub psa (niezależnie od emitenta i formy edycji), wezwanie do zapłaty – stanowiące dowód zawarcia umowy przewozu;
- 2) **bilet internetowy** – bilet zakupiony za pośrednictwem Internetu przez platformę internetową;
- 3) **bilet na karcie elektronicznej** – bilet zakupiony za pośrednictwem portalu internetowego, w całości zapisany na nośniku elektronicznym MZK-ZG tj. Promocyjny Bilet Miesięczny „Tandemowy” (część kolejowa);
- 4) **bilet telefoniczny** – bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego;
- 5) **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli w zamian za zatrzymany bilet na przejazd/przewóz;
- 6) **bilet zbiorowy** – bilet na przejazd dla zorganizowanych grup podróżnych;
- 7) **Cennik usług** – Cennik usług przewozowych PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (C – PKP SKM) „Taryfa Pomorska”;
- 8) **Dodatek do TP – PKP SKM** – Dodatek do Taryfy przewozowej PKP SKM (TP- PKP SKM) zawierający zasady odprawy i tabele opłat stosowanych przy przejazdach na podstawie biletów metropolitalnych emitowanych przez Metropolitalny Związek Komunikacyjny Zatoki Gdańskiej (MZK-ZG);
- 9) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument w formie papierowej lub elektronicznej np. legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie lub inne dokumenty wymagane prawem, lub o których mowa w postanowieniach TP – PKP SKM dotyczących przejazdów ulgowych;
- 10) **dokument stwierdzający tożsamość** – dokument tożsamości stwierdzający tożsamość danej osoby np. dowód osobisty, paszport, wydawany w formie papierowej lub okazywany w formie elektronicznej;
- 11) **ezt** – elektryczny zespół trakcyjny;
- 12) **kanały dystrybucji** – układ wzajemnie zależnych podmiotów zaangażowanych w proces udostępniania usługi (sprzedaż biletów) konsumentom lub sposób dokonywania sprzedaży (dystrybucji) biletów na przejazd osób oraz przewóz zabieranych przez nie rzeczy i zwierząt;
- 13) **kasa biletowa** – kasa biletowa PKP SKM lub podmiotu upoważnionego przez PKP SKM, w której dokonuje się m.in. sprzedaży/skasowania biletów, sprzedaży innych dokumentów poświadczających wykupienie uprawnień do przejazdów ulgowych poświadczeń biletów, przyjęcia pisemnych zgłoszeń reklamacyjnych lub udziela się informacji na żądanie podróżnych;
- 14) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, albo za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.;
- 15) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty poniesione przez PKP SKM w związku z nieokazaniem w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu albo ważnego biletu i udokumentowanie tego uprawnienia po odbytym przejeździe;
- 16) **Organizatorzy Komunalnej Komunikacji Miejskiej** – ZTM w Gdańsku – „Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku”, lub ZKM w Gdyni – „Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni”, lub MZK w Wejherowie – „Miejski Zakład Komunikacji Wejherowo” Sp. z o.o.;
- 17) **osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – oznacza każdą osobę dotkniętą trwałym lub czasowym upośledzeniem fizycznym, umysłowym, intelektualnym, lub sensorycznym, które to upośledzenie może utrudniać takiej osobie – w konfrontacji z różnymi barierami – pełne i skuteczne korzystanie ze środków transportu na

- równi z innymi pasażerami, lub której możliwość poruszania się przy korzystaniu z transportu jest ograniczona z powodu wieku;
- 18) **osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez PKP SKM do kontroli dokumentów przewozu, legitymująca się ważnym identyfikatorem wystawionym przez PKP SKM;
 - 19) **Pakiet Podróżnika** – funkcjonalność pozwalająca na zakup odrębnych biletów na przejazd pociągami różnych przewoźników;
 - 20) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia takiej osobie aktywne uczestnictwo w życiu społecznym określony w art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 426 z późn. zm.) wraz z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz. U. z 2010 r., nr 64 poz. 399);
 - 21) **PKP SKM** – PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Morskiej 350A, 81-002 Gdynia zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy – Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000076705, NIP 958-13-70-512;
 - 22) **plan podróży** – odrębny wydruk, wydawany wraz z biletem WB, stanowiący integralną część biletu przedstawiający wybrane przez podróżnego połączenie wynikające z obowiązujących na dzień podróży rozkładów jazdy przewoźników stosujących WB, zgodnie z którymi wystawiany jest bilet WB;
 - 23) **platforma internetowa** – system informatyczny dostępny dla podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej:
 - a) w postaci aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez platformę KOLEO, której właścicielem jest Astarium Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, nr KRS 0000416223, lub
 - b) w postaci aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez platformę BILKOM lub aplikacji mobilnej BILKOM dostępnej w sklepie Google w wersji Android 8.0 + (która jest portfelem biletów), oraz w której wszystkie pozostałe funkcje poza zakupem biletów dostępne są poprzez aplikację internetową. Właścicielem platformy internetowej jest PKP Informatyka spółka z o.o. z siedzibą przy ul. Al. Jerozolimskie 142a, 02-305 Warszawa, nr KRS 0000042646;
 - 24) **płatność elektroniczna** – płatność mobilna systemu BLIK;
 - 25) **pociąg nadzwyczajny** – pociąg nieujęty w rozkładzie jazdy, uruchomiony na odrębne zamówienie złożone przez zamawiającego w PKP SKM;
 - 26) **pociąg PKP SKM** – uruchamiany przez PKP SKM pociąg osobowy;
 - 27) **pociąg PR** – pociąg uruchamiany przez POLREGIO Sp. z o.o.;
 - 28) **podanie do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie informacji na stronie internetowej PKP SKM (www.skm.pkp.pl), wywieszenie na tablicy ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych w pobliżu kas biletowych i/lub na peronach – w formie plakatów, wywieszek, piktogramów;
 - 29) **postój handlowy** – postój pociągu przeznaczony do wsiadania i/albo wysiadania podróżnych, przewidziany w rozkładzie jazdy pociągów;
 - 30) **PR lub POLREGIO** – POLREGIO z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowej 1, 01-217 Warszawa;
 - 31) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed terminem rozpoczęcia ważności;
 - 32) **przewóz roweru (zabierany jako dodatkowy)** – możliwość odpłatnego przewozu roweru w wagonach ezt lub szt, bez dokonania uprzedniej rezerwacji miejsca w kasie biletowej PKP SKM;
 - 33) **Regulamin** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO – PKP SKM);
 - 34) **Regulamin I – PKP SKM** – Regulamin internetowej sprzedaży biletów PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (I – PKP SKM);

- 35) **rezerwacja miejsca na rower** – możliwość odpłatnego zarezerwowania miejsca dla przewożonego roweru w wagonach ezt lub szt, w kasie biletowej PKP SKM, u kierownika pociągu/konduktora, za pośrednictwem platformy internetowej lub w automacie biletowym;
- 36) **Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r.** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r., Nr 14, poz. 117);
- 37) **skasowanie biletu** – bilet można zostać skasowany w kasowniku biletowym (przed wejściem do pociągu), przez kasjera biletowego w przypadku awarii kasownika albo przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli w pociągu PKP SKM;
- 38) **SkyCash** – podmiot odpowiedzialny za nadzorowanie zakupu biletów na przejazd/przewóz pociągiem PKP SKM za pośrednictwem aplikacji działającej na telefonie komórkowym oraz za zarządzanie kontem SkyCash;
- 38a) **Jakdojade** – podmiot odpowiedzialny za nadzorowanie zakupu biletów na przejazd/przewóz pociągiem PKP SKM za pośrednictwem aplikacji działającej na telefonie komórkowym oraz za zarządzanie kontem jakdojade.pl, prowadzonej przez firmę City-nav Sp. z o.o.;¹
- 38b) **KOLEO** – podmiot odpowiedzialny za nadzorowanie zakupu biletów na przejazd/przewóz pociągiem PKP SKM za pośrednictwem aplikacji działającej na telefonie komórkowym oraz za zarządzanie kontem KOLEO, prowadzonej przez firmę Astarium Sp. z o.o.;²
- 38c) **BILKOM** – podmiot odpowiedzialny za nadzorowanie zakupu biletów na przejazd/przewóz pociągiem PKP SKM za pośrednictwem aplikacji działającej na telefonie komórkowym oraz za zarządzanie kontem BILKOM, prowadzonej przez firmę PKP Informatyka Sp. z o.o.;³
- 39) **stacja/przystanek osobowy** – miejsce zatrzymania pociągu, w którym rozkład jazdy przewiduje jego postój handlowy, tj. przeznaczony dla wsiadania i wysiadania podróżnych;
- 40) **strona internetowa PKP SKM** – strona internetowa dostępna pod adresem: www.skm.pkp.pl;
- 41) **szt** – spalinowy zespół trakcyjny;
- 42) **Taryfa przewozowa** – Taryfa przewozowa PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (TP – PKP SKM) zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt pociągami PKP SKM oraz PR „Taryfa Pomorska”;
- 43) **urządzenie elektroniczne** – stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook z systemem operacyjnym umożliwiającym zarejestrowanemu podróżnemu nabycie biletu za pośrednictwem platformy internetowej. Urządzenie to musi być zdolne do wyświetlania plików w formacie PDF lub posiadać dostęp do Internetu;
- 44) **wagon zarezerwowany na wniosek zamawiającego** – przydzielony do wewnętrznego użytku zamawiającego na jego wniosek oddzielny wagon w pociągu PKP SKM ujętym w rozkładzie jazdy;
- 45) **Wspólny Bilet lub WB** – oferta stosowana przez PKP SKM przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży, realizowana pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników, na podstawie ZW-WB;
- 46) **Wydział MP** – Wydział Obsługi Posprzedażowej, stanowiący komórkę organizacyjną w PKP SKM;
- 47) **Wydział MS** – Wydział Sprzedaży, Przepisów i Taryf, stanowiący komórkę organizacyjną w PKP SKM;
- 48) **Wydział MU** – Wydział Zamówień Publicznych i Umów, stanowiący komórkę organizacyjną w PKP SKM;
- 49) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 638);

¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 1.

² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 2.

³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 2.

50) **ZW-WB** – Zasady i Warunki Stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB), dostępne na stronie: www.skm.pkp.pl.

§ 2. Zakres Regulaminu

1. Regulamin został wydany na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 8).
2. Regulamin stosuje się łącznie z:
 - 1) Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 1371/2007 z dnia 23 października 2007 r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób zgodnie z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 1043 z późn.zm.);
 - 2) Ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 8), wraz z rozporządzeniami:
 - a) Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r., nr 14 poz. 117),
 - b) Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r., w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38 poz. 266 z późn. zm.);
 - 3) Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz. U. z 2015 r., poz. 50 z późn. zm.);
 - 4) Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 1740 z późn. zm.).⁴
3. Regulamin ma zastosowanie do przewozu osób, rzeczy i zwierząt w pociągach PKP SKM i określa:
 - 1) warunki przewozu osób, rzeczy (w tym rowerów i wózków dziecięcych) oraz zwierząt zabieranych przez podróżnych do pociągu;
 - 2) zasady organizacji odprawy podróżnych, sprzedaży biletów na przejazd i ich treści oraz dokumentów poświadczających wykupienie uprawnień do przejazdów ulgowych emitowanych i/lub dystrybuowanych przez PKP SKM, biletów na przewóz rzeczy, psów i innych zwierząt zabieranych przez podróżnych do pociągu oraz warunki korzystania z biletów na przejazd/przewóz;
 - 3) informacje o wyznaczaniu i zajmowaniu miejsc do siedzenia w pociągach PKP SKM oraz na obszarze administrowanym przez PKP SKM;
 - 4) rodzaje biletów i terminy ich ważności;
 - 5) zasady:
 - a) zawarcia umowy przewozu,
 - b) zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
 - c) grupowego przewozu osób,
 - d) postępowania w przypadku przejazdu bez odpowiedniego biletu/dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
 - e) kontroli dokumentu przewozu,
 - f) korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - g) przejazdów/przewozów pociągami nadzwyczajnymi lub wagonami zarezerwowanymi na wniosek zamawiającego,
 - h) postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach i na obszarze PKP SKM;
 - 6) tryb składania i rozpatrywania reklamacji;
 - 7) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług PKP SKM;
 - 8) informacje o przetwarzaniu danych osobowych;
 - 9) wzory druków.
4. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą przewozową i Cennikiem usług.

⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 aneksu nr 2.

§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu

1. Wprowadzenie w życie Regulaminu oraz zmiany Regulaminu, PKP SKM ogłasza na stronie internetowej PKP SKM.
2. PKP SKM zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do Regulaminu:
 - 1) w kasach biletowych,
 - 2) w siedzibie PKP SKM – w Wydziale MS,
 - 3) w budynku Dworca Podmiejskiego w Gdyni Głównej – w Wydziale MP;w dniach i godzinach ich urzędowania.
3. Wyciągi z Regulaminu i niektóre jego ważniejsze wyjątki PKP SKM podaje do wiadomości podróżnych w sposób zwyczajowo przyjęty – w pociągach oraz na tablicach ogłoszeń, a także w innych publicznie dostępnych miejscach.

§ 4. Dane osobowe

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) informujemy, iż:

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Morskiej 350 A, 81-002 Gdynia;
- 2) Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. (+48) 58 721 29 69;
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu:
 - a) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu oraz obowiązków i uprawnień Podróżnego związanych z zawartą umową przewozu,
 - b) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt,
 - c) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty,
 - d) złożonych reklamacji w związku z wystawionym wezwaniem do zapłaty,
 - e) rozstrzygnięcia procesu reklamacyjnego (w tym rozpatrywania skarg oraz wniosków),
 - f) zgłoszenia przejazdu osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - g) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas zgłoszonego przejazdu,
 - h) czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych,
 - i) wydania faktury VAT (duplikatu/korekty faktury VAT),
 - j) zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami Podróżnych,
 - k) ujawnienia przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentu,
 - l) realizacji przejazdu grupowego na podstawie „Zgłoszenia przejazdu grupy”,
 - m) przeglądania i wykorzystania monitoringu wizyjnego do zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia na obszarze infrastruktury i w pociągach PKP SKM,
 - n) kontroli dokumentów przewozu tj. biletów, dokumentów uprawniających do ulgi, dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości w celu weryfikacji właściciela biletu okresowego oraz biletu zapisanego na karcie elektronicznej, poświadczenia uprawniającego do ulgi lub uprawnienia do zajęcia miejsca dla osoby uprzywilejowanej tj. osoby odbywającej przejazd z dzieckiem do lat 4, kobiety ciężarnej, osoby z ograniczonymi możliwościami poruszania się.
- 4) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej;
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane zgodnie z postanowieniami art. 6 ust. 1 lit. a – f i art. 9 ust. 2 lit. g ww. Rozporządzenia, lub okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP SKM uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku;
- 6) Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu za zgod-

ność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;

- 7) Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (<https://uodo.gov.pl/pl/83/155>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza zapisy ww. Rozporządzenia;
- 8) Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji celów określonych w ust. 3;
- 9) Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą poddawane profilowaniu.

§ 5. Przepisy porządkowe i obowiązki podróżnego

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem zobowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez kierownika pociągu/konduktora.
2. Do obowiązków podróżnego należy:
 - 1) sprawdzenie czy dane zawarte na bilecie są zgodne z jego żądaniem;
 - 2) wejście do właściwego pociągu;
 - 3) opuszczenie pociągu na właściwej stacji/przystanku wskazanej w posiadanym bilecie, a w przypadku, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż, nie dojeżdża do stacji przeznaczenia wysiąść na końcowej stacji/przystanku biegu pociągu;
 - 4) posiadanie (przez całą podróż) i niezwłoczne wręczenie osobie upoważnionej do kontroli ważnego biletu oraz dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu lub wręczenie – w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych – dokumentu stwierdzającego tożsamość;
 - 5) w przypadku sporządzania wezwania do zapłaty okazanie dokumentu z fotografią – w sposób umożliwiający stwierdzenie tożsamości;
 - 6) zakrywanie ust i nosa przy pomocy odzieży lub jej części, maski, maseczki, przyłbicy albo kasku ochronnego, zgodnie z przepisami prawa.⁵
3. W pociągach PKP SKM zabrania się:
 - 1) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania;
 - 2) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie;
 - 3) wchodzenia osób nieuprawnionych do pojazdów kolejowych lub wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony;
 - 4) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach i pomieszczeniach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
 - 5) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych;
 - 6) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody PKP SKM;
 - 7) palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych;
 - 8) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia i wyrzucania niedopałków;
 - 9) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
 - 10) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
 - 11) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
 - 12) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych;
 - 13) zebrania;
 - 14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody PKP SKM;
 - 15) przeprowadzania publicznych zbiórek bez zgody PKP SKM,
 - 16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług PKP SKM, a w szczególności:
 - a) gry w karty,
 - b) gry na instrumentach muzycznych,

⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 2.

- b) głośnego odtwarzania muzyki,
- c) zakłócania spokoju w inny sposób;
- 17) wchodzenia osób nieupoważnionych do pociągów nadzwyczajnych lub wagonów zarezerwowanych na wniosek zamawiającego oraz do ezt lub szt znajdujących się na torach postojowych;
- 18) nieuzasadnionego unieruchomienia lub zatrzymania pociągu;
- 19) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony składu pociągu, z miejsc innych niż krawędź peronowa oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
- 20) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
- 21) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
- 22) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
- 23) podczas jazdy:
 - a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,
 - c) jazdy na sprzęgach, dachach wagonów,
 - d) przebywania na stopniach wagonu;
- 24) korzystania z toalet podczas postoju pociągu na stacji/przystanku osobowym, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie; postanowienia dotyczące korzystania z toalet na odcinku Gdańsk Śródmieście – Wejherowo – Gdańsk Śródmieście określa postanowienia ust. 5. Powyższe nie dotyczy toalet z obiegiem zamkniętym;
- 25) pozostawiania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
- 26) wsiadania do pociągu po sygnale dźwiękowym (odjazdu pociągu);
- 27) przewożenia rowerów w liczbie większej niż jest miejsc przystosowanych do ich przewozu;
- 28) wnoszenia, posiadania lub używania wyrobów pirotechnicznych oraz materiałów niebezpiecznych pożarowo bez zgody PKP SKM;
- 29) pozostawienia bez opieki bagaży, pakunków lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi;
- 30) przebywania na dachu, na zderzakach, na platformach lub na innych nieprzeznaczonych do przewozu osób elementach konstrukcyjnych wagonu lub pojazdu kolejowego.
- 4. Palenie tytoniu w pociągach PKP SKM oraz na obszarze kolejowym zarządzanym przez PKP SKM – to jest na wszystkich stacjach i przystankach osobowych położonych na linii kolejowej nr 250, ograniczonej stacją Gdańsk Śródmieście oraz przystankiem osobowym Rumia Janowo (wydzielona para torów podmiejskich) – jest niedozwolone. Palenie tytoniu na obszarze kolejowym pozostającym w zarządzie PKP PLK S.A. lub PKM S.A. dozwolone jest tylko w miejscach wskazanych przez zarządcę, oznaczonych za pomocą odpowiednich piktogramów.
- 5. W pociągach PKP SKM obowiązują następujące zasady korzystania z WC:
 - 1) na odcinku Gdańsk Śródmieście – Wejherowo – Gdańsk Śródmieście drzwi do WC są zamknięte, z zastrzeżeniem pkt 2);
 - 2) w pociągach PKP SKM składających się z jednego lub więcej ezt lub szt wyposażonych w WC z obiegiem zamkniętym drzwi do toalet pozostają otwarte.
- 6. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania lub zmiany trasy pociągu bez uzasadnionej przyczyny – konduktor pobiera opłatę ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
- 7. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
 - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd/przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.

§ 6. Podstawowe informacje dla podróżnych

1. Bilety zakupione wg Taryfy przewozowej z nadrukiem „Taryfa Pomorska”, są wzajemnie honorowane we wszystkich pociągach PKP SKM i PR w relacjach wewnątrz obszaru wojewódz-

twą pomorskiego ograniczonym stacjami: Bukowo Człuchowskie – Czarne – Gardeja – Prabuty – Silno – Słotwino – Smętowo – Stare Pole – Sycewice – Szlachta, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.

2. Bilety jednorazowe do kasowników posiadające nadruk „Taryfa Pomorska” emitowane przez PKP SKM obowiązują wyłącznie we wspólnym obszarze ograniczonym stacjami: Gdańsk Lipce – Gdańsk Śródmieście – Reda – Lębork – Kartusy – Kościerzyna i są honorowane w pociągach PR.
3. Wszystkie bilety jednorazowe (w tym zlecenia – bilet), bilety sprzedane z opłatą zryczałtowaną oraz odcinkowe (tygodniowe, miesięczne, kwartalne, sieciowe,) sprzedane według dowolnej oferty PR, nieposiadające nadruku „Taryfa Pomorska” spoza obszaru obowiązywania Taryfy przewozowej są ważne wyłącznie w pociągach PR.
4. Kasy biletowe, inne upoważnione przez PKP SKM placówki prowadzące sprzedaż biletów, a także obsługa pociągu (kierownicy pociągu, konduktorzy oraz inne osoby wykonujące czynności służbowe w pociągu na podstawie upoważnienia PKP SKM) obowiązane są udzielać podróżnym – na ich żądanie – informacji, przynajmniej w zakresie obejmującym:
 - 1) ogólne warunki zawarcia umowy przewozu;
 - 2) rozkład jazdy pociągów PKP SKM oraz pociągów PKP SKM skomunikowanych, a także warunki odbycia najszybszej podróży;
 - 3) warunki najniższych opłat za przejazd/przewóz;
 - 4) dostępność, warunki dostępu i dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - 5) możliwość i warunki przewozu rowerów;
 - 6) działania mogące utrudnić lub przerwać połączenie;
 - 7) procedury odbioru zagubionego bagażu oraz innych rzeczy zagubionych przez podróżnych w pociągu;
 - 8) procedury wnoszenia skarg i reklamacji, ich rozpatrywania i udzielania odpowiedzi.
5. Na tablicach informacyjnych zlokalizowanych na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi PKP SKM, podaje się co najmniej następujące informacje:
 - 1) oznaczenie przewoźnika (PKP SKM) wraz z adresem pocztowym, adresem poczty elektronicznej i numerem telefonu stanowiska właściwego do rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji podróżnych, numer telefonu infolinii oraz adres strony internetowej;
 - 2) wykaz cen biletów na pociągi PKP SKM – z podziałem na poszczególne rodzaje ulg przejazdowych;
 - 3) wykaz uprawnień do przejazdów ulgowych;
 - 4) wyciąg z przepisów Prawa Przewozowego i Regulaminu, w tym w zakresie praw i obowiązków pasażerów (w zgodności z Rozporządzeniem (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady);
 - 5) wyciąg z przepisów porządkowych;
 - 6) numer telefonu – lub odpowiednio – numery telefonów, pod który/pod które można:
 - a) zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy w podróży osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej (§ 16),
 - b) zgłaszać awarie elektronicznych kasowników biletowych oraz elektronicznych automatów biletowych,
 - c) uzyskać informacje o opóźnieniach pociągów PKP SKM oraz inne informacje niezbędne w podróży;
 - 7) o możliwościach nabycia biletu na przejazd w pociągu w czasie gdy kasa biletowa jest nieczynna lub automat jest nieczynny – wraz z zasadami nabywania biletu w pociągu (§ 10) oraz oznaczenie najbliższej stacji (przystanku osobowego), z czynną kasą biletową, oferującą sprzedaż biletów PKP SKM.

Ponadto na stacjach i przystankach osobowych położonych na odcinku Gdańsk Śródmieście – Rumia Janowo (linia kolejowa nr 250 w zarządzie PKP SKM oraz na odcinku Rumia – Wejherowo) podaje się także rozkład jazdy pociągów PKP SKM z danej stacji/przystanku osobowego.

6. Szczegółowe informacje taryfowe dostępne są w kasach biletowych i na stronie internetowej PKP SKM.

Rozdział 2. PRZEWÓZ OSÓB

§ 7. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez:

- 1) nabycie biletu na przejazd lub przewóz (niezależnie od wybranego kanału dystrybucji):
 - a) osób,
 - b) rzeczy,
 - c) psa;

- 2) skasowanie – w kasowniku, kasie biletowej, u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli – uprzednio zakupionego biletu kartkowego do kasownika.

2. PKP SKM prowadzi sprzedaż biletów na przejazd/przewóz:

- 1) w kasach biletowych (własnych lub w innych kasach upoważnionych do sprzedaży biletów PKP SKM, zwanych kasami agencyjnymi);
- 2) w innych upoważnionych przez PKP SKM placówkach (sprzedaż w ograniczonym zakresie tylko biletów kartkowych), podanych do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty;
- 3) za pośrednictwem automatów biletowych;
- 4) za pośrednictwem aplikacji SkyCash lub Jakdojade działającej na telefonie komórkowym;⁶
- 5) za pośrednictwem aplikacji BILKOM lub KOLEO działającej na telefonie komórkowym;⁷
- 6) w pociągach PKP SKM – przez kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli – na zasadach określonych w Regulaminie;
- 7) za pośrednictwem platformy internetowej – na zasadach określonych w Regulaminie I- PKP SKM.

Dokumenty poświadczające wykupienie uprawnień do ulgowych przejazdów (ulgi handlowe) emitowane i/lub dystrybuowane przez PKP SKM, sprzedaje się w kasach biletowych wskazanych przez PKP SKM.

3. Opłaty za przejazd osób lub za przewóz zabieranych ze sobą przez podróżnych rzeczy lub psów – z wyjątkiem psów przewodników oraz psów towarzyszących upoważnionym organom w wykonywaniu czynności służbowych, z zastrzeżeniem postanowień § 26 – zawarte są w Cenniku usług.
4. Jednorazowe bilety kartkowe do kasowników należy skasować w kasowniku przed wejściem do pociągu lub przedłożyć – przed rozpoczęciem podróży – w kasie biletowej w celu ostemplowania datownikiem. Bilety kartkowe do kasowników można skasować także w pociągu – u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli – na warunkach określonych w § 10 ust. 12 Regulaminu oraz w Taryfie przewozowej.
5. Zakupu biletu za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej należy dokonać przed wejściem do pociągu, co jest równoznaczne ze skasowaniem biletu kartkowego do kasowników biletowych w formie papierowej.
6. Łączenie biletów kartkowych do kasowników, biletów z automatów biletowych, biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej, w celu uzyskania kwoty odpowiadającej cenie za przejazd jest niedozwolone. Niedozwolone jest również wykorzystywanie biletów kartkowych, biletów z automatów biletowych, biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej jako dopłat do biletów jednorazowych lub miesięcznych.
7. Należności wynikające z umowy przewozu podróżny może uregulować:
 - 1) gotówką,
 - 2) przelewem – w przypadku zakupu biletu za pośrednictwem platformy internetowej bądź portalu internetowego lub na warunkach określonych w odrębnych przepisach, po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody Wydziału MU,
 - 3) kartą płatniczą – w odpowiednio oznaczonych punktach odprawy podróżnych, w tym także w pociągu u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli, w automacie biletowym oraz przez platformę internetową,

⁶ W brzmieniu określonym przez ust. 1 pkt 2 lit. a aneksu nr 1.

⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 lit. a aneksu nr 2.

- 4) za pośrednictwem telefonu komórkowego,
 - 5) płatnością elektroniczną (BLIK),
 - 6) poprzez przedpłacone „konto KOLEO” – za pośrednictwem platformy internetowej KOLEO.
8. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia dokumentów przewozu.
9. Biletu oraz innych dokumentów (w tym poświadczających prawo do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego) nie wolno faliować chyba, że obowiązek zafoliowania dokumentu wynika z obowiązujących przepisów szczegółowych.
10. Bilet oraz inne dokumenty (w tym poświadczające uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych), co do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że są podrobione lub przerobione, nienależące do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczone w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, albo zafoliowane – uważa się za nieważne, a podróżnego odbywającego przejazd na podstawie takich dokumentów – za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu. Postanowienia § 23 stosuje się odpowiednio.
11. Za bilety i legitymacje zagubione, zniszczone lub skradzione, PKP SKM nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.
12. Podróżny, który posiada ważny dokument przewozu może zabrać ze sobą do pociągu PKP SKM:
- 1) rzeczy – na zasadach określonych w § 25;
 - 2) zwierzęta – na zasadach określonych w § 26.
13. Faktura VAT za bilety:
- 1) wydawane z kasy fiskalnej – jest wystawiana przez PKP SKM. Fakturę można otrzymać w każdej kasie biletowej dokonującej sprzedaży biletu lub dowolnej kasie prowadzącej sprzedaż biletów PKP SKM,
 - 2) zakupione w automacie biletowym – jest wystawiana przez PKP SKM. Fakturę można otrzymać w każdej kasie biletowej dokonującej sprzedaży biletu lub dowolnej kasie prowadzącej sprzedaż biletów PKP SKM,
 - 3) zakupione u kierownika pociągu/konduktora – jest wystawiana przez PKP SKM. Fakturę można otrzymać w każdej kasie biletowej dokonującej sprzedaży biletu lub dowolnej kasie prowadzącej sprzedaż biletów PKP SKM,
 - 4) zakupione za pośrednictwem telefonu komórkowego – jest wystawiana przez firmę Sky-Cash/Jakdojade/BILKOM/KOLEO za pośrednictwem aplikacji,^{8 9}
 - 5) zakupione za pośrednictwem platformy internetowej – jest wystawiana przez platformę internetową KOLEO lub BILKOM – na zasadach określonych w Regulaminie I-PKP SKM.
- Za zakupiony bilet podróżny może otrzymać Fakturę VAT wyłącznie w kasie biletowej przewoźnika, który dokonał sprzedaży danego biletu.
14. Faktura Vat może być wystawiona:
- 1) nie później niż 15 – ego dnia miesiąca po miesiącu, w którym zrealizowano usługę, z zastrzeżeniem ust. 16,
 - 2) na wniosek podróżnego złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu, podróżny może otrzymać Fakturę VAT wyłącznie na pisemny wniosek skierowany do PKP SKM, podając niezbędne do wystawienia Faktury VAT informacje tj. nazwę firmy lub dane osoby fizycznej, NIP (o ile go posiada), pełny adres, numer biletu, datę i godzinę zakupu biletu, rodzaj biletu i jego cenę, oraz pod warunkiem dołączenia do wniosku oryginału biletu lub zwrotu paragonu, z zastrzeżeniem ust.16;
- wyłącznie na pociągi uruchamiane przez PKP SKM.
15. Bilety na przejazdy jednorazowe, na odległość nie mniejszą niż 50 km, uznaje się za Fakturę VAT na podstawie Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia. 09.12.2013 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r., poz. 1485), za wyjątkiem biletów, o których mowa w ust. 13 pkt 4.

⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 lit. b aneksu nr 1.

⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 lit. b aneksu nr 2.

16. Podatnicy podatku od towarów i usług lub podatku od wartości dodanej, w celu uzyskania Faktury VAT są zobligowani do podania niezbędnych danych podczas zakupu biletu, o których mowa w ust. 14 pkt. 2 na podstawie art. 106b ust. 5 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 106).
17. PKP SKM zastrzega sobie prawo do zatrzymania biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego wystawionego na bilecie blankietowym na dopłatę z odrębną adnotacją wystawcy: „ZASTĘPCZY”.
18. PKP SKM nie może odmówić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej zawarcia i realizacji umowy przewozu (tj. odmówić sprzedaży biletu), a także żądać, aby towarzyszyła jej w podróży inna osoba chyba, że jest to niezbędne dla realizacji umowy przewozu.
19. Kasy biletowe, inne upoważnione przez PKP SKM placówki prowadzące sprzedaż biletów, a także obsługa pociągu, na żądanie, udziela osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji mających wpływ na zawarcie umowy przewozu oraz jej realizację, to jest o dostępności przewozów realizowanych przez PKP SKM, o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach oraz o udogodnieniach w podróży dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
20. Kasjer/kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli przed wydaniem podróżnemu biletu ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z żądaniem podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu jest zobowiązany upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.

§ 8. Rodzaje biletów i innych dokumentów

1. PKP SKM – ze względu na sposób wystawiania (emisji) – stosuje następujące rodzaje formularzy biletów lub innych dokumentów:
 - 1) bilety do odprawy w elektronicznych kasach fiskalnych:
 - a) blankietowy (wzory nr 4 – 5);
 - b) na papierze ciągłym – z rolki (wzór nr 6);
 - 2) bilety kartkowe do elektronicznych kasowników biletowych (wzór nr 7);
 - 3) bilety emitowane przez elektroniczne automaty biletowe (wzory nr 8 – 9);
 - 4) bilety blankietowe na dopłatę (wzór nr 10);
 - 5) bilety strefowe wypełniane odręcznie przez kierowników pociągu/konduktorów/osoby upoważnione do kontroli (wzory nr 11 – 12);
 - 6) bilety wydawane przez kierowników pociągu/konduktorów/osoby upoważnione do kontroli z mobilnych terminali do sprzedaży biletów (wzory nr 13);
 - 7) bilety zakupione za pośrednictwem telefonów komórkowych (wzory nr 14 – 14c);^{10 11}
 - 8) wezwania do zapłaty – wydawane w trybie i na zasadach określonych w postanowieniach § 24 (wzory nr 15 – 16);
 - 9) bilety zakupione za pośrednictwem platformy internetowej (wzory nr 17 – 18);
 - 10) bilety zakupione za pośrednictwem portalu internetowego.
2. Bilety PKP SKM są drukowane i wypełniane w języku polskim. Przy drukowaniu biletów PKP SKM stosuje następujące czcionki:
 - 1) w kasach elektronicznych – Latin (USA, Standard Europe),
 - 2) w terminalach mobilnych – Letter Gothic,
 - 3) w automatach – Arial i CourierNew,
 - 4) na biletach kartkowych do kasowników – Arial,
 - 5) na biletach zakupionych za pośrednictwem platformy internetowej – NimbusSanI-Regu, NimbusSanI-Bold lub Tahoma.
3. Bilety kartkowe do kasowników PKP SKM przeznaczone są do odprawy podróżnych na odległość do 50 km.
4. W formie biletów blankietowych wydaje się bilety:
 - 1) na dopłatę PKP SKM;
 - 2) strefowe PKP SKM.
5. Bilety blankietowe na dopłatę PKP SKM służą do pobierania wszelkich należności w pociągu.

¹⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 1.

¹¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. a aneksu nr 2.

6. Bilety strefowe PKP SKM – stosuje się w pociągu do odprawy podróżnych:
 - 1) odbywających przejazd w pociągach PKP SKM od stacji/przystanków, na których nie ma czynnej kasy biletowej lub kasa biletowa w chwili odjazdu pociągu jest nieczynna;
 - 2) innych podróżnych, którzy nie nabyli biletu na przejazd przed wejściem do pociągu, na warunkach określonych w Taryfie przewozowej.
7. Wydawane są następujące bilety:
 - 1) jednorazowe: na przejazd „TAM” („T”);
 - 2) strefowe – według wybranych ofert ważne w określonej relacji i/lub strefie czasowej;
 - 3) zbiorowe: na przejazd „TAM”;
 - 4) miesięczne – upoważniające do odbywania nieograniczonej liczby przejazdów w okresie ważności wskazanym na bilecie oraz w oznaczonej na bilecie relacji, według taryfy normalnej, z ulgą handlową lub ustawową; bilety miesięczne, o ile postanowienia szczególne Taryfy przewozowej nie stanowią inaczej, wydaje się na przejazd „TAM” („T”) lub „TAM i Z POWROTEM” („T/P”);
 - 5) na:
 - a) przewóz psa,
 - b) przewóz rzeczy pod opieką podróżnego,
 - c) rezerwację miejsca na przewóz roweru.
8. Bilet na przejazd jednorazowy wydawany z kas elektronicznych i z automatów biletowych powinien zawierać co najmniej następujące dane:
 - 1) oznaczenie sprzedawcy (np. PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o.);
 - 2) oznaczenie przewoźnika (np. „SKM” lub << „5” - Przewoźnik „SKM”>>); oznaczenie to nie występuje na biletach używanych do odprawy manualnej;
 - 3) relację przejazdu (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia) lub obszar (strefę) obowiązywania biletu;
 - 4) klasę wagonu;
 - 5) odległość taryfową;
 - 6) opłatę za przejazd;
 - 7) datę wydania;
 - 8) termin ważności;
 - 9) numer biletu;
 - 10) oznaczenie kasy wydania lub automatu biletowego;
 - 11) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika;
 - 12) liczbę osób, dla której bilet został wydany, a w przypadku biletu wydanego dla jednej osoby stosowną o tym informację;
 - 13) inne dane niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.
9. Oprócz danych, o których mowa w ust. 8, bilet na przejazd może zawierać następujące dane:
 - 1) rodzaj i wymiar zastosowanej ulgi;
 - 2) oznaczenie rodzaju oferty np. „SENIOR”, „bilet zbiorowy”;
 - 3) numer, datę i godzinę wystawienia;
 - 4) wyciąg z postanowień taryfowych.
10. Bilet na przejazd jednorazowy wydawany w pociągu przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli powinien zawierać, co najmniej następujące dane:
 - 1) numer pociągu, w którym został wydany;
 - 2) nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia;
 - 3) klasę wagonu;
 - 4) określenie zastosowanej ulgi;
 - 5) odległość taryfową;
 - 6) opłatę za przejazd;
 - 7) datę wydania;
 - 8) termin ważności;
 - 9) numer biletu;
 - 10) oznaczenie przewoźnika;
 - 11) oznaczenie wystawcy – numer ewidencyjny pracownika;
 - 12) liczbę osób, dla której bilet został wydany, a w przypadku biletu wydanego dla jednej osoby stosowną o tym informację;

- 13) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.
Ponadto bilet może zawierać opłatę za wydanie biletu w pociągu lub inne opłaty wynikające z postanowień niniejszego Regulaminu, Taryfy przewozowej lub odrębnych przepisów.
11. Bilet na przejazd jednorazowy zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego powinien zawierać co najmniej:
- 1) oznaczenie przewoźnika;
 - 2) fotokod;
 - 3) relację przejazdu (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia);
 - 4) klasę wagonu;
 - 5) rodzaj ulgi;
 - 6) stosowną informację, że bilet został wydany dla jednej osoby;
 - 7) opłatę za przejazd;
 - 8) oznaczenie rodzaju oferty np. „SENIOR”;
 - 9) datę i godzinę zakupu biletu;
 - 10) numer biletu;
 - 11) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.
- 11a. Bilet miesięczny zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego powinien zawierać co najmniej:
- 1) oznaczenie przewoźnika,
 - 2) fotokod,
 - 3) obszar obowiązywania biletu,
 - 4) klasę wagonu,
 - 5) rodzaj i wymiar zastosowanej ulgi,
 - 6) opłatę za przejazd,
 - 7) datę wydania,
 - 8) termin ważności,
 - 9) numer biletu,
 - 10) imię i nazwisko podróżnego odbywającego podróż,
 - 11) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.¹²
12. Bilet kartkowy do kasowników powinien zawierać:
- 1) obszar ważności/strefę odległości w km;
 - 2) klasę wagonu;
 - 3) określenie zastosowanej ulgi;
 - 4) opłatę za przejazd;
 - 5) oznaczenie przewoźnika;
 - 6) numer;
 - 7) informację o tym, że bilet uprawnia do przejazdu wyłącznie jednej osoby lub przewozu jednego psa;
 - 8) informację, że bilet ważny jest w strefie odległości odpowiadającej jego cenie (odpowiednio – według taryfy normalnej lub ulgowej), która to strefa oznaczona jest na tablicach bloków kasowników biletowych oraz tablicach informacyjnych w punktach odprawy oraz w strefie czasowej, oznaczonej na tym bilecie w sposób, o którym mowa w § 9 ust. 2 pkt 6.
13. Bilet na przejazd jednorazowy wydany z kasy elektronicznej oraz bilet blankietowy może być wydany dla maksymalnie 8 osób.
14. Bilet miesięczny powinien zawierać:
- 1) oznaczenie sprzedawcy (np. PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o.);
 - 2) oznaczenie przewoźnika – „SKM”;
 - 3) obszar obowiązywania biletu;
 - 4) klasę wagonu;
 - 5) rodzaj i wymiar zastosowanej ulgi;
 - 6) opłatę za przejazd;
 - 7) datę wydania;
 - 8) termin ważności;
 - 9) numer biletu;
 - 10) oznaczenie kasy wydania lub automatu biletowego;

¹² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. b aneksu nr 2.

- 11) oznaczenie osoby uprawnionej do korzystania, przy czym właściciel biletu przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu zobowiązany jest wpisać czytelnie w sposób trwały imię i nazwisko. Bilet bez wpisanych danych i bez dokumentu ze zdjęciem jest nieważny;
- 12) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.
15. Bilet odcinkowy miesięczny imienny wydany w pociągu przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli powinien zawierać:
 - 1) oznaczenie sprzedawcy (np. PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o.);
 - 2) oznaczenie przewoźnika – „SKM”;
 - 3) obszar obowiązywania biletu;
 - 4) klasę wagonu;
 - 5) rodzaj i wymiar zastosowanej ulgi;
 - 6) opłatę za przejazd;
 - 7) datę wydania;
 - 8) termin ważności;
 - 9) numer biletu;
 - 10) oznaczenie mobilnego terminalu do sprzedaży biletów;
 - 11) oznaczenie osoby uprawnionej do korzystania, poprzez wpisanie przez właściciela imienia i nazwiska bezpośrednio po dokonaniu zakupu biletu. Bilet bez wpisanych danych i bez dokumentu ze zdjęciem jest nieważny;
 - 12) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.
16. Bilety zakupiony za pośrednictwem platformy internetowej powinien zawierać co najmniej:
 - 1) nazwę przewoźnika;
 - 2) kod 2D;
 - 3) relację przejazdu (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia) lub obszar (strefę) obowiązywania biletu;
 - 4) klasę wagonu;
 - 5) rodzaj i wymiar zastosowanej ulgi;
 - 6) wysokość należności za przejazd;
 - 7) datę wydania;
 - 8) termin lub okres ważności;
 - 9) numer biletu;
 - 10) imię i nazwisko podróżnego odbywającego podróż;
 - 11) wysokość podatku od towarów i usług (PTU);
 - 12) formę płatności;
 - 13) inne dane niezbędne do określenia zakresu uprawnień podróżnego.
17. Bilet na przejazd jednorazowy wydany na odległość nie mniejszą niż 50 km zawierający nazwę i nr NIP sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, informacje pozwalające na identyfikację rodzaju usługi, kwotę należności wraz z podatkiem oraz kwotę podatku, stanowi fakturę VAT, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 09.12.2013r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r., poz.1485). Wobec powyższego do takiego biletu nie wystawia się faktury. Postanowienia § 7 ust. 13 – 16 stosuje się odpowiednio.
18. Na przewóz roweru pod nadzorem podróżnego wydaje się bilet na przewóz z ceną zryczałtowaną – łącznie do posiadanego biletu na przejazd. W przypadku przewozu roweru na odcinkach łączących się opłatę za rezerwację biletu pobiera się wyłącznie za pierwszy przewóz, na każdy kolejny przewóz wydaje się bezpłatną rezerwacją.
19. Bilet komunikacji międzynarodowej obejmujący relację przejazdu na odcinku obsługiwanym przez PKP SKM, niezależnie od ceny, jest ważny na przejazd w pociągu PKP SKM.
20. W pociągach PKP SKM na odcinkach, których krańce wyznaczają stacje: Luzino, Cieplewo, Reda Rekowo, Babi Dół, honorowane są bilety metropolitalne kolejowo - komunalne wydawane w formie papierowej i elektronicznej zapisywane na kartach elektronicznych Organizatorów. Warunki korzystania oraz wzory biletów metropolitalnych i nośników elektronicznych określa Dodatek do TP-PKP SKM.
21. W pociągach PKP SKM na odcinkach, których krańce wyznaczają stacje/przystanki: Luzino – Cieplewo – Reda Rekowo – Gdańsk Śródmieście – Babi Dół, lub których krańce wyznaczają przystanki osobowe: Gdańsk Lipce – Gdańska Osowa – Sopot Kamienny Potok – Gdańsk Śródmieście, lub których krańce wyznaczają przystanki osobowe: Gdynia Cisowa – Gdynia Karwiny – Sopot Wyścigi obowiązują Promocyjne Bilety Miesięczne „Tandemowe”.

§ 9. Termin ważności biletów i innych dokumentów

1. Termin ważności biletów oznaczony jest na biletach, z wyjątkiem nieskasowanych biletów kartkowych do kasowników.
2. Termin ważności biletu:
 - 1) jednorazowego z kas fiskalnych, automatów biletowych, telefonu komórkowego oraz terminalu mobilnego – na przejazd w kierunku „TAM” w zależności od odległości:¹³
 - a) na odległość do 50 km – wynosi 3 godziny od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
 - b) na odległość od 51 do 100 km – 6 godzin licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
 - c) na odległość 101 km albo więcej - wynosi 1 dzień.Dzień liczy się od godziny 0.00 do godziny 24.00, postanowienia ust. 9 stosuje się odpowiednio;
 - 2) miesięcznego imiennego – rozpoczyna się od daty i godziny określonej na bilecie;
 - 3) jednorazowego kartkowego strefowego do kasownika – rozpoczyna się od chwili skasowania biletu w elektronicznym kasowniku biletowym i jest ważny przez 3 godziny od momentu skasowania biletu zarówno na pociągi uruchamiane przez PKP SKM jak i PR na odcinku ograniczonym stacjami: Gdańsk Lipce – Gdańsk Śródmieście – Reda – Lębork – Kartuzy – Kościerzyna, z wyłączeniem biletów Miejskich i Trójmiejskich które ważne są w relacjach określonych w postanowieniach Taryfy przewozowej, przy czym odcisk kasownika wskazuje datę, godzinę i minutę skasowania. Niniejsze postanowienia dotyczą również biletów metropolitalnych. Oznaczenie rozpoczęcia ważności biletów metropolitalnych może być również naniesione na bilecie metropolitalnym w formie papierowej poprzez odcisk daty, godziny i minuty kasownika znajdującego się w pojeździe komunikacji miejskiej organizowanej przez Organizatorów Komunalnej Komunikacji Miejskiej Metropolitalnego Związku Komunikacyjnego Zatoki Gdańskiej, a w przypadku skasowania biletu w pociągu – daty i godziny skasowania;
 - 4) jednorazowego zakupionego przez platformę internetową – rozpoczyna się od godziny wskazanej na bilecie, przy czym podróż należy rozpocząć w ciągu 30 min. od godziny wskazanej na bilecie (np. w przypadku zakupu biletu na godzinę 12.00, podróż należy rozpocząć do godziny 12.30). Po zakupie bilet jest ważny na przejazd pociągiem PKP SKM, jadącym do stacji przeznaczenia wybranej przez podróżnego. Jeżeli pociąg nie dojeżdża do stacji przeznaczenia, bilet ważny jest również w najbliższym pociągu zmierzającym do tej stacji. Postanowienia pkt 1 stosuje się odpowiednio.
3. W ramach terminu ważności biletu można dokonać przerw w podróży.
4. Oznaczenia terminu ważności biletu wskazane są na biletach za pomocą druku, wpisu ręcznego (dokonanego przez uprawnionego pracownika), stempla.
5. Nabycie w przedsprzedaży biletów kartkowych strefowych do kasowników nie jest równoznaczne z zawarciem umowy przewozu. Zawarcie umowy następuje z chwilą skasowania biletu w kasowniku przed wejściem do pociągu lub ostemplowania w kasie biletowej albo przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli na zasadach określonych w § 10 ust. 15. Jeżeli pociąg nie dojeżdża do stacji przeznaczenia, bilet ważny jest również w najbliższym pociągu skomunikowanym lub – jeżeli wynika to z rozkładu jazdy pociągów – w kilku skomunikowanych ze sobą pociągach zmierzających w relacji wydania biletu. Bilety jednorazowe do kasowników posiadające nadruk „Taryfa Pomorska” emitowane przez PKP SKM obowiązują wyłącznie we wspólnym obszarze ograniczonym stacjami Gdańsk Lipce – Gdańsk Śródmieście – Reda – Lębork – Kartuzy – Kościerzyna i są honorowane w pociągach PR.
6. Odcisk kasownika na bilecie kartkowym PKP SKM zawiera:
 - 1) numer stacji/przystanku wyjazdu;
 - 2) datę;
 - 3) godzinę i minutę.
7. W przypadku papierowych biletów metropolitalnych kasowanych u innych przewoźników obowiązują sposoby kodowania odcisków kasowników dla poszczególnych przewoźników ko-

¹³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 aneksu nr 1.

- munikacji miejskiej lub data i godzina skasowania w przypadku kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli.
8. Podróżny, który odbywa przejazd na podstawie biletu strefowego wydane go według oferty specjalnej może dokonać przerwy w podróży i wznowić podróż po przerwie, w trybie i na zasadach określonych odrębnie. Podróż powinna być jednak zakończona przed upływem ostatniej strefy czasowej ważności biletu lub przed upływem godziny ważności biletu, określonej na bilecie.
 9. Podróż na podstawie biletów jednorazowych i miesięcznych powinna być ukończona do godziny 24.00 w dniu ważności biletu, z zastrzeżeniem że, jeżeli podróżny rozpoczął podróż w dniu ważności biletu lub w strefie czasowej oznaczonej na bilecie, może dojechać do najbliższej stacji/przystanku zatrzymania pociągu. Przy przejazdach na podstawie biletów metropolitalnych stosuje się zasady określone w Dodatku do TP- PKP SKM
 10. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji/przystanku po północy dnia ważności biletu. Powyższe dotyczy także opóźnionych pociągów skomunikowanych.
 11. Terminy ważności Biletów Metropolitalnych są określone w Dodatku do TP-PKP SKM zawierającym zasady odprawy i tabele opłat stosowanych przy przejazdach na podstawie biletów metropolitalnych emitowanych przez Metropolitalny Związek Komunikacyjny Zatoki Gdańskiej (MZK-ZG) dostępnym na stronie internetowej PKP SKM.
 12. Promocyjny Bilet Miesięczny „Tandemowy” jest biletem miesięcznym imiennym ważnym na okres jednego miesiąca, np. od 1 października 2020 r. do 31 października 2020 r. lub od 15 października 2020 r. do 14 listopada 2020 r. Postanowienia ust. 9 stosuje się odpowiednio.
 13. Wezwanie do zapłaty ważne jest wyłącznie:
 - 1) w dniu;
 - 2) w pociągu;
 - 3) od stacji/przystanku – do stacji/przystanku,podanym na wezwaniu do zapłaty.

§ 10. Sprzedaż biletów i innych dokumentów

1. Sprzedaż biletów, dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowego przejazdu prowadzą kasy biletowe PKP SKM lub inne placówki upoważnione przez PKP SKM. Sprzedaż wybranych rodzajów biletów prowadzona jest również w automatach biletowych, za pośrednictwem telefonów komórkowych oraz za pośrednictwem platformy internetowej lub portalu internetowego. W niektórych placówkach upoważnionych przez przewoźnika sprzedaż biletów i innych dokumentów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać między innymi na sprzedaży określonych rodzajów biletów (np. wyłącznie biletów kartkowych do kasowników).
2. W kasach biletowych PKP SKM i w placówkach upoważnionych do sprzedaży biletów ogłasza się zakres ich czynności, godziny otwarcia i inne informacje niezbędne dla określenia zakresu odprawy w formie odpowiednich wywieszek, piktogramów i innych oznaczeń. W punktach odprawy, w których kasy biletowe są czynne tylko w określonych godzinach lub są czasowo nieczynne (np. z powodu choroby kasjera), powinny być wywieszone odpowiednie ogłoszenia, informujące o tym podróżnych.
3. Kasy biletowe PKP SKM oraz kasy biletowe upoważnione przez PKP SKM do sprzedaży wszystkich rodzajów dokumentów przewozu, są obowiązane sprzedawać bilety na przejazd oraz bilety na przewóz rzeczy i zwierząt od i do wskazanej przez podróżnego stacji lub przystanku, na którym zatrzymują się pociągi PKP SKM, a także dokonywać przedsprzedaży tych biletów.
4. Nabywając bilet jednorazowy podróżny określa:
 - 1) rodzaj biletu (normalny lub ulgowy – rodzaj przysługującej ulgi, na przejazd „TAM”);
 - 2) datę wyjazdu;
 - 3) relację (od stacji – do stacji);
 - 4) kategorię pociągu;
 - 5) godzinę odjazdu pociągu albo jego nazwę lub numer;
 - 6) liczbę osób.
5. Nabywając bilet odcinkowy miesięczny imienny podróżny określa:

- 1) rodzaj biletu (normalny lub ulgowy – rodzaj przysługującej ulgi, na przejazd „TAM” lub „TAM i Z POWROTEM”);
 - 2) datę pierwszego dnia ważności;
 - 3) relację (od stacji – do stacji).
6. Termin przedsprzedaży wynosi 30 dni (tj. bilet ważny np. od 1 kwietnia można nabyć nie wcześniej niż 3 marca) dla biletów:
- 1) jednorazowych, dobowych, grupowych, na przewóz rzeczy/psa/rezerwację miejsca na przewóz roweru lub odcinkowych miesięcznych imiennych – zakupionych w kasie biletowej,
 - 2) dobowych, odcinkowych miesięcznych imiennych – zakupionych w automatach biletowych,¹⁴
 - 3) odcinkowych miesięcznych imiennych – zakupionych u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli,
 - 4) jednorazowych, dobowych, na przewóz rzeczy/psa/rezerwację miejsca na przewóz roweru lub odcinkowych miesięcznych imiennych – zakupionych przez platformę internetową. Postanowienia Regulaminu I – PKP SKM stosuje się odpowiednio,
 - 5) odcinkowych miesięcznych imiennych – zakupionych przez portal internetowy,
 - 6) jednorazowych, dobowych, odcinkowych miesięcznych imiennych – zakupionych przez telefon komórkowy (wyłącznie bilety zakupione przez aplikację Jakdojade),^{15 16}
 - 7) odcinkowych miesięcznych imiennych – zakupionych przez telefon komórkowy (wyłącznie bilety zakupione przez aplikację SkyCash),
 - 8) jednorazowych, dobowych, odcinkowych miesięcznych imiennych – zakupionych przez telefon komórkowy (wyłącznie bilety zakupione przez aplikację KOLEO),¹⁷
- według cen obowiązujących w dniu zakupu.
7. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 6 nie dotyczy biletów kartkowych do kasowników oraz biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego (Sky-Cash/BILKOM/Jakdojade).¹⁸
8. W pociągu u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli można nabyć bilet na przejazd/przewóz/rezerwację:
- 1) jednorazowe (wyłącznie "TAM"),
 - 2) dobowe,
 - 3) grupowe (wyłącznie "TAM"),
 - 4) rzeczy (wyłącznie "TAM"),
 - 5) zwierząt (wyłącznie "TAM"),
 - 6) rezerwację miejsca na przewóz roweru (wyłącznie "TAM"), z zastrzeżeniem § 8 ust. 18;
- ważny wyłącznie w pociągu, w którym został wydany oraz w kolejnych pociągach skomunikowanych z tym pociągiem, o ile przejazd odbywa się ze skomunikowaniem (z przesiadaniem na inne pociągi), z zastrzeżeniem że termin ważności biletów dobowych i trzydobowych określają postanowienia §§ 34 – 35 Taryfy przewozowej.¹⁹
9. Podróżny, w dniu wyjazdu może nabyć – z zastrzeżeniem niektórych ofert bilet na:
- 1) przejazd,
 - 2) przewóz psa,
 - 3) przewóz rzeczy,
- od i do dowolnie wybranej przez siebie stacji, na której zatrzymują się pociągi PKP SKM uwzględniając czas konieczny na dojście do miejsca odjazdu danego pociągu.
10. W elektronicznych automatach biletowych nie wydaje się biletów jednorazowych w przedsprzedaży oraz od stacji innej, niż ta, na której jest zlokalizowany automat. Podróżny za pośrednictwem automatów biletowych może nabyć bilet jednorazowy na przejazd ważny wyłącznie w dniu zakupu biletu, na przejazd najbliższym pociągiem PKP SKM, jadącym do sta-

¹⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. a tiret pierwszy aneksu nr 1.

¹⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. a tiret drugi aneksu nr 1.

¹⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. a aneksu nr 2.

¹⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. b aneksu nr 2.

¹⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. c aneksu nr 2.

¹⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. b aneksu nr 1.

- cji przeznaczenia wybranej przez podróżnego. Jeżeli pociąg nie dojeżdża do stacji przeznaczenia, bilet ważny jest również w pociągu zmierzającym do tej stacji.²⁰
11. W przypadku braku możliwości technicznej odprawy podróżnego z elektronicznej kasy biletowej lub braku możliwości wydania podróżnemu reszty, kasa biletowa wydaje podróżnemu "Poświadczenie o niemożności wydania biletu w kasie lub w pociągu SKM" (wzór nr 1) zaopatrzone w stempel kasy wydania i uprzedza podróżnego o obowiązku nabycia biletu w pociągu, na zasadach określonych w ust. 12 i ust. 14 pkt 9.
 12. Podróżny, który przed rozpoczęciem podróży nie nabył biletu na przejazd (w kasie biletowej, placówce upoważnionej do sprzedaży biletów, w automacie biletowym, za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej), albo nie skasował biletu kartkowego, może nabyć bilet lub odpowiednio – skasować bilet kartkowy do kasownika – również w pociągu u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli. Za skasowanie biletu w pociągu pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku usług z zastrzeżeniem, że jeżeli podróżny w pociągu kasuje kilka biletów w tej samej relacji, to kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę za skasowanie wyłącznie jednego biletu – informacje o skasowaniu biletów wraz z ich numeracją kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli zamieszcza na bilecie blankietowym na dopłatę wydawanym podróżnemu. Za wydanie biletu w pociągu pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku usług, z zastrzeżeniem, że jeżeli podróżny w pociągu nabywa kilka biletów w tej samej relacji, ale wg różnych uprawnień do przejazdów ulgowych i wymaga to wydania kilku biletów z kasy mobilnej, strefowych lub na dopłatę, to kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli na pozostałych wydanych biletach czyni adnotację o pobraniu opłaty za wydanie biletu o treści: „Opłata za wydanie biletu pobrana za bilet nr”.
 13. Od osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się dodatkowych opłat. Osoby te nie są obowiązane zgłaszać braku ważnego biletu na przejazd na warunkach określonych postanowieniami Regulaminu, niezależnie od miejsca rozpoczęcia podróży. Postanowienia § 16 ust. 1 stosuje się odpowiednio.
 14. Opłaty za wydanie biletu w pociągu/skasowanie biletu kartkowego nie pobiera się od podróżnych:
 - 1) niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także ich opiekunów, niezależnie od stacji/przystanku osobowego rozpoczęcia podróży – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu dokumentu potwierdzającego ww. status, z zastrzeżeniem pkt 2 – 4. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową);
 - 2) osób, które ukończyły 65 lat – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego wiek;
 - 3) osób odbywających przejazd z dzieckiem w wieku do lat 4 – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, na żądanie kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli, dokumentu stwierdzającego wiek dziecka;
 - 4) kobiet w ciąży – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, na żądanie kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli dokumentu potwierdzającego ciążę;
 - 5) rozpoczynających przejazd na stacji/przystanku osobowym w czasie, gdy kasa biletowa jest nieczynna, nie ma kasy biletowej lub nie sprzedaje się w kasie biletów danego rodzaju (nawet w przypadku czynnego automatu biletowego na stacji/przystanku osobowym);
 - 6) którzy chcieli uregulować należności za przejazd/przewóz kartą płatniczą u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli bezpośrednio po wejściu do pociągu jednak terminal płatniczy był niesprawny lub brak było zasięgu dla transmisji danych, albo z innych przyczyn leżących po stronie przewoźnika nie było możliwe zrealizowanie transakcji;
 - 7) którzy nie nabyli biletu z powodu braku drobnych pieniędzy w kasie lub usterki elektronicznej kasy biletowej i posiadają wydane przez tę kasę „Poświadczenie o niemożności wydania biletu w kasie lub w pociągu SKM”;

²⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. c aneksu nr 1.

- 8) posiadających bilet ze stemplem „Dalej” wydany przez punkt o ograniczonym zakresie odprawy lub bilet z adnotacją „Dalej”, poświadczoną podpisem i stemplem identyfikacyjnym wystawcy biletu, wydany przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli w innym pociągu, w tym też pociągu innego przewoźnika kolejowego;
 - 9) wsiadających na stacji/przystanku osobowym, na której brak jest elektronicznych kasowników biletowych;
 - 10) w przypadku zmiany umowy przewozu, przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu, o ile podróżny zgłosi zamiar dokonania zmiany umowy zgodnie z postanowieniami § 19.
15. Podróżny, o którym mowa w ust. 12 obowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli w celu nabycia lub skasowania biletu niezwłocznie po wejściu do pociągu, przy czym zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (kierunku jazdy) i zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli w celu nabycia lub skasowania biletu, a w przypadku nieobecności ww. w tej części pociągu – oczekiwać na jego przybycie.
 16. W pociągu u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli można nabyć bilety jednorazowe na przejazd do wskazanej przez podróżnego stacji/przystanku, na której rozkład jazdy przewiduje postój handlowy pociągu PKP SKM, wyłącznie w kierunku „TAM”, Dobowe Bilety Strefowe, Trzydobowe Bilety Strefowe, bilety wydawane wg niektórych ofert specjalnych, bilety grupowe na przejazd „TAM” a także bilety odcinkowe miesięczne imienne w kierunku „TAM” lub „TAM i Z POWROTEM”. Bilety miesięczne imienne sprzedawane są w terminach i na trasach ustalonych przez PKP SKM podanych do wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.
 17. W przypadku żądania wydania w pociągu biletu w relacji obsługiwanej tylko częściowo pociągiem PKP SKM – tj. do stacji/przystanku osobowego, z którego odjeżdżają pociągi PKP SKM do stacji/przystanku osobowego nieobsługiwanego przez pociągi PKP SKM (z przesiadaniem i zmianą przewoźnika na drodze przewozu), należy:
 - 1) wydać podróżnemu bilet na przejazd od stacji/przystanku osobowego rozpoczęcia podróży do stacji/przystanku osobowego przesiadania (zmiany przewoźnika), na zasadach ogólnych – określonych w Taryfie przewozowej i z zastosowaniem cen zawartych w Cenniku usług,
 - 2) wydany bilet opatrzyć adnotacją „Dalej w pociągu.....” (nazwa przewoźnika np. „PR”, „PKP IC”) oraz poinformować podróżnego o konieczności nabycia biletu na przejazd pociągiem innego przewoźnika w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów tego przewoźnika lub w pociągu tego przewoźnika na zasadach u niego obowiązujących.
 18. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) „Dalej” (ust. 14 pkt 8) obowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia.
 19. Jeżeli niezwłocznie po zgłoszeniu braku biletu (żądania skasowania) przez podróżnego, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli nie może sprzedać (skasować) biletu, wydaje „Poświadczenie o niemożności wydania biletu w kasie lub w pociągu SKM” (wzór nr 1). Podróżnemu temu, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli obowiązany jest wystawić (skasować) bilet w pierwszej kolejności.
 20. Należności za wydane bilety w pociągach PKP SKM przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli, można uregulować kartą płatniczą. Wszelkie reklamacje dotyczące płatności kartą płatniczą są możliwe pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie lub na podstawie dowodu zapłaty wygenerowanego z rachunku bankowego.
 21. Podróżny, który nie zgłosił kierownikowi pociągu/konduktorowi/osobie upoważnionej do kontroli braku dokumentu przewozu lub nie skasowania biletu kartkowego przed rozpoczęciem podróży – na zasadach określonych w ust. 12 i 15, oprócz należności przewozowych uiszcza ponadto opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.
 22. Opłaty, o której mowa w ust. 21, nie pobiera się od podróżnych niepełnosprawnych i podróżnych o ograniczonej sprawności ruchowej, niezależnie, czy fakt braku ważnego dokumentu przewozu (nieskasowania biletu kartkowego do kasowników) zgłosili kierownikowi pocią-

gu/konduktorowi/osobie upoważnionej do kontroli czy też nie. Postanowienia § 16 ust. 1 stosuje się odpowiednio.

23. Po otrzymaniu biletu podróżny obowiązany jest sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z jego żądaniem. Postanowienia § 7 ust. 20 stosuje się odpowiednio.
24. Jeżeli na stacji/przystanku osobowym brak jest kasy biletowej oraz nie ma automatu biletowego, PKP SKM informuje podróżnych – w formie odpowiednich wywieszek, tabliczek, ogłoszeń – o możliwości nabycia biletu w pociągu – wraz z zasadami dotyczącymi nabywania biletu w pociągu i wnoszonych opłat/kasowania biletów kartkowych w pociągach lub o najbliższej stacji/przystanku, na której/-ym zlokalizowane są czynne kasy biletowe lub automat biletowy.

§ 11. Sprzedaż biletów na przejazdy pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników

1. W kasach biletowych PKP SKM lub podmiotu upoważnionego przez PKP SKM do sprzedaży biletów (agenta) można nabyć również bilety na przejazdy pociągami uruchamianymi przez następujących przewoźników:
 - 1) POLREGIO,
 - 2) „PKP Intercity” S.A.,
 - 3) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.,
 - 4) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.,
 - 5) Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
 - 6) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.,
 - 7) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,
 - 8) Arriva RP Sp. z o.o.,
 - 9) Koleje Dolnośląskie S.A. (po ogłoszeniu).
2. Bilety, o których mowa w ust. 1 są sprzedawane na zasadach i warunkach określonych w taryfach, regulaminach lub warunkach ofert, ustalonych przez przewoźnika, na przejazd pociągiem którego jest wydawany dany bilet, przy czym bilety z nadrukiem „Taryfa Pomorska” są honorowane z pociągach POLREGIO zgodnie z § 6 ust. 1. Taryfy, regulaminy, cenniki oraz warunki ofert, ustalone przez danego przewoźnika zamieszczone są na jego stronie internetowej.

§ 12. Sprzedaż biletów w ramach Pakietu Podróżnika

1. W kasach biletowych PKP SKM lub podmiotu upoważnionego przez PKP SKM do sprzedaży biletów (agenta) można nabyć bilety w ramach Pakietu Podróżnika na przejazdy pociągami uruchamianymi przez następujących przewoźników:
 - 1) PKP SKM,
 - 2) POLREGIO,
 - 3) „PKP Intercity” S.A.,
 - 4) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.,
 - 5) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.,
 - 6) Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
 - 7) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,
 - 8) Arriva RP Sp. z o.o.,
 - 9) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.,
 - 10) Koleje Dolnośląskie S.A. (po ogłoszeniu).
2. Bilety, o których mowa w ust. 1 są sprzedawane na zasadach i warunkach określonych w taryfach, regulaminach lub warunkach ofert, ustalonych przez przewoźnika, na przejazd pociągiem którego jest wydawany dany bilet. Taryfy, regulaminy, cenniki oraz warunki ofert, ustalone przez danego przewoźnika zamieszczone są na jego stronie internetowej.
3. Na przejazd realizowany pociągami uruchamianymi:
 - 1) przez PKP SKM i pociągami uruchamianymi przez co najmniej jednego z przewoźników wskazanych w ust. 1 pkt 1 – 9 (lub odwrotnie), albo
 - 2) przez przewoźników wskazanych w ust. 1 pkt 1 – 9,
 - w kasach biletowych oznaczonych piktogramem „Pakiet Podróżnika” można nabyć maksymalnie 6 biletów w ramach Pakietu Podróżnika (jest to dokument przewozu, stanowiący zestawienie odrębnych biletów na przejazd pociągami różnych prze-

- woźników, z zastrzeżeniem ust. 4. Każdy bilet w ramach Pakietu Podróżnika jest odrębną umową przewozu.
4. Warunkiem zastosowania Pakietu Podróżnika jest przejazd pociągami co najmniej dwóch przewoźników, przy czym przesiadanie się Podróżnego do pociągu innego przewoźnika musi nastąpić na tej samej stacji przyjazdu podróżnego pociągiem danego przewoźnika i stacji wyjazdu podróżnego pociągiem innego przewoźnika, za wyjątkiem aglomeracji Warszawa i Częstochowa przy sprzedaży biletu PKP Intercity S.A. przesiadki nie są gwarantowane.
 4. Wykaz ofert dostępnych w ramach Pakietu Podróżnika, zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika stosującego Pakiet Podróżnika.
 5. Bilet wydany w ramach Pakietu Podróżnika:
 - 1) na przejazd pociągiem PKP SKM – podlega zwrotowi na warunkach określonych przez PKP SKM;
 - 2) na przejazd pociągiem innego przewoźnika – podlega zwrotowi na warunkach określonych przez tego przewoźnika,
– z zastrzeżeniem ust. 7.
 6. W przypadku rezygnacji z któregośkolwiek z biletów wydanych w ramach Pakietu Podróżnika, zmiany rodzaju pociągu lub terminu wyjazdu, dokonanej:
 - 1) przed rozpoczęciem terminu ważności pierwszego biletu z Pakietu Podróżnika – należy zwrócić Pakiet i nabyć nowy(-e) bilet(-y) na faktyczny przejazd. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, prowadząca sprzedaż biletów w ramach Pakietu Podróżnika lub o zwrot można wystąpić w drodze reklamacji na warunkach określonych przez przewoźników stosujących Pakiet Podróżnika;
 - 2) po rozpoczęciu terminu ważności pierwszego biletu z Pakietu Podróżnika – zwrot należności za Pakiet Podróżnika możliwy jest:
 - a) w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów w ramach Pakietu Podróżnika, w przypadku:
 - całkowitego niewykorzystania Pakietu Podróżnika,
 - częściowego niewykorzystania Pakietu Podróżnika – wyłącznie przy rezygnacji z pełnych końcowych odcinków podróży albo ostatniego odcinka podróży,
 - b) w drodze reklamacji,
na zasadach określonych w regulaminie przewozu i warunkach taryfowych ofert przewoźnika, którego dotyczy należność za odcinek niewykorzystany.
 7. Podróżny z Pakietem Podróżnika może zabrać ze sobą do pociągu danego przewoźnika i przewieźć rzeczy, zwierzęta lub rower na zasadach obowiązujących u tego przewoźnika, z zastrzeżeniem ust. 10.
 8. Przewóz roweru jest możliwy pod warunkiem, że na przejazd pociągiem każdego z przewoźników biorących udział w przewozie w ramach Pakietu Podróżnika dostępne są miejsca dla podróżnych z rowerem.
 9. Reklamacje dotyczące przewozów wykonywanych w ramach Pakietu Podróżnika będą przyjmowane u każdego przewoźnika realizującego przewóz i rozpatrywane przez przewoźnika, który realizował przewóz będący podstawą reklamacji na zasadach obowiązujących u tego przewoźnika.
 10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, dotyczących przewozów oferowanych w ramach Pakietu Podróżnika, stosuje się taryfy, regulaminy, oraz warunki ofert ustalone przez danego przewoźnika stosującego Pakiet Podróżnika.

§ 13. Sprzedaż biletów w ramach oferty Wspólny Bilet

1. W punktach odprawy PKP SKM lub podmiotu upoważnionego przez PKP SKM do sprzedaży biletów (agenta), oznaczonych piktogramem zawierającym logo Wspólnego Biletu, można nabyć również niektóre bilety jednorazowe na przejazd w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży, realizowanej pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników:
 - 1) PKP SKM,
 - 2) POLREGIO,
 - 3) „PKP Intercity” S.A.,
 - 4) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.,
 - 5) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.,

- 6) Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
 - 7) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.,
 - 8) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,
 - 9) Arriva RP Sp. z o.o.,
 - 10) Koleje Dolnośląskie S.A. (po ogłoszeniu).
2. Zasady i warunki korzystania przez podróżnych ze Wspólnego Biletu, w tym postanowienia dotyczące:
- 1) zasad i warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
 - 2) rodzajów dokumentów przewozu i terminy ważności biletu,
 - 3) trybu składania i rozpatrywania reklamacji i skarg,
 - 4) postępowania w przypadku przejazdu podróżnego bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
 - 5) zasad przyznawania odszkodowania w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie skutkującej opóźnieniem w dotarciu podróżnego do stacji przeznaczenia,
 - 6) niektórych warunków przewozu osób, bagażu, zwierząt, roweru, określone są w ZW-WB wraz z załącznikami.
- Załączniki zawierają: Cennik WB (tj. zasady obliczania i ustalania opłat za przejazd; cennik bazowy; opłaty za przewóz; opłaty dodatkowe; opłaty manipulacyjne); wykaz przewoźników uczestniczących w WB; rodzaje i wymiary ulg ustawowych dostępnych w WB; dostępność biletów WB w serwisie internetowym pod adresem www.bilkom.pl.
- W kategoriach spraw nieuregulowanych w ZW-WB obowiązują postanowienia odpowiednich regulaminów przewoźników lub taryf przewoźników uczestniczących w WB.
3. Podróżny może odbyć przejazd w ramach Wspólnego Biletu w przypadku, gdy zostaną spełnione łącznie następujące warunki:
- 1) plan podróży przewiduje przejazd pociągami uruchamianymi, przez co najmniej dwóch przewoźników;
 - 2) plan podróży nie przewiduje na żadnym z odcinków drogi przewozu przejazdu pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników niż określone w ust. 1;
 - 3) droga przewozu jest ciągła, co oznacza, że przejazd pociągami uruchamianymi przez poszczególnych przewoźników odbywa się na łączących się ze sobą odcinkach; warunki te nie dotyczą sytuacji przesiadania się w aglomeracjach: Warszawa i Częstochowa;
 - 4) droga przewozu nie jest dłuższa niż 1400 km;
 - 5) planowany czas na przesiadkę jest nie krótszy niż 10 minut;
 - 6) podróżny odbywa przejazd według opłaty normalnej lub z ulgą ustawową o tym samym wymiarze dla całej drogi przewozu objętej planem podróży;
 - 7) czas przejazdu pociągami wskazanymi w planie podróży, zgodnie z rozkładem jazdy, nie przekracza:
 - a) 3 godzin – dla drogi przewozu do 50 km,
 - b) 6 godzin – dla drogi przewozu od 51 do 100 km,
 - c) 12 godzin – dla drogi przewozu od 101 km do 300 km,
 - d) 24 godzin – dla drogi przewozu powyżej 300 km.
4. Nie wydaje się biletu w ramach WB, jeżeli:
- 1) przewóz choćby na jednym odcinku, odbywa się dwukrotnie na tej samej drodze przejazdu, z wyłączeniem przypadków wynikających z rozkładu jazdy lub dogodności połączenia;
 - 2) przewóz na całej drodze przewozu lub na jej części stanowi przejazd okólny rozumiany jako zamknięty krąg w tym od i do tej samej stacji – a w miejscowościach o więcej niż jednej stacji, również od i do stacji w tej miejscowości;
 - 3) podróżny zamierza choćby na części drogi przewozu skorzystać z:
 - a) oferty nie ujętej w ZW-WB,
 - b) różnych wymiarów ulg ustawowych lub gdy ulga ustawowa mu nie przysługuje w danej klasie wagonu/kategorii pociągu;
 - 4) przejazd ma nastąpić pociągiem wyłączonym z możliwości przewozu według WB; przewoźnik zastrzega sobie prawo wyłączenia pociągów z możliwości przewozu według WB, o czym informuje na stronie internetowej.
5. ZW-WB oraz każdą ich zmianę zamieszcza się na stronach internetowych przewoźników.

6. Przewoźnicy umożliwiają zainteresowanym, w tym podróżnym, bezpłatny wgląd do ZW-WB w kasach biletowych (w tym centrach, biurach lub punktach obsługi klienta) i na stronach internetowych.

§ 14. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach PKP SKM i na obszarze administrowanym przez PKP SKM

1. W pociągach PKP SKM wyznacza się miejsca dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży – oznaczonych piktogramami (wzór nr 19) – minimalnie dwa miejsca w każdym wagonie. Kobiety w ciąży przysługują prawo do zajmowania ww. miejsc pod warunkiem okazania odpowiedniego dokumentu np. zaświadczenia lekarskiego, karty ciąży itp. Z powyższego warunku zwolnione są kobiety w widocznej ciąży;
 - 2) osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej – minimalnie dwa miejsca w każdym wagonie; miejsca te oznacza się piktogramami (wzór nr 20);
 - 3) osób podróżujących z rowerami – miejsca te wyznacza się – w zależności od typu tabo-ru. Na wagonach ezt i szt znajdują się piktogramy informujące o możliwości przewozu roweru (wzór nr 22) oraz braku możliwości przewozu roweru (wzór nr 23) w danym wagonie, przy czym w wagonach ezt lub szt przewóz rowerów odbywa się wyłącznie na podstawie odpłatnej rezerwacji dokonanej w kasie biletowej PKP SKM na odcinku ograniczonym stacjami: Wejherowo – Łębork oraz Gdynia Główna/Gdańsk Wrzeszcz – Kartuzy – Kościerzyna (nie dotyczy biletów miesięcznych na przewóz roweru). Dopuszcza się także możliwość zakupu biletu dla przewożonego roweru w pociągu u kierownika pociągu/konduktora, w automacie biletowym oraz przez platformę internetową. Postanowienia ust. 2 stosuje się odpowiednio.
2. W pociągach PKP SKM:
 - 1) można przewozić wyłącznie tyle rowerów, ile jest miejsc przystosowanych do ich przewozu, przy czym w miejscu tym rower winien być zabezpieczony poprzez umieszczenie go w stojaku,
 - 2) kierownik pociągu/konduktor sprawuje nadzór nad przewożoną liczbą rowerów zarówno w wagonach ezt jak i szt, tym samym kierownik pociągu/konduktor ma prawo odmówić przewozu roweru, jeśli w pociągu wszystkie miejsca przeznaczone do przewozu rowerów są zajęte,
 - 3) podróżny, który nie zarezerwował miejsca dla przewożonego roweru w wagonie ezt lub szt jest obowiązany zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora, w celu uzyskania informacji o możliwości przewozu roweru. Jeżeli kierownik pociągu/konduktor wyznaczy osobie podróżującej z rowerem miejsce do przewozu roweru poza miejscem oznaczonym piktogramami (wzór nr 22), to za bezpieczny przewóz roweru, w sposób nieuciążliwy dla pozostałych podróżnych, odpowiedzialna jest osoba przewożąca rower. W przypadku odmowy przewozu roweru przez kierownika pociągu/konduktora podróżnemu przysługuje całkowity zwrot należności za przejazd, na zasadach określonych w § 17 ust. 19,
 - 4) w przypadku braku rezerwacji miejsca na przewóz roweru, gdy podróżny posiada bilet miesięczny na przewóz roweru, kierownik pociągu/konduktor może zezwolić na przewóz roweru wystawiając podróżnemu bilet zerowy na przewóz roweru,
 - 5) w przypadku gdy podróżny posiada bilet miesięczny na przewóz roweru i rozpoczyna podróż na przystanku, na którym nie ma czynnej kasy biletowej, a wszystkie miejsca w danym pociągu są zarezerwowane, a kierownik pociągu/konduktor zgodzi się na przewóz roweru, podróżny musi nabyć bilet na przewóz roweru (zabrany jako dodatkowy). Za zakupiony bilet podróżnemu przysługuje całkowity zwrot należności za przejazd, w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 30,
 - 6) w wagonach ezt dopuszcza się przewóz rowerów w przedziałach przyległych do kabiny maszynisty, z której prowadzony jest pociąg. Przejazd podróżnych w wyżej wymienionych przedziałach jest zabroniony. Podróżny może przebywać w tym przedziale wyłącznie na czas niezbędny dla postawienia tam roweru oraz odbioru roweru, przy czym rower winien być zabezpieczony poprzez umieszczenie go w stojaku. W takich przedziałach:

- a) można przewozić wyłącznie tyle rowerów, ile jest miejsc przystosowanych do ich przewozu,
 - b) nadzór nad przewożonym rowerem sprawuje podróżny, przebywając w pierwszym przedsiönku lub pierwszym przedziale wagonu.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla osób, o których mowa w ust. 1 mają osoby, dla użytku których miejsca te są wyznaczone. Inni podróżni mogą zajmować te miejsca do czasu zgłoszenia się osób uprawnionych do ich zajęcia i obowiązani są zwolnić zajmowane miejsca na żądanie osób uprawnionych.
 4. Miejsca dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej wyznacza się także na peronach PKP SKM, na odcinku Gdańsk Śródmieście – Rumia Janowo. Miejsca te to skrajne ławki umieszczone po obu stronach peronu PKP SKM. Ławki oznaczone są piktogramami (wzór nr 21). Inni podróżni mogą zajmować te miejsca na zasadach określonych w ust. 2.
 5. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.
 6. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać psów oraz rzeczy przewożonych przez podróżnego (z wyjątkiem rzeczy tradycyjnie przewożonych – ale tylko w miarę wolnych miejsc – np. torebki damskie, teczki itp.). Do przewozu rzeczy stosuje się postanowienia § 25, a do przewozu zwierząt – postanowienia § 26.

§ 15. Kontrola biletów i innych dokumentów

1. Podróżny w pociągu obowiązany jest posiadać ważny bilet i niezwłocznie wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie. Osoby posiadające bilety zakupione przez telefon komórkowy powinny okazać z poziomu aplikacji właściwy bilet wyświetlony na ekranie urządzenia mobilnego, poprzez wybranie opcji „Kontrola biletów”. Osoby posiadające bilety zakupione przez platformę internetową powinny okazać właściwy bilet wyświetlony na urządzeniu mobilnym lub wręczać bilet wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego lub imiennego obowiązana jest – bez dodatkowego wezwania – wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub okazać – w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych – dokument stwierdzający tożsamość. Obowiązek wręczania legitymacji służbowych poświadczających uprawnienie do ulgi nie dotyczy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji, jednak osoby te zobowiązane są legitymacje te okazywać w sposób umożliwiający odczytanie danych.
2. Kontroli biletów i innych dokumentów dokonują:
 - 1) kierownicy pociągu;
 - 2) konduktorzy;
 - 3) upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu.
3. Osoby, o których mowa w ust. 2 podczas przeprowadzania kontroli biletów i innych dokumentów zobowiązane są posiadać identyfikator umieszczony w widocznym miejscu – w sposób umożliwiający odczytanie wszystkich danych (wzory nr 25 – 28). W identyfikatorze określa się między innymi następujące dane:
 - 1) nazwę przewoźnika;
 - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
 - 3) stanowisko (pełnioną funkcję np. kierownik pociągu, konduktor);
 - 4) zdjęcie kontrolującego;
 - 5) zakres upoważnienia;
 - 6) okres ważności;
 - 7) pieczęć i podpis wystawcy;
 - 8) oznaczenie edycji identyfikatora.
4. Osoby, o których mowa w ust. 2:
 - 1) obowiązane są na żądanie podróżnego okazać rewers identyfikatora w sposób umożliwiający odczytanie zakresu uprawnień kontrolującego oraz dane wystawcy i podstawę prawną wystawienia identyfikatora;
 - 2) obowiązane są – na żądanie podróżnego – do udzielenia informacji i wyjaśnień dotyczących zakresu ich uprawnień do kontroli;

- 3) nie są obowiązane do podawania podróżnemu swoich danych osobowych, w szczególności imienia i nazwiska. Są one natomiast bezwzględnie obowiązane umożliwić podróżnemu odnotowanie danych dotyczących numeru identyfikacyjnego oraz dane wystawcy identyfikatora.
5. Na każdym skontrolowanym bilecie, z wyjątkiem biletów zakupionych za pośrednictwem telefonów komórkowych i platformy internetowej (okazywanych na urządzeniu mobilnym), biletów jednorazowych kartkowych do kasowników biletowych oraz biletów metropolitalnych elektronicznych zapisywanych na kartach elektronicznych, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli biletów zamieszcza datę i numer pociągu, w którym odbywa się przejazd/przewóz. Bilety odcinkowe miesięczne imienne kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli oznacza na dowód sprawdzenia w sposób określony wyżej, ale wyłącznie przy pierwszej kontroli biletu.
Bilety jednorazowe kartkowe do kasowników biletowych na dowód kontroli przerywa się w miejscu skasowania.
6. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego biletu/dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu – kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
7. W razie odmowy zapłacenia należności kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego, a w razie odmowy okazania dokumentu ma prawo ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go, w ręce Policji lub innego organu porządkowego, który ma prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości.²¹
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innego organu porządkowego podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo innym miejscu wskazanym przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli.
9. Podróżny, który w czasie kontroli biletu na przejazd/przewóz bagażu lub zwierząt, pomimo ich braku odmawia zapłacenia należności/okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości podlega karze grzywny. Orzekanie następuje w trybie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
10. Podróżny obowiązany jest do stosowania się do zaleceń kontrolującego w zakresie opisanym powyżej w ust. 1, 6, 7 i 8. Kwestionowanie przez podróżnego słuszności, celowości i zgodności z obowiązującymi przepisami prawa tych zaleceń nie może stanowić przesłanki do ich nie wykonania. W takim przypadku podróżnemu przysługuje prawo wniesienia skargi lub reklamacji na zachowanie kontrolującego lub na bezzasadność jego postępowania. Postanowienia §§ 29 – 30 stosuje się odpowiednio.

§ 16. Obsługa osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie muszą zgłaszać w pociągu faktu przejazdu bez ważnego biletu na przejazd. Osoby te zajmują dowolne miejsce w składzie pociągu. Podczas kontroli biletów kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli biletów obowiązany jest wydać im bilet bez pobierania jakichkolwiek opłat dodatkowych.
W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz przez osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, stosuje się odpowiednie postanowienia § 24 i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą także opiekuna/przewodnika osób niepełnosprawnych w stopniu znacznym (z ogólnego stanu zdrowia, ze względu na wzrok), umiarkowanym (ze względu na wzrok) bądź rodzica/opiekuna dziecka niepełnosprawnego.
2. Osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej kasy biletowe PKP SKM i kasy upoważnione do sprzedaży biletów udzielają szczegółowych informacji o dostępności pociągów PKP SKM, dostępności peronów oraz dojść do/z pociągu.

²¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 aneksu nr 1.

3. Obsługa pociągów PKP SKM, osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej udziela jak najdalej idącej pomocy przy wsiadaniu/wysiadaniu do pociągu a także przesiadaniu się z pociągu PKP SKM na pociąg skomunikowany; obowiązki te dotyczą każdego pracownika PKP SKM, chyba, że udzielenie niepełnosprawnemu pomocy pozostawałoby w kolizji z podstawowymi zadaniami realizowanymi przez tego pracownika – w szczególności przyczyniłoby się do powstania opóźnień pociągów czy stworzenia zagrożenia bezpieczeństwa ruchu kolejowego lub bezpieczeństwa innych podróżnych.
4. PKP SKM bezwzględnie udziela pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu osobom niepełnosprawnym, jeżeli została powiadomiona o fakcie przejazdu osoby niepełnosprawnej przynajmniej na 48 godzin przed zamierzonym terminem podróży. Zgłoszenie o konieczności udzielenia pomocy przez personel PKP SKM podróżnym niepełnosprawnym lub podróżnym o ograniczonej sprawności ruchowej następuje:
 - 1) telefonicznie pod numerem infolinii PKP SKM nr tel. 58/721-12-11,
 - 2) za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej PKP SKM.W każdym z ww. wypadków ustala się następujące dane dotyczące przejazdu:
 - 1) datę i godzinę planowego odjazdu,
 - 2) stację początkową i docelową,
 - 3) adres e-mail zainteresowanego lub zgłaszającego,
 - 4) numer kontaktowy zainteresowanego lub zgłaszającego,
 - 5) informacje jakiej pomocy winien udzielić przewoźnik,
 - 6) czy podróżny porusza się na wózku manualnym lub elektrycznym,
 - 7) inne np. czy będzie przewożony bagaż lub sprzęt medyczny.
5. Na stacjach leżących w obrębie linii kolejowych (tj. na wszystkich liniach komunikacyjnych obsługiwanych przez PKP SKM) na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi PKP SKM, osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą za pośrednictwem kasy biletowej lub obsługi pociągu (na stacjach i przystankach osobowych, na których brak jest kasy biletowej lub kasa ta jest nieczynna – wyłącznie poprzez obsługę pociągu) zgłosić żądanie udzielenia pomocy przy wsiadaniu do pociągu – w tym także po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4. Zgłoszenie takie może być dokonane także telefonicznie za pośrednictwem infolinii PKP SKM lub za pośrednictwem strony internetowej PKP SKM – na zasadach określonych w ust. 4. W przypadku zgłoszenia żądania udzielenia pomocy bezpośrednio do obsługi pociągu, podróżny niepełnosprawny lub podróżny o ograniczonej sprawności ruchowej obowiązany jest w miarę możliwości zająć przed wjazdem pociągu miejsce na peronie, jak najbliżej miejsca zatrzymania czoła pociągu, którym będzie odbywał się przejazd. W przypadku zgłoszenia żądania udzielenia pomocy w kasie biletowej, kasjer obowiązany jest powiadomić niezwłocznie o powyższym infolinię PKP SKM, lub innego wyznaczonego pracownika PKP SKM, żądając udzielenia pomocy takiemu podróżnemu. Pomimo zgłoszenia faktu przejazdu osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, personel PKP SKM jest obowiązany do udzielenia takiemu podróżnemu niezbędnej i możliwej do udzielenia pomocy.
6. Za osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej uważa się osoby:
 - 1) wymienione w postanowieniach Taryfy przewozowej jako osoby uprawnione do korzystania z ulgowych przejazdów koleją z tytułu inwalidztwa lub niepełnosprawności, lub:
 - 2) cierpiące na upośledzenie kończyn – osoby niepełnosprawne ruchowo w zakresie kończyn, co jest związane z brakiem kończyn lub ich części, niedorozwojem organicznym kończyn (upośledzenie mające charakter trwały);
 - 3) mające trudności z chodzeniem – osoby, których trudność z poruszaniem się wynika z urazów lub złamania kończyn;²²
 - 4) niewidzące lub głuche – osoby, które legitymują się stosowną legitymacją stwierdzającą ślepotę lub głuchotę;
 - 5) z upośledzeniem psychicznym lub intelektualnym – pasażer powinien wylegitymować się odpowiednim zaświadczeniem medycznym, stwierdzającym upośledzenie.
7. PKP SKM zamieszcza na tablicach ogłoszeń i na stronie internetowej informację o numerze telefonu, pod który można zgłaszać fakt konieczności udzielenia pomocy przy przejeździe podróżnym niepełnosprawnym lub podróżnym o ograniczonej sprawności ruchowej.

²² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 aneksu nr 1.

8. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej odbywająca przejazd wraz z psem asystującym zobowiązana jest posiadać w pociągu:
 - 1) certyfikat potwierdzający status psa asystującego,
 - 2) aktualne świadectwo szczepienia psa – które należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli dokumentów na każde ich żądanie. Pies asystujący powinien być wyposażony w uprząż, przy czym nie musi posiadać założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.
9. Trener psa szkolonego na psa asystującego na podstawie zaświadczenia wydanego przed podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, może korzystać z uprawnień, jakie przysługują osobom niepełnosprawnym, podróżującym wraz z psem asystującym.

§ 17. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy jednorazowe oraz inne dokumenty emitowane przez PKP SKM, uprawniające do ulg przejazdowych

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd (z wyjątkiem skasowanych biletów kartkowych do kasowników oraz biletów zakupionych za pośrednictwem telefonów komórkowych) jest uzyskanie odpowiedniego poświadczenia biletu przez upoważnionego przedstawiciela, osobę działającą w imieniu przewoźnika lub inną upoważnioną osobę dokonane:
 - 1) na stacji/przystanku wyjazdu lub na jednej ze stacji/przystanku miejscowości nabycia biletu – najpóźniej w dniu ważności biletu przed upływem strefy czasowej oznaczonej na bilecie w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu;
 - 2) w pociągu lub na stacji pośredniej (przystanku), niezwłocznie po zatrzymaniu pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji (przystanku) przeznaczenia, wskazanej na bilecie;postanowienia ust. 8 i 9 stosuje się odpowiednio.
3. Należność za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd, odpowiednio poświadczane wypłaca każda kasa biletowa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletu, w terminie trzech miesięcy licząc od dnia ważności biletu. Podróżny może również uzyskać zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd jednorazowy, na podstawie pisemnej reklamacji, złożonej w kasie biletowej lub przesłanej/złożonej bezpośrednio do/w siedzibie PKP SKM. Dla rozpatrywania reklamacji postanowienia § 30 stosuje się odpowiednio.
4. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd na odległość nie mniejszą niż 50 km, PKP SKM rozpatruje na podstawie pisemnej reklamacji, do której należy dołączyć oryginał biletu. Przy zwrocie takiego biletu, który jest fakturą, PKP SKM wystawia fakturę korektę. Oryginał tego biletu jest zwracany podróżnemu wraz z rozpatrzeniem reklamacji oraz fakturą.
5. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu za pośrednictwem telefonu komórkowego lub platformy internetowej, powinien zgłosić reklamację w siedzibie PKP SKM lub w formie pisemnej na adres PKP SKM. W przypadku uznanych przez PKP SKM reklamacji dotyczących biletu telefonicznego lub internetowego, należna użytkownikowi wartość zostanie przekazana mu w formie przelewu na jego konto Sky-Cash/Jakdojade/BILKOM/KOLEO lub na platformę internetową.^{23 24}
6. Za bilet całkowicie niewykorzystany zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania biletu – różnicę pomiędzy należnością uiszczoną a należnością przypadającą za częściowe wykonanie świadczenia.
W każdym przypadku od należności podlegającej zwrotowi potrąca się przy jej wypłacie 10% odstępnego. Powyższe nie dotyczy biletów zakupionych w ramach Pakietu Podróżnika, w przypadku których od należności podlegającej zwrotowi potrąca się przy jej wypłacie:
 - 1) 10% odstępnego, za bilety wydane na pociągi uruchamiane przez PKP SKM, POLREGIO sp. z o.o., „Łódzką Kolej Aglomeracyjną sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.,

²³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 aneksu nr 1.

²⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 aneksu nr 2.

Koleje Małopolskie sp. z o.o., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., Koleje Śląskie Sp. z o.o.,

2) 15% odstępnego, za bilety wydane na pociągi uruchamiane przez „PKP Intercity” S.A.

7. Nie wymagają poświadczenia bilety całkowicie niewykorzystane zwrócone w kasie biletowej PKP SKM lub w kasie upoważnionej placówki, prowadzącej sprzedaż danego rodzaju biletów – najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień wyjazdu określony na bilecie.
8. W razie wystąpienia przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu, który uzyskał odpowiednie poświadczenie na bilecie, przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd bez potrącenia odstępnego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu chyba, że PKP SKM nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Zwrot należności odbywa się w trybie określonym w ust. 3, bez potrącania odstępnego. Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą także biletów kartkowych do elektronicznych kasowników biletowych.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 8 zdanie pierwsze, w razie żądania przez podróżnego bezpłatnego powrotu do stacji rozpoczęcia przerwanej przejazdu, kasa biletowa zwraca bez potrąceń w pełnej wysokości należność za posiadany bilet na przejazd, a ponadto na żądanie podróżnego wydaje bilet na przejazd od stacji przerwania podróży do pierwotnej stacji wyjazdu. Podróżny obowiązany jest pisemnie na druku wskazanym przez kasjera potwierdzić otrzymanie biletu.
10. W przypadku wykorzystania biletu przez mniejszą liczbę osób niż określona na bilecie (biletach), zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie odbyły przejazdu, dokonuje po przejeździe kasa biletowa, pod warunkiem odpowiedniego poświadczenia biletu (biletów) przez upoważnionego pracownika stacji wyjazdu. Poświadczenia biletu (biletów) o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób może dokonać również kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli, określając odcinek, na którym z przejazdu korzysta mniej osób. Od zwracanej należności potrąca się 10%. W przypadku biletów wydawanych w ramach „Pakietu Podróżnika” zwrot należności jest możliwy w drodze pisemnej reklamacji.
11. Jeżeli bilet był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i nie został wcześniej poświadczony, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności:
 - 1) przypadający za początkową część drogi przewozu, jeżeli podróżny rozpoczął przejazd od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu;
 - 2) za bilet niewykorzystany, zwrócony po dniu ważności.W przypadku, gdy podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z powodu choroby lub innych ważnych przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do PKP SKM.
12. Jeżeli podróżny, który zrezygnuje z przejazdu na skutek przyczyn wymienionych w ust. 8, nie przedłoży odpowiednio poświadczonych biletu w kasie biletowej w terminie trzech miesięcy licząc od dnia jego ważności – zwrot należności może uzyskać w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do PKP SKM (np. kasa biletowa jest nieczynna, na danej stacji/przystanku osobowym nie ma kasy biletowej).
13. W każdym przypadku dochodzenia zwrotu należności w drodze pisemnej reklamacji, należy dołączyć:
 - 1) kopie biletu lub kopię innych dokumentów uzasadniających roszczenie,
 - 2) dane podróżnego z dokładnym adresem pocztowym,
 - 3) tytuł i kwotę roszczenia,
 - 4) określenie załączonych dokumentów,
 - 5) podpis reklamującego,
 - 6) oświadczenie o numerze rachunku bankowego reklamującego w przypadku, gdy wnosi o dokonanie zwrotu należności w postaci przelewu na rachunek bankowy.
14. PKP SKM udziela odpowiedzi na wniesioną reklamację nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia – § 30 ust. 9 stosuje się odpowiednio.
15. Dla składania i rozpatrywania reklamacji mają zastosowanie postanowienia § 30.
16. Bilety kartkowe strefowe do kasowników nieskasowane o nominalnej wartości zgodnej z ceną obowiązującą w Taryfie przewozowej nie podlegają zwrotowi – z wyjątkiem biletów o nieaktualnej wartości nominalnej. Zwrotu należności bez konieczności wystawienia faktury korygującej VAT dokonuje kasa PKP SKM. W przypadku żądania wystawienia faktury korygującej VAT

zwrotu należności dokonuje Wydział MP po pozytywnym rozpatrzeniu pisemnej reklamacji. Postanowienia § 7 ust. 13 – 16 stosuje się odpowiednio.

17. Zwrot należności za bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego, jest możliwy w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 30.
18. Postanowienia niektórych ofert specjalnych mogą stanowić odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie/częściowo niewykorzystane bilety na przejazd/przewóz psów lub rzeczy.
19. W przypadku zwrotu biletu niewykorzystanego z powodu odmowy przewozu roweru w pociągu, poświadczony przez kierownika pociągu/konduktora (wzór nr 2) bilet o niewykorzystaniu podlega zwrotowi w każdej kasie biletowej PKP SKM. Zwrotowi podlegają także bilety na przejazd podróжных, którzy otrzymali odmowę przewozu roweru w pociągu, wówczas gdy nie dokonali uprzednio rezerwacji miejsca na rower w kasie biletowej PKP SKM lub chcieli kupić bilet na stacji/przystanku gdzie nie ma czynnej kasy biletowej. Warunkiem dokonania zwrotu jest zgłoszenie się podróżnego do kierownika pociągu/konduktora w celu dokonania poświadczenia na bilecie. W przypadku biletu zakupionego za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej, od kierownika pociągu/konduktora należy uzyskać poświadczenie wydane wg wzoru nr 2. Zwrot należności za bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej, jest możliwy w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 30.
20. Zwrotu należności za bilety na przewóz roweru lub rezerwacji miejsca na przewóz roweru dokonuje każda kasa biletowa PKP SKM. Zwrot należności jest możliwy także w drodze reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 30.
21. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane inne dokumenty (karty/poświadczenia) emitowane przez PKP SKM i uprawniające do ulg przejazdowych określone są odrębnie (np. w umowach).

§ 18. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odcinkowe miesięczne imienne

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet odcinkowy miesięczny imienny, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność z zastrzeżeniem ust. 3.
2. W uzasadnionych przypadkach za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy miesięczny imienny - zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odcinkowe miesięczne imienne dokonuje kasa biletowa upoważniona do sprzedaży danego rodzaju biletów. Podróżny może również uzyskać zwrot należności w drodze pisemnej reklamacji złożonej w trybie i na zasadach określonych w § 30.
3. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety, wymienione w ust. 2 wypłaca każda kasa PKP SKM po potrąceniu 10% odstępnego. Potrącona kwota nie może być wyższa niż 50 zł.
4. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie PKP SKM.
5. Podróżny może zwrócić bilet odcinkowy miesięczny imienny – niezależnie od czasu, w którym był on wykorzystany, jednak przed upływem przedostatniego dnia ważności biletu – jeśli wskutek zmian w kursowaniu pociągów, wprowadzonych do rozkładu jazdy, dalsze korzystanie z biletu jest niecelowe lub niemożliwe. W takim przypadku podróżnemu przysługuje zwrot należności, proporcjonalny do czasu, w którym bilet nie mógł być wykorzystany, bez potrącenia odstępnego. Warunkiem dokonania zwrotu jest:
 - 1) poświadczenie biletu przez dowolną kasę prowadzącą sprzedaż biletów danego rodzaju lub innego upoważnionego pracownika PKP SKM,
 - 2) złożenie pisemnej reklamacji – w trybie i na zasadach określonych w § 30.
6. Zwrotu należności za bilety niewykorzystane odcinkowe miesięczne imienne zakupione w pociągu u kierownika pociągu/konduktora dokonuje się tylko i wyłącznie w kasach biletowych PKP SKM lub w drodze pisemnej reklamacji w trybie i na zasadach określonych w § 30.
7. Zwrotu należności za bilety niewykorzystane zakupione za pośrednictwem platformy internetowej/aplikację internetową dokonuje się tylko i wyłącznie w drodze pisemnej reklamacji w

trybie i na zasadach określonych w § 30, przy czym istnieje możliwość anulowania do godziny 24.00 dnia poprzedzającego dzień, w którym rozpoczyna się ważność biletu. Zwrot należności za bilety niewykorzystane miesięczne imienne zapisane na nośniku elektronicznym zakupione przez portal internetowy tj. Promocyjne Bilety Miesięczne „Tandemowe” dokonuje się tylko i wyłącznie na zasadach określonych w regulaminie MZK Wejherowo – jako operatora systemu, z którym została zawarta umowa przewozu, przy czym istnieje możliwość anulowania biletu nie później jednak niż na 4 dni kalendarzowe przed rozpoczęciem ważności biletu.²⁵

8. Zwrotu należności za bilety miesięczne na przewóz roweru dokonuje każda kasa biletowa PKP SKM. Zwrot należności jest możliwy także w drodze reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 30.
9. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety opłacone kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie punkt odprawy wyposażony w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy ich zakupie. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony. W przypadku zwrotu należności za bilety opłacone kartą płatniczą w pociągu zwrot należności możliwy jest wyłącznie w drodze pisemnej reklamacji w trybie i na zasadach określonych w § 30.
10. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet odcinkowe miesięczne imienne, zwrócony po upływie terminu określonego w ust. 1 lub 2, albo po upływie terminu jego ważności, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
11. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet, którego podróżny nie mógł zwrócić w terminach wskazanych w ust. 2, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu), PKP SKM rozpatruje na podstawie pisemnej reklamacji, do której należy dołączyć kopię biletu oraz dokumenty uzasadniające roszczenie. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę przedłożenia biletu do reklamacji, a w przypadku przesłania reklamacji pocztą – datę stempla pocztowego.
12. Niektóre oferty specjalne mogą przewidywać odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odcinkowe miesięczne imienne.

§ 19. Formalności przy zmianie umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu;
 - 2) stacji przeznaczenia;
 - 3) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
2. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Zmiany tej można dokonać w kasie biletowej lub w pociągu. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.
3. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, kierownik pociągu/konduktor oprócz ewentualnych należności taryfowych pobiera również opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w § 10 ust. 21.
4. Opłat, o których mowa w ust. 3:
 - 1) w pkt. 1 – nie pobiera się w przypadkach, o których mowa w § 10 ust. 14;
 - 2) w pkt. 2 – nie pobiera się od osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
5. W celu dokonania zmian, o których mowa w ust. 1, podróżny powinien uzyskać od osoby upoważnionej przez PKP SKM (pracownika kasy biletowej/kierownika pociągu) odpowiednie poświadczenie, ewentualnie otrzymać zwrot lub dopłacić różnicę należności.
6. Podróżny, który zamierza zmienić termin wyjazdu (dotyczy biletów jednorazowych, z wyłączeniem biletów kartkowych do elektronicznych kasowników biletowych, biletów zakupionych w automatach biletowych, biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego, biletów zakupionych za pośrednictwem platformy internetowej oraz biletów wydawanych w pociągach) powinien zgłosić się do kasy biletowej, najpóźniej przed upływem strefy wyjazdu określonej na bilecie – w celu dokonania jego wymiany na zasadach określonych w ust. 14 lub – gdy nie zachodzi konieczność wymiany biletu dokonania na bilecie odpowiedniego po-

²⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 9 aneksu nr 2.

- świadczenia o zmianie terminu wyjazdu. Na stacjach/przystankach osobowych gdzie nie ma kasy biletowej poświadczenia należy dokonać w pociągu u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli, zgłaszając ten fakt niezwłocznie po wejściu do pociągu, przy czym podróżny zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu, a w przypadku nieobecności ww. w tej części pociągu – oczekiwać na jego przybycie.
7. W przypadku zmiany umowy przewozu z tytułu, której PKP SKM przysługuje niższa należność, podróżny powinien dokonać w kasie wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 14 lub uzyskać w pociągu na dokumencie przewozu odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu.
 8. W razie ujawnienia podczas kontroli podróżnego, który posiada bilet z ulgą o wymiarze niższym (tj. podróżny posiada bilet o cenie wyższej niż cena biletu z przysługującą mu ulgą) od ulgi, do której jest uprawniony na podstawie okazanych dokumentów, wydaje się bilet z właściwym wymiarem ulgi, za pobraniem należności taryfowej oraz opłaty za wydanie biletu w pociągu, na zasadach określonych w § 10 ust. 14. Bilet okazany przez podróżnego poświadcza się o niewykorzystaniu i udziela się pouczenia o możliwości dokonania zwrotu biletu w kasie. W razie niemożności pobrania opłaty na miejscu, wystawia się wezwanie do zapłaty, z określonym terminem 2 dni, którego dochowanie powoduje odstąpienie od naliczenia opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu.
 9. Poświadczenie zamieszczone na bilecie powinno być odpowiednio potwierdzone:
 - 1) w kasie – datownikiem kasy i podpisem kasjera;
 - 2) w pociągu – podpisem kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli i odciskiem stempla identyfikacyjnego.
 10. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której PKP SKM przysługuje wyższa należność, podróżny w kasie biletowej powinien:
 - 1) dopłacić różnicę należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo
 - 2) dokonać wymiany biletu, na zasadach określonych w ust. 14.
 11. Podróżny, który nie dopełnił w kasie biletowej formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, powinien zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli, który:
 - 1) pobiera dopłatę różnicy należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo
 - 2) poświadcza o niewykorzystaniu posiadanego przez podróżnego biletu na przejazd i wydaje nowy dokument przewozu.
 12. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny może zmienić umowę przewozu w zakresie określonym w ust. 1, dopłacając różnicę należności kierownikowi pociągu/konduktorowi/osobie upoważnionej do kontroli, pod warunkiem, że zgłosi zamiar zmiany najpóźniej na ostatniej stacji/ostatnim przystanku osobowym zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację/przystanek osobowy, od której/od którego ma nastąpić zmiana. W przeciwnym razie uznaje się, że podróżny nie dopełnił obowiązku zapłaty należności. Wymóg zgłaszania tego przejazdu jest obligatoryjny z uwagi na fakt, że na stacji/przystanku osobowym przeznaczenia umowa przewozu została już wykonana i nie można jej zmienić, a jedynie zawrzeć nową umowę, na zasadach określonych w Regulaminie.
 13. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu, ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, kasa biletowa lub kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli, o ile postanowienia szczegółowe o ulgach przejazdowych na to zezwalają pobiera dopłatę stanowiącą różnicę należności między ceną biletu normalnego a ceną okazanego biletu. W przeciwnym przypadku kasa biletowa/kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli wydaje bilet według taryfy normalnej. Na odwrocie biletu ulgowego posiadanego przez podróżnego zamieszcza adnotację „brak dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi – wymiana. Wydano bilet normalny nr.....” Niewykorzystany bilet ulgowy podlega zwrotowi bez potrącenia. Zwrotu dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletu.
 14. Jeżeli zmiana umowy przewozu – powiązana bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu – wymaga dokonania wymiany biletu jednorazowego, kasa biletowa (z wyjątkiem podróżnych posiadających bilety kartkowe do kasowników) dokonuje zwrotu należności za niewykorzystane bilety na przejazd, na zasadach określonych w § 17 (zwroty) z tym, że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego oraz wydaje nowy bilet zgodnie z żądaniem podróżnego,

na którym zamieszcza adnotację lub stempel „wymiana”. Dokonać można wymiany każdego biletu, przy czym dopuszcza się także powtórny wymianę wcześniej wymienionego biletu przed rozpoczęciem terminu jego ważności. Podróżny posiadający bilet kartkowy do kasowników biletowych nie może go wymienić, obowiązany jest w takim przypadku nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Posiadany, skasowany bilet kartkowy nie podlega zwrotowi ani wymianie, z wyjątkiem przypadków skutkujących koniecznością dokonania wymiany/zwrotu, leżących po stronie PKP SKM (np. zmiana cen biletów).

15. Podróżny, który zamierza rozpocząć przejazd przed terminem ważności biletu (dniem lub strefą czasową) i nie dopełnił w kasie PKP SKM wymaganych formalności, obowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli przed wejściem lub bezpośrednio po wejściu do pociągu, w celu uzyskania na bilecie poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu. Kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu:

„Przejazd w dniu(odpowiednio „w strefie czasowej”)

Bilet ważny do dnia (odpowiednio „do godziny”)

Data..... w pociągu

Stempel identyfikacyjny kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli”.

Termin ważności takiego biletu liczy się od momentu dokonania poświadczenia. W przypadku braku dokonania ww. formalności w momencie kontroli, podróżnego traktuje się jako jadącego bez ważnego biletu na przejazd.

16. Podróżny z biletem komunikacji międzynarodowej, zamierzający dokonać zmiany umowy przewozu na odcinku krajowym w zakresie przejazdu poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie, obowiązany jest nabyć w kasie biletowej – przed rozpoczęciem podróży – lub w pociągu (u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli) nowy bilet na przejazd – według taryfy normalnej lub z zastosowaniem przysługującej ulgi – w relacji nieobjętej zakresem obowiązywania biletu komunikacji międzynarodowej. W przypadku odprawy w pociągu postanowienia § 10 stosuje się odpowiednio.
17. Zasady postępowania w przypadku zmiany umowy przewozu, skutkującej przejściem do pociągu innego przewoźnika, określone są w Taryfie przewozowej.

§ 20. Postępowanie w razie znacznych opóźnień pociągów PKP SKM

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy PKP SKM jest obowiązany niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy), a w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd. Ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu chyba, że PKP SKM nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
2. W przypadku, gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie umowy przewozu zgodnie z jej treścią (przeszkody w przewozie), podróżnemu przysługuje prawo wyboru pomiędzy:
 - 1) otrzymaniem zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd jednorazowy oraz powrotu do stacji rozpoczęcia podróży – w trybie i na zasadach określonych w § 17 ust. 9, albo
 - 2) możliwością zmiany terminu podróży; w takim wypadku kasa dokonuje odpowiedniego poświadczenia biletu – w trybie i na zasadach określonych w § 19 lub – w razie braku możliwości dokonania poświadczenia – wymiany biletu.
3. Postanowień ust. 2 pkt. 2 nie stosuje się do biletów kartkowych do elektronicznych kasowników biletowych. W przypadku takich biletów i zaistnienia okoliczności, o których mowa wyżej, podróżny obowiązany jest nabyć nowy bilet na przejazd (kartkowy lub o innej formie edycji); posiadany bilet kartkowy podlega zwrotowi w kasie PKP SKM lub w drodze reklamacji (§ 30).
4. Upoważniona komórka organizacyjna PKP SKM na wniosek podróżnego złożony w kasie biletowej, w siedzibie PKP SKM (w tym przesłany korespondencją) lub przesłany pocztą elektroniczną na adres skargi@skm.pkp.pl wydaje zaświadczenie o opóźnieniu pociągu (wzór nr 29).

§ 21. Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób można zamawiać dla min. 10 osób, nie wliczając przewodników. Warunki korzystania z oferty „Grupowy przewóz osób” zawarte są w § 33 Taryfy przewozowej. Informacje dotyczące grupowego przewozu osób można uzyskać korzystając z danych kontaktowych podanych na stronie internetowej PKP SKM.
2. Grupowy przewóz osób zamawia się poprzez stronę internetową PKP SKM, na której znajdują się także szczegółowe informacje dotyczące przejazdów grupowych.²⁶
3. W zamówieniu należy podać co najmniej:
 - 1) skreślono;²⁷
 - 2) kontakt e-mail lub telefoniczny;
 - 3) relację przejazdu;
 - 4) rodzaj pociągu;
 - 5) liczbę uczestników;
 - 6) datę i dokładną godzinę wyjazdu;²⁸
 - 7) skreślono.²⁹
4. Zamówienie powinno wpłynąć do PKP SKM:
 - 1) najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy – w przypadku grup liczących mniej niż 100 osób np. gdy przejazd grupy ma się odbyć w czwartek, to zamówienie powinno wpłynąć do PKP SKM w poniedziałek do godziny 24.00,
 - 2) najpóźniej na 4 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy – w przypadku grup liczących powyżej 100 osób np. gdy przejazd grupy ma się odbyć w sobotę, to zamówienie powinno wpłynąć do PKP SKM w poniedziałek do godziny 24.00.Zamówienie, które wpłynie do PKP SKM w terminie krótszym, może nie zostać rozpatrzone. Jeżeli grupa zamierza odbyć przejazd w dwie strony, należy złożyć dwa oddzielne zamówienia.
5. O przyjęciu zamówienia na grupowy przewóz osób, zawiadamia się organizatora, podając numer zamówienia oraz kod PIN. Zawiadomienia dokonuje się telefonicznie lub e-mailem. Organizatora zawiadamia się również w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówienia złożonego najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy.
6. Zakupu biletów na zamówiony przejazd dokonuje się, po otrzymaniu potwierdzenia pozytywnego rozpatrzenia zamówienia i podaniu numeru zamówienia i kodu PIN:
 - 1) w dowolnej kasie biletowej PKP SKM;
 - 2) w wyznaczonej przez PKP SKM kasie biletowej;
 - 3) w pociągu, wyłącznie, gdy przejazd rozpoczyna się na stacji, na której nie jest prowadzona sprzedaż biletów grupowych.Bilety na przejazd grupy wydaje się zgodnie z oświadczeniem organizatora o liczbie uczestników przejazdu grupowego;
 - 4) poprzez platformę internetową; zwrotów należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 30.
7. W trakcie kontroli w pociągu, osoba odpowiedzialna za grupę jest zobowiązana okazać bilet/bilety na przejazd grupy.
8. Organizator zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przejazdu obowiązujących przepisów porządkowych.
9. W przypadku, gdy organizator zamierza zmienić termin przejazdu, godzinę wyjazdu pociągu, którego numer wskazany jest w potwierdzeniu, rodzaj pociągu, relację, drogę przewozu albo liczbę uczestników, powinien złożyć nowe zamówienie na przejazd grupy na zasadach określonych w ust. 2 – 4. Wymiany biletów zamawiający może dokonać w kasie biletowej PKP SKM lub w wyznaczonej przez PKP SKM kasie biletowej, bez potrącania odstępnego.
10. Jeżeli nie zostało złożone nowe zamówienie zgodnie z ust. 9, a z biletu/biletów na przejazd grupowy będzie korzystała mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:
 - 1) pozostała liczba uczestników spełnia warunki grupowego przewozu (z przejazdu korzysta minimum 10 osób):

²⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 lit. a aneksu nr 1.

²⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 10 lit. a aneksu nr 2.

²⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 10 lit. b aneksu nr 2.

²⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 lit. b aneksu nr 1.

- a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa PKP SKM lub wyznaczona przez PKP SKM kasa biletowa,
- b) po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu/konduktor,
zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób; zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 30;
- 2) pozostała liczba uczestników nie spełnia warunków grupowego przewozu (z przejazdu korzysta mniej niż 10 osób):
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa PKP SKM lub wyznaczona przez PKP SKM kasa biletowa,
 - b) po rozpoczęciu przejazdu (pod warunkiem zgłoszenia się na zasadach określonych w § 10 ust. 12) – kierownik pociągu/konduktor,
zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu, a osoby odbywające przejazd odprawia się zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami; zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 30.
11. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
12. Zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu na przejazd grupy, przed rozpoczęciem terminu jego ważności – jest możliwy w kasie biletowej PKP SKM lub wyznaczonej przez PKP SKM kasie biletowej, po potrąceniu 10% odstępnego.
13. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystany, odpowiednio poświadczony bilet po rozpoczęciu terminu ważności (w przypadkach innych niż wskazane w ust. 10), zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 30.
14. PKP SKM może odmówić wydania zgody na grupowy przewóz osób w:
 - 1) pociągach o frekwencji zbliżonej do 100% (np. w okresie ferii), lub
 - 2) pociągu, na przejazd którym wydano wcześniej zgodę innym grupom.
15. W celu zapewnienia bezpiecznego przejazdu, na stacji/przystanku wyjazdu, obowiązkiem organizatora przejazdu grupowego jest zgłoszenie przejazdu grupy kierownikowi pociągu. Organizator podaje stację/przystanek docelowy i ilość uczestników.
16. Organizator odpowiada za szkody powstałe w pociągu z winy uczestników przejazdu.

§ 22. Pociągi nadzwyczajne i wagony zarezerwowane na wniosek zamawiającego

1. Dla przejazdów grup podróжных na wniosek zamawiającego uruchamia się pociągi nadzwyczajne lub udostępnia wagony zarezerwowane na wniosek zamawiającego w pociągu ujętym w rozkładzie jazdy.
2. Grupowy przewóz osób może odbywać się w pociągach nadzwyczajnych lub wagonach zarezerwowanych na wniosek zamawiającego, uruchamianych przez PKP SKM na pisemny wniosek zamawiającego, w miarę możliwości eksploatacyjnych. W przypadku braku takiej możliwości PKP SKM może odmówić przewozu.
3. W celu uzyskania zgody PKP SKM na uruchomienie pociągu nadzwyczajnego/wagonu zarezerwowanego na wniosek, zamawiający powinien zwrócić się do PKP SKM, najpóźniej na 14 dni roboczych przed zamierzonym przejazdem w pociągu nadzwyczajnym lub wagonie zarezerwowanym na wniosek zamawiającego. Zamówienia złożone w terminie późniejszym niż wyżej określone, przyjmuje się w miarę możliwości.
4. W razie przyjęcia zamówienia, organizator najpóźniej na 24 godziny przed planowanym przejazdem zgłasza się w kasie biletowej PKP SKM celem nabycie biletu zbiorowego.
5. Wniosek złożony przez organizatora przewozu do PKP SKM, powinien zawierać następujące dane: nazwę i adres organizatora, imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za organizację przewozu, liczbę osób, relację przewozu, datę przejazdu, godzinne odjazdu, a w przypadku pociągu nadzwyczajnego także proponowane stacje przystanki zatrzymania pociągu.
6. W razie przyjęcia zamówienia PKP SKM wyznacza sposób i termin uiszczenia opłaty i przedstawienia dowodu wpłaty za uruchomienie pociągu nadzwyczajnego lub wagonu dodatkowego:
 - 1) w przypadku wagonu zarezerwowanego na wniosek zamawiającego – opłata z tego tytułu naliczana jest na podstawie indywidualnej kalkulacji;

- 2) w przypadku zamówienia pociągu nadzwyczajnego – opłata z tego tytułu naliczana jest na podstawie indywidualnej kalkulacji.
PKP SKM zawiadamia zamawiającego także o braku możliwości zrealizowania wniosku.
7. Nie przedstawienie we wskazanym terminie i miejscu wskazanym przez PKP SKM dowodu uiszczenia opłaty, spowoduje uznanie zamówienia jako nieaktualnego.
8. Przejazd grupy w pociągu nadzwyczajnym lub w wagonie zarezerwowanym na wniosek zamawiającego odbywa się:
 - 1) w pociągu nadzwyczajnym na podstawie Faktury VAT;
 - 2) w wagonie zarezerwowanym na wniosek zamawiającego na podstawie Faktury VAT na rezerwację oraz biletu zbiorowego na przejazd grupy.
9. W razie rezygnacji z przejazdu grupy w pociągu nadzwyczajnym lub wagonie zarezerwowanym na wniosek zamawiającego zgłoszonej przynajmniej na 48 godzin przed zamierzonym terminem wyjazdu, zwrotu należności dokonuje się w siedzibie PKP SKM po potrąceniu 30% odstępnego, a w razie zgłoszenia rezygnacji w terminie krótszym niż 48 godzin po potrąceniu 50% odstępnego z wniesionej przez organizatora opłaty.
10. Przydzielony na zamówienie pociąg nadzwyczajny PKP SKM oznacza się informacją o treści "ZAREZERWOWANY" (wzór nr 24).
11. W celu zapewnienia bezpiecznego przejazdu, na stacji/przystanku wyjazdu, obowiązkiem organizatora przejazdu grupowego jest zgłoszenie przejazdu grupy kierownikowi pociągu. Organizator podaje stację/przystanek docelowy i ilość uczestników.
12. Organizator odpowiada za szkody powstałe w pociągu z winy uczestników przejazdu.

§ 23. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za podróżnego bez ważnego biletu uważa się podróżnego, który:
 - 1) nie posiada w trakcie przejazdu ważnego:
 - a) biletu na przejazd lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, i/albo
 - b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego, i/albo
 - 2) okazał nieskasowany bilet do kasownika;
 - 3) okazał bilet: przerobiony, zafoliowany, z niepoświadczonymi adnotacjami, na którym nie można odczytać danych, albo są nieczytelne;
 - 4) okazał bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego lub platformy internetowej, z naruszeniem postanowień § 7 ust. 5 tj.: zakupiony po wejściu do pociągu;
 - 5) przekroczył zakres uprawnień określonych w bilecie, w ten sposób, że:
 - a) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia i nie zgłosił tego kierownikowi pociągu/konduktorowi/osobie upoważnionej do kontroli na zasadach określonych w § 19,
 - b) odbywa przejazd na podstawie biletu wg oferty specjalnej bez zachowania choćby jednego z warunków stosowania tej oferty, określonej w postanowieniach szczególnych dotyczących jej stosowania,
 - c) rozpoczął podróż po upływie terminu ważności biletu lub przed terminem ważności biletu, bez uzyskania uprzednio odpowiedniego poświadczenia na bilecie;
 - 6) korzysta z biletu imiennego bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach, chyba że dopełni je w trakcie kontroli;
 - 7) korzysta z biletu odcinkowego miesięcznego imiennego wystawionego dla innej osoby lub bez dopełnienia określonych na nim warunków, chyba że dopełni je w trakcie kontroli biletów;
 - 8) zabrał ze sobą do pociągu – bez odpowiedniego biletu/rezerwacji – rzeczy, rower lub psa, na przewóz których taryfa przewiduje opłaty, bez uiszczenia tych opłat.
2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1, może w pociągu:
 - 1) nabyć bilet na zasadach określonych w § 10 ust. 12 – 18 (sprzedaż biletów w pociągu),
 - 2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 19.
3. Bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem (wzór nr 3). Powyższe postępowanie nie dotyczy dokumentów prezentowych w formie elektronicznej, na urządzeniach mobilnych.

4. W przypadku jeżeli nieprawidłowością jest brak pieczęci lub nieczytelna pieczęć łącząca fotografię z dokumentem, dokument ten uznaje się za nieważny, chyba że podróżny okaże inny dokument pozwalający na ustalenie jego tożsamości.
5. Zatrzymane dokumenty, o których mowa w ust. 3, PKP SKM przesyła prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
6. W przypadku ujawnienia podróznego, który okaże w pociągu dokument poświadczający uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów albo bilet, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do właściciela – kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli:
 - 1) zatrzymuje dokument za pokwitowaniem (Pokwitowanie zatrzymania dokumentu),
 - 2) na pokwitowaniu zatrzymania dokumentu odnotowuje:
 - a) wszelkie dane niezbędne do sporządzenia wezwania do zapłaty,
 - b) szczegółowo numer, serię, stację wydania, relację, taryfę (rodzaj i wymiar ulgi) oraz cenę okazanego przez podróżnego biletu.

Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.

7. Po otrzymaniu informacji pisemnej, że wyrokiem Sądu podróżny został uznany za winnego posługiwania się dokumentem podrobionym lub przerobionym, PKP SKM wystawia wezwanie do zapłaty. Wezwanie to przesyła się podróżnemu.
8. Jeżeli podróżny, o którym mowa w ust. 1, nie zgłosił braku biletu na zasadach określonych w § 10 ust. 15, odprawy dokonuje się od stacji ostatniego rozkładowego zatrzymania pociągu, a w przypadku braku możliwości ustalenia relacji przejazdu – od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej).
9. Przy obliczaniu należności za przejazd bez ważnego biletu pobiera się:
 - 1) opłatę taryfową za przejazd;
 - 2) opłatę dodatkową za przejazd bez ważnego biletu ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

Zasady ustalania opłat taryfowych określone są w Taryfie przewozowej.

10. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada:
 - 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu;
 - 2) ważny bilet na przejazd bez względu na rodzaj biletu, w przypadku okazanego biletu jednorazowego, który powinien nie posiadać znamion kontroli przy jednoczesnym zachowaniu wymogu, że podróżny może udowodnić, że jest właścicielem danego biletu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub biletu, podróżnemu, który uiszcza w pociągu opłaty określone w ust. 9 wystawia się bilet blankietowy na dopłatę. Na odwrocie biletu wystawca zamieszcza uwagę w brzmieniu:
 - a) w przypadku określonym w pkt 1):

"Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości - dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał....."(rodzaj dokumentu np. legitymacja szkolna, studencka, H-1096, książka inwalidy wojennego itp.) lub "Podróżny (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny dokument....."(rodzaj dokumentu), podając przyczynę nieważności (np. z powodu braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty),
 - b) w przypadku określonym w pkt 2):

"Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości - dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet na przejazd, ale nie okazał go."

W obu przypadkach organ kontrolny poświadcza adnotację pieczęcią identyfikacyjną i podpisem. Należność taryfowa oraz opłata dodatkowa zostaną zwrócone, gdy podróżny w terminie 7 dni od daty zdarzenia wniesie w formie pisemnej uzasadnioną reklamację do PKP SKM, przy czym pobiera się opłatę manipulacyjną zgodnie z Cennikiem usług.

Do reklamacji należy dołączyć:

- kopię biletu na przejazd bez względu na rodzaj biletu w przypadku okazanego biletu jednorazowego, który powinien nie posiadać znamion kontroli przy jednoczesnym zachowaniu wymogu, że podróżny może udowodnić, że jest właścicielem danego biletu;
- kopię dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży;

- kopię biletu blankietowego na dopłatę.

W sytuacji, w której podróżny nie spełni chociażby jednego z określonych powyżej warunków, odwołanie nie będzie uwzględnione.³⁰

11. Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów (np. legitymacja, zaświadczenie) musi odpowiadać wszystkim wymaganiom określonym w postanowieniach szczegółowych o ulgach w Taryfie przewozowej. Dokument musi być wypełniony w sposób czytelny i trwały, zgodnie ze wskazaniami rubryk formularza oraz potwierdzony przez wystawcę czytelnym odciskiem pieczęci (stempla) i podpisem osoby uprawnionej do korzystania z ulgowych przejazdów. Na dokumencie z fotografią (aktualną) powinna być ponadto umieszczona pieczęć/stempel w taki sposób, aby część pieczęci/ stempla była odcisnięta na fotografii, a część na dokumencie. Jeżeli uprawnienie do ulgi przysługuje na okres krótszy od okresu wynikającego z kolejnego terminu prolongaty wskazanego w dokumencie, możliwe jest dokonanie prolongaty na taki okres. W przypadkach dokumentów elektronicznych poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, dokumenty te winny być prezentowane przy użyciu oprogramowania przeznaczonego dla urządzenia mobilnego.
12. W razie bezprawnego lub niewłaściwego wystawienia lub potwierdzenia dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych przejazdów, wystawca lub potwierdzający obowiązany jest – solidarnie z korzystającym z takiego dokumentu – do wyrównania przewoźnikowi szkód powstałych z tego tytułu oraz do zapłacenia opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu, ustalonej na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
13. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada ważny (doładowany przed przejazdem) bilet na karcie elektronicznej, ale w chwili kontroli nie można ustalić jego daty ważności lub nie może okazać go w trakcie kontroli, podróżnemu, który w pociągu uiszcza opłatę określoną w ust. 9, wystawia się bilet blankietowy na dopłatę. Na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu:
„Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet metropolitalny, podając numer karty miejskiej lub legitymacji studenckiej lub podając przyczynę nieprawidłowości (np. z powodu braku odczytu), oraz poświadcza adnotację pieczęcią identyfikacyjną i podpisem.
Należność taryfowa oraz opłata dodatkowa zostaną zwrócone, jeżeli podróżny w terminie 7 dni od daty zdarzenia wniesie w formie pisemnej reklamację do PKP SKM.

Do reklamacji należy dołączyć:

- 1) kopię paragonu fiskalnego, kopię oryginału paragonu z kopią ważności świadczącą o wykupieniu przed przejazdem jednorazowego biletu metropolitalnego nieposiadającego znamion kontroli przy jednoczesnym zachowaniu wymogu, że podróżny udowodni, że jest właścicielem danego biletu, kopię okresowego biletu metropolitalnego lub kopię elektronicznego potwierdzenia transakcji doładowania biletu, które wskazuje nr karty, zakres i termin ważności;
- 1) kopię dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży;
- 2) kopię biletu blankietowego na dopłatę.

W sytuacji, w której podróżny nie spełni chociażby jednego z określonych powyżej warunków, odwołanie nie będzie uwzględnione.³¹

14. Należność pobrana za bilet blankietowym w wysokości niższej od kwoty opłaty manipulacyjnej, przypada w całości na pokrycie kosztów manipulacyjnych.
15. W razie odmowy zapłacenia należności kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość w celu wystawienia wezwania do zapłaty. Postanowienia § 15 stosuje się odpowiednio.
16. W przypadku, gdy przy próbie zakupu biletu z automatu biletowego, automat biletowy zatrzyma pieniądze i nie wyda biletu, podróżnemu który zgłosił na zasadach określonych w § 10 ust. 15 brak ważnego biletu na przejazd i chce uregulować należności przewozowe u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli – kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli wydaje podróżnemu bilet na przejazd na zasadach ogólnych. Bilet ten opatruje adnotacją w brzmieniu „Sporządzono na oświadczenie podróżnego, że automat biletowy na stacji/przystanku osobowym w dniu.....o godz..... po-

³⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 9 lit. a aneksu nr 1.

³¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 9 lit. b aneksu nr 1.

brał pieniądze, nie wydając biletu". W takiej sytuacji podróżnemu, w celu uzyskania zwrotu pieniędzy zatrzymanych przez automat, przysługuje prawo złożenia reklamacji w trybie § 30, wg wzoru stanowiącego wzór druku nr 36 do niniejszego Regulaminu.

17. Za miejsce ujawnienia przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli – podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią przed ujawnieniem – stację (przystanek) rozkładowego zatrzymania pociągu.
18. Jeżeli przebyta droga nie może być natychmiast ustalona bez wątpliwości, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu wskazanej na bilecie, a w przypadku braku biletu – od stacji wyjazdu pociągu.

§ 24. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Od podróżnego bez ważnego biletu, o którym mowa w § 23 ust. 1, który odmawia uregulowania należności w pociągu, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego i wystawienia wezwania do zapłaty, zwanego dalej „wezwaniami” (wzór nr 15).
2. W przypadku nieokazania dokumentu tożsamości kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma prawo ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają prawo zatrzymania podróżnego i ustalenia jego tożsamości. Do czasu przybycia funkcjonariusza, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli.
3. Wezwanie, o którym mowa w ust. 1 składa się z następujących części:
 - 1) właściwego wezwania, które otrzymuje podróżny, jako dokument przewozu;
 - 2) przekazu pocztowego;
 - 3) protokołu;
 - 4) odpisu protokołu.

Wezwanie wraz z przekazem pocztowym kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli wręcza podróżnemu za pokwitowaniem na protokole; protokół i odpis protokołu zatrzymuje.

Zatrzymane części druku stanowią dowody będące podstawą do windykacji należności w określonym w wezwaniu terminie. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.

4. Kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli może wystawić wezwanie, na przejazd w jedną stronę:
 - 1) od stacji:
 - a) wskazanej przez podróżnego, albo – w przypadku nie podania przez podróżnego informacji o stacji/przystanku rozpoczęcia podróży, lub gdy kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli jednoznacznie stwierdzi, że dane podane przez podróżnego nie są prawdziwe – od stacji rozkładowego zatrzymania pociągu, poprzedzającej miejsce ujawnienia podróżnego, albo
 - b) wyjazdu pociągu (stacji początkowej jego relacji), w przypadku braku możliwości jednoznacznego ustalenia stacji, od której podróżny rozpoczął przejazd bez ważnego biletu;
 - 2) do stacji wskazanej przez podróżnego znajdującej się na trasie przejazdu obsługiwanego pociągu, na którym rozkład jazdy przewiduje postój handlowy;
 - 3) oddzielnie dla każdego podróżnego, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w ust. 5 i 6.
5. W przypadku przejazdu grupowego, o którym mowa w § 21, wezwanie wystawia się na opiekuna/przewodnika grupy. Kwota opłaty taryfowej i opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., stanowi w takim przypadku iloczyn należności wyliczonej dla jednej osoby i liczby osób odbywających przejazd grupowy.
6. W przypadku przejazdu osób małoletnich lub niezdolnych do samodzielnej egzystencji/osób niepełnosprawnych w stopniu znacznym (inwalidów I grupy) wraz z opiekunem, za przejazd każdej z tych osób, wezwanie wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu dla osoby małoletniej lub niesamodzielnej kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli zamieszcza stosowną adnotację: *„Za przejazd odpowiednio osoby małoletniej/niezdolnej do*

samodzielnej egzystencji/niepełnosprawnej w stopniu znacznym/inwalidy I grupy (imię i nazwisko)”.

7. W wezwaniu, oprócz adresu i danych osobowych podróżnego, zamieszcza się m.in.:
 - 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
 - a) datę wyjazdu,
 - b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
 - c) numer pociągu,
 - d) klasę wagonu,
 - e) odległość taryfową przejazdu/przewozu psa/rzeczy,
 - f) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi;
 - 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz psa/rzeczy,
 - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.,
 - c) cenę okazanego biletu,
 - d) kwotę należności do zapłaty,
 - e) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu),
 - f) uwagi organu kontrolnego,
 - g) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym.
8. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli biletów są przetwarzane zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia (UE) nr 679/2016 Parlamentu Europejskiego i Rady.
9. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania, a kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma obowiązek poinformować go o przysługującym uprawnieniu i umożliwić dokonanie takiego wpisu.
10. Fakt odbioru wezwania podróżny ma obowiązek potwierdzić czytelnym podpisem, w odpowiedniej rubryce na protokole. W razie odmowy przyjęcia wezwania lub potwierdzenia faktu przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli czyni, o powyższym, stosowną adnotację w miejscu przeznaczonym na podpis podróżnego. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu.
11. Wykazaną w wezwaniu kwotę do zapłaty należy uiścić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie lub w wyznaczonych punktach przyjmowania opłat, podanych na odwrocie wezwania, przy czym nie przyjmuje się opłat za wezwania w kasach biletowych innych przewoźników, którzy prowadzą sprzedaż biletów PKP SKM (tj. POLREGIO sp. z o.o. lub „PKP Intercity” S.A. lub „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. lub Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. lub Arriva RP Sp. z o.o. lub Koleje Śląskie Sp. z o.o. lub „Koleje Mazowieckie - KM” Sp. z o.o. lub Koleje Małopolskie sp. z o.o. lub Koleje Dolnośląskie S.A. (po ogłoszeniu)). Za dzień zapłaty uznaje się wpływ środków na rachunek bankowy PKP SKM.
12. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania w tym terminie, PKP SKM dochodzi tej należności wraz z odsetkami w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
13. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w ust. 11 w ciągu siedmiu dni od daty otrzymania wezwania (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) opłata dodatkowa wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. ulega obniżeniu o 50%. Złożenie reklamacji od wezwania w tym czasie tj. w ciągu 7 dni od otrzymania wezwania nie wstrzymuje biegu terminu umożliwiającego opłacenie wezwania do zapłaty w kwocie opłaty dodatkowej obniżonej o 50%.
14. W przypadku natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej w pociągu PKP SKM, ulega ona obniżeniu do kwoty wskazanej w Wykazie opłat dodatkowych w Cenniku usług.
15. Jeżeli wezwanie wystawiono podróżnemu posiadającemu:
 - 1) uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu dokumentu poświadczającego to uprawnienie, albo
 - 2) ważny bilet na przejazd bez względu na rodzaj biletu, w przypadku okazanego biletu jednorazowego, który powinien nie posiadać znamion kontroli przy jednoczesnym zachowaniu wymogu, że podróżny może udowodnić, że jest właścicielem danego biletu, którego nie okazał podczas przejazdu, wezwanie do zapłaty zostanie umorzone po

uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu i złożenia (przesłania pocztą – decyduje data stempla) pisemnej reklamacji w terminie siedmiu dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 30.³²

16. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada ważny (doładowany przed przejazdem) bilet metropolitalny, ale w chwili kontroli nie można ustalić jego daty ważności lub nie może okazać go w trakcie kontroli, podróżnemu, który w pociągu nie uiści opłaty określonej w § 23 ust. 9, wystawia się wezwanie do zapłaty. Należność taryfową oraz opłaty dodatkowe ustala się i oblicza wg Taryfy przewozowej i Cennika usług. Należności wykazane w wezwaniu do zapłaty zostaną umorzone, jeżeli podróżny w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty wniesie w formie pisemnej reklamację do PKP SKM.

Do reklamacji należy dołączyć:

- 1) kopię paragonu fiskalnego, kopię oryginału paragonu, świadczącą o wykupieniu przed przejazdem jednorazowego biletu metropolitalnego nieposiadającego znamion kontroli przy jednoczesnym zachowaniu wymogu, że podróżny udowodni, że jest właścicielem danego biletu, kopię okresowego biletu metropolitalnego lub kopię elektronicznego potwierdzenia transakcji doładowania biletu, które wskazuje nr karty, zakres i termin ważności;
- 2) kopię dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży;
- 3) kopię wezwania do zapłaty;
- 4) kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej (w przypadku nieokazania biletu w pociągu).

Tylko łączne spełnienie wszystkich wymaganych powyżej warunków w terminie 7 dni, skutkować będzie pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji.³³

17. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił – na zasadach określonych w § 10 ust. 15 – brak ważnego biletu na przejazd i chce uregulować należności przewozowe gotówką, ale kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli nie może wydać mu reszty. W takim wypadku w wezwaniu, w miejscu nie zadrukowanym zamieszcza się adnotację *„Sporządzono z powodu niemożności wydania reszty – termin płatności 2 dni od dnia przejazdu. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej i ustawowych odsetek.”*.
18. Wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił, na zasadach określonych w § 10 ust. 15 – brak ważnego biletu na przejazd i chce uregulować należności kartą płatniczą u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli jednak terminal płatniczy jest niesprawny (nie można dokonać płatności). W takim przypadku w wezwaniu, w miejscu nie zadrukowanym zamieszcza się adnotację *„Sporządzono z powodu niemożności opłacenia biletu kartą płatniczą – termin płatności 2 dni od dnia przejazdu. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej i ustawowych odsetek.”*.
19. W przypadku, o którym mowa w § 23 ust. 16, jeśli podróżny nie posiada gotówki lub karty płatniczej, należy wystawić podróżnemu wezwanie do zapłaty. W wezwaniu do zapłaty, w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się adnotację *„Sporządzono, na oświadczenie podróżnego, że automat biletowy na stacji/przystanku osobowym.....w dniu.....o godz..... przy próbie zakupu biletu, zatrzymał podróżnemu pieniądze i nie wydał biletu – termin płatności 2 dni od dnia przejazdu. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy podróżny oświadczy, że wszystkie automaty na stacji/przystanku osobowym są nieczynne. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej i ustawowych odsetek. W takiej sytuacji podróżnemu, w celu uzyskania zwrotu pieniędzy zatrzymanych przez automat, przysługuje prawo złożenia reklamacji w trybie § 30, wg wzoru stanowiącego wzór nr 36 do niniejszego Regulaminu.*
20. W przypadku, o którym mowa w ust. 16 – 19:
- 1) kwota do zapłaty stanowi sumę należności taryfowych za przejazd i opłaty za wydanie biletu w pociągu, z zastrzeżeniem § 10 ust. 14;
 - 2) nie pobiera się opłaty dodatkowej ustalonej w Rozporządzeniu MI z dnia 20.01.2005 r.;

³² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 10 lit. a aneksu nr 1.

³³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 10 lit. b aneksu nr 1.

- 3) podróżny obowiązany jest opłacić wykazane w wezwaniu należności w ciągu 2 dni od dnia otrzymania wezwania. Niedotrzymanie tego terminu skutkuje naliczeniem opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu – zgodnie z Rozporządzeniem MI z 20.01.2005 r. Odsetki ustawowe od należności naliczane będą począwszy od 15 dnia od doręczenia wezwania. Do terminu płatności nie wlicza się dnia wystawienia wezwania.

Rozdział 3. PRZEWÓZ BAGAŻU, ZWIERZĄT I ROWERÓW

§ 25. Przewóz bagażu

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka przenoszenie oraz umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Do rozmieszczenia bagażu w pociągu służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami, wyznaczone przedziały na przedmioty o większych rozmiarach tj. skrajne przedziały ez i szt wchodzące w skład pociągu (pod warunkiem, że dany przedział nie jest zajęty dla potrzeb służbowych i oznakowany jako „przedział służbowy”) lub inne miejsca, oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia, z zastrzeżeniem § 14 ust. 6.
3. Bagaż zabierany przez podróżnego 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 odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. PKP SKM ponosi odpowiedzialność za bagaż przewożony pod nadzorem podróżnego tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy. Podróżny powinien zwrócić szczególną uwagę na to, aby przewożony bagaż nie stykał się z czynnymi urządzeniami grzewczymi.
5. Podróżny może przewieźć bezpłatnie jako bagaż:
 - 1) łatwo przenośne przedmioty w liczbie do 3 sztuk (np. złożona hulajnoga w pokrowcu, walizka, plecak, torba podróżna, neseser, narty, paczka, karton, drobny sprzęt gospodarstwa domowego);
 - 2) wózek inwalidzki lub inny, z którego podczas przejazdu korzysta osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - 3) wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą razem z dzieckiem;
 - 4) instrumenty muzyczne, sztalugi i duże teczki rysunkowe, jeżeli nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym;
 - 5) rzeczy określone w § 27 ust. 4;
 - 6) broń i amunicję – na warunkach szczególnych określonych w odrębnych przepisach.
6. Podróżny może przewieźć odpłatnie w ramach bagażu ręcznego:
 - 1) każdą następną łatwo przenośną rzecz powyżej 3 sztuk przewożonych bezpłatnie;
 - 2) wózek inwalidzki – gdy w trakcie przejazdu nie korzysta z niego osoba niepełnosprawna;
 - 3) wózek dziecięcy – gdy podróżny odbywa przejazd bez dziecka;
 - 4) przedmioty przestrzenne (np. przyczepa do roweru, składany kajak, rower treningowy, niezłożona hulajnoga lub hulajnoga bez pokrowca³⁴, lodówka, pralka) – pod warunkiem, że ich rozmiary umożliwiają sprawny załadunek i wyładunek z pociągu oraz przemieszczanie się z nimi wewnątrz pociągu oraz, o ile ze względu na swoje gabaryty nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym; przewóz tych przedmiotów jest możliwy wyłącznie w wyznaczonych przedziałach na przedmioty o większych rozmiarach lub innych miejscach, oznaczonych odpowiednimi piktogramami. Jeden podróżny może w ramach bagażu ręcznego przewieźć tylko jeden przedmiot przestrzenny.

Na przewóz bagażu podróżny obowiązany jest nabyć bilet na przewóz rzeczy pod opieką podróżnego.

7. W przypadku przewozu przedmiotów określonych w ust. 6, podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz bagażu, uiszczając opłatę za czwartą i każdą następną sztukę bagażu.
8. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego bagażu ręcznego, zobowiązany jest stosować się do zaleceń kierownika pociągu/konduktora. Postanowienia § 14 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

³⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 aneksu nr 1

9. Wyłączone z przewozu są:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
 - 2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. cuchnące, żrące, toksyczne substancje, materiały łatwopalne, wybuchowe);
 - 3) pojazdy z silnikiem spalinowym.
10. Jeżeli przewóz bagażu ręcznego zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie (w tym, jeśli jego liczba lub gabaryty mogą utrudnić podróż innym osobom lub spowodować opóźnienie pociągu w związku z wydłużonym załadunkiem i wyładunkiem), obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
11. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewożeniu rzeczy, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu rzeczy:
 - 1) których przewóz podlega opłacie – bez odpowiedniego dokumentu przewozu – kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie;
 - 2) wyłączonych z przewozu, albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – bez zachowania tych warunków – kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie; okazany bilet jednorazowy na przejazd odpowiednio poświadcza. Podróżnego na najbliższej stacji zatrzymania usuwa się z pociągu wraz z rzeczami; częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi po potrąceniu odstępnego.
12. Ponadto w razie stwierdzenia, że podróżny przewozi:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, PKP SKM postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;
 - 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – PKP SKM niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
13. W uzasadnionych przypadkach bagaż przewożony przez podróżnego może być sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.
14. W ramach oferty Wspólny Bilet, podróżny może przewieźć nieodpłatnie trzy sztuki bagażu, za czwartą sztukę bagażu i każdą następną, powinien uiścić opłatę wskazaną w Cenniku WB.

§ 26. Przewóz zwierząt

1. Podróżny może pod swoim nadzorem przewozić zwierzęta, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia nawet, gdy podróżny zabezpieczy miejsce, np. kocem. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzęta.
2. Bezpłatnie, w ramach bagażu ręcznego, można przewozić małe żywe zwierzęta (w tym psy), umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach, skrzynkach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pojemniki, w których przewożone są zwierzęta umieszcza się na miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu (patrz: § 25 ust. 2). Zwierzęta nie mogą przebywać na miejscach do siedzenia, nawet jeśli podróżny dokona zabezpieczenia takiego miejsca, np. za pomocą koca, narzuty itp.
3. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika) – nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod opieką pełnoletniego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa;
 - 2) rasa psa nie jest uznawana za agresywną;
 - 3) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem ust. 4 i ust. 5.
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 wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

5. W przypadkach wskazanych w ust. 3, podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz psa, z wyjątkiem:
 - 1) psa przewodnika osoby niewidomej, który jest odprawiany na warunkach wskazanych w §§ 24 – 25 Taryfy przewozowej;
 - 2) psa asystującego, spełniającego warunki, o których mowa w ust. 4, którego przejazd odbywa się bezpłatnie.
6. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli (np. w innym wagonie, przedsiönku lub w przedziale na przedmioty o większych rozmiarach), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Jednocześnie kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pociągu zamieszcza na bilecie na przejazd stosowne poświadczenie, na podstawie którego przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy, bez potrącania odstępnego.
7. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
 - 2) psów asystentów osób niepełnosprawnych;
 - 3) psów służbowych z opiekunami.
8. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
9. Podróżnemu, który nie nabył w kasie biletu na przewóz psa, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli wystawia ten bilet, na zasadach określonych w § 10 ust. 12, a w przypadku odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
10. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewożeniu zwierząt, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu zwierząt, których przewóz podlega opłacie, bez odpowiedniego dokumentu przewozu, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności, wystawia wezwanie.

§ 27. Przewóz rowerów

1. PKP SKM umożliwia przewóz rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor.
2. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden niespakowany rower i przewieźć go odpłatnie.
3. Zasady pobierania opłaty za przewóz roweru oraz zasady jego przewozu w ramach oferty WB, zamieszczone są w ZW-WB.
4. Nie podlegają opłacie i są przewożone w ramach bagażu ręcznego (patrz: § 25 ust. 2):
 - 1) złożony rower w pokrowcu (tj. taki, który posiada techniczną funkcjonalność szybkiego składania go na czas przewozu);
 - 2) rowerek dziecięcy (dwu- lub trójkołowy);
 - 3) rower trójkołowy rehabilitacyjny, przewożony przez osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - 4) jeden rower wyłącznie w wagonach eżt na trasie Gdańsk Śródmieście – Wejherowo – Gdańsk Śródmieście.
5. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym.

6. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. PKP SKM ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.
7. Rower można przewozić na zasad określonych w § 14.
8. Jeżeli przewóz roweru zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie zamieszcza stosowne poświadczenie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
9. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego przepisów o przewozie rowerów kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pociągu pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie.

Rozdział 4. RZECZY ZGUBIONE I ZNALEZIONE

§ 28. Rzeczy zagubione/znalezione w pociągach i na obszarze PKP SKM

1. Podróżny, który znalazł rzecz zagubioną na terenie administrowanym przez PKP SKM, powinien oddać daną rzecz do Punktu Rzeczy Znalezionych znajdującego się w siedzibie PKP SKM lub w Komendzie SOK SKM na Dworcu Podmiejskim Gdynia Główna. Rzeczy znalezione w pociągach PKP SKM przekazuje się kierownikowi pociągu.
2. Pracownik PKP SKM przyjmujący rzecz znaną jest zobowiązany do jej sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
3. Na każdą przyjętą rzecz sporządza się w dwóch egzemplarzach Protokół znalezienia rzeczy (wzór nr 30). Znalazca otrzymuje Protokół na rzecz przekazaną pracownikowi PKP SKM.
4. Jeżeli rzeczami znanymi będą teczki, torebki, torby foliowe, plecaki, walizki, paczki itp., które wewnątrz mogą zawierać inne przedmioty, w obecności znalazcy i jednego świadka dokonuje się ich otwarcia i sporządza protokół oględzin zawartości rzeczy znalezionej w Protokole według wzoru nr 30, z zastrzeżeniem postanowień ust 5.
5. W przypadku znalezienia lub przekazania przez podróżnego rzeczy, co do której istnieje uzasadnione podejrzenie, co do jej niebezpiecznej zawartości, należy natychmiast fakt ten zgłosić odpowiednim organom (Policja, Straż Ochrony Kolei).
6. W przypadku znalezienia zwierząt, pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną znalazca powinien oddać je niezwłocznie właściwemu organowi.
7. Rzeczy znalezione przechowywane są w Punkcie Rzeczy Znalezionych w siedzibie PKP SKM.
8. Informację o znalezieniu rzeczy można uzyskać na stronie internetowej PKP SKM.
9. Rzeczy znalezione wydaje się osobie uprawnionej do jej odbioru po ustaleniu tożsamości tej osoby i po udowodnieniu przez nią prawa własności do rzeczy zagubionej. Odbiór rzeczy osoba ją odbierająca potwierdza na Protokole wydania rzeczy (wzór nr 31).
10. Jako dokument stwierdzający tożsamość osoby uważa się:
 - 1) dowód osobisty;
 - 2) paszport;
 - 3) legitymację służbową, legitymację studencką, uczniowską;
 - 4) inny dokument z fotografią i danymi adresowymi.
11. Wydanie rzeczy znalezionej osobie uprawnionej następuje na podstawie szczegółowego opisu rzeczy, po uprzednim stwierdzeniu uprawnień do jej odbioru, tj. przedstawieniu dowodów potwierdzających prawo do rzeczy zagubionej:
 - 1) dowodu zakupu;
 - 2) podania numerów seryjnych;
 - 3) własnego oznaczenia przedmiotu;
 - 4) przyjęcia od osoby uprawnionej do odbioru pisemnego oświadczenia o zgubieniu rzeczy z podaniem daty i miejsca utraty oraz szczegółowym opisem rzeczy z podaniem jej cech charakterystycznych.
12. Rzeczy nieodebrane podlegają likwidacji w terminach:
 - 1) rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu – 48 godzin,
 - 2) pozostałe rzeczy po upływie 1 roku od dnia doręczenia osobie upoważnionej do odbioru zawiadomienia o rzeczy znalezionej, a po upływie 1,5 roku przechowywania w przypadku niemożności dokonania zawiadomienia.
13. Znalezione dokumenty tj. paszport, dowód osobisty, prawo jazdy, odsyła się niezwłocznie do najbliższej jednostki Policji. Dokumenty tj. karty kredytowe, karty bankomatowe, legitymacje odsyła się do wystawcy dokumentu.
14. W sprawach nieuregulowanych stosuje się postanowienia ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 908).

Rozdział 5. SKARGI I REKLAMACJE

§ 29. Postępowanie w sytuacjach spornych, tryb wnoszenia i rozpatrywania skarg

1. Spory powstałe pomiędzy:
 - 1) podróżnymi a personelem PKP SKM (lub podmiotami działającymi na rzecz i w imieniu PKP SKM) rozstrzyga:
 - a) w kasach biletowych – pracownik sprawujący bezpośredni nadzór nad pracą tej kasy,
 - b) w pociągu – kierownik pociągu;
 - 2) podróżnymi w pociągu – rozstrzyga kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli, a w razie sporu pomiędzy podróżnym a kierownikiem pociągu – skarga może być złożona na zasadach określonych w ust. 2.
2. Wszelkie uwagi, skargi i wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez PKP SKM lub kierowane pod adresem danego pracownika, podróżny może składać:
 - 1) pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej;
 - 2) ustnie do protokołu w Wydziale MP (wzór nr 32);
 - 3) w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza skargi/zapytania dostępnego na stronie internetowej PKP SKM.

Na wniesioną telefonicznie uwagę, skargę lub wniosek pracownik przyjmujący tę uwagę, skargę, wniosek sporządza Protokół przyjęcia uwagi, skargi, wniosku wniesionego(ej) telefonicznie (wzór nr 32).
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują (z wyjątkiem zgłoszeń telefonicznych) wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.
4. Termin udzielenia odpowiedzi ostatecznej nie powinien przekroczyć 30 dni. W usprawiedliwionych przypadkach odpowiedź może być udzielona w terminie krótszym niż trzy miesiące, po uprzednim poinformowaniu o tym fakcie wnoszącego skargę.
5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, nie będą rozpatrywane.
6. Skargi i wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez PKP SKM można kierować również do:

URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO,
Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa
Tel : 801-044-080 lub 22-460-40-80, Fax: 22-749-14-01
e-mail: pasazer@utk.gov.pl
www.utk.gov.pl/portal/pl/147/485/zlozenie_skargi.html

7. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczeniami przez PKP SKM usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).

§ 30. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy oraz zwierząt (w tym psów) - są przyjmowane i rozpatrywane przez PKP SKM na zasadach określonych w:
 - 1) Rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.) z dnia 3 grudnia 2007 r.;
 - 2) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 8);
 - 3) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
2. Osoba uprawniona może złożyć do PKP SKM reklamację:
 - 1) z tytułu otrzymanego wezwania do zapłaty lub biletu na opłatę dodatkową (wzór nr 33),
 - 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiada ważny bilet lub dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego (wzór nr 34),

- 3) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletów na przejazd/przewóz (wzór nr 35),
- 4) z tytułu wadliwie działającego automatu biletowego (wzór nr 36),
- 5) z tytułu wadliwie działającego systemu aplikacji na telefonie komórkowym/platformy internetowej (wzór nr 37).³⁵
3. Reklamacje należy składać w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) w dowolnym punkcie odprawy, lub osobiście na adres:
**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
w Wydziale Obsługi Posprzedażowej
w budynku Dworca Podmiejskiego Gdynia Główna**
 - b) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1041 z późn. zm.), zwanej dalej „Prawem pocztowym” – na adres:
**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia**
 - 2) elektronicznej:
 - a) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres:
reklamacje@skm.pkp.pl
 - b) za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej PKP SKM;
wyłącznie w przypadkach biletów zakupionych za pośrednictwem platformy internetowej oraz biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego.
4. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez PKP SKM:
 - 1) odpowiedzi na reklamację,
 - 2) wezwania, o którym mowa w ust. 13 pkt 1 lub ust. 14,
 - na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi lub doręczenia wezwań w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.
5. Uprawniony albo podróżny, który złożył reklamację w formie, o której mowa w ust. 3 pkt 1 i 2, może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. W trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny powiadamia PKP SKM o zmianie adresu zamieszkania lub siedziby, adresu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej. W przeciwnym razie doręczenia, o którym mowa w ust. 13 pkt 1 lub ust. 14, dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji uznaje się za skuteczne.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu lub oryginał biletu na przejazd w przypadku zwrotu biletu na przejazd zakupionego w kasie biletowej SKM, w automacie biletowym lub w pociągu z terminala mobilnego. Oryginał biletu po naniesieniu na niego adnotacji o unieważnieniu zostanie zwrócony podróżnemu;
 - 4) uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - 6) numer rachunku bankowego właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 7) podpis uprawnionego lub podróżnego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

³⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 12 lit. a aneksu nr 1.

8. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem § 8a.³⁶
- 8a. Do reklamacji, w przypadku których podróżny może udowodnić, że posiadał ważny bilet na przejazd (przy czym bilet nie nosił znamion kontroli), w związku z brakiem którego w pociągu wystawiono mu bilet za pobraniem stosowanych opłat, należy dołączyć pisemne oświadczenie podróżnego, że jest on właścicielem danego biletu lub przedstawić dowód zakupu danego biletu np. paragon, Fakturę VAT (tj. właściciel danego biletu musi udowodnić, że jest właścicielem danego biletu).³⁷
9. Do reklamacji składanej w formie elektronicznej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 7 pkt 3 i ust. 8, w postaci elektronicznej.
10. Do załatwiania reklamacji z tytułu roszczeń dotyczących:
 - 1) zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety;
 - 2) wezwań do zapłaty z tytułu przewozu osób, rzeczy oraz zwierząt – w tym psów;
 - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu, właściwym jest Wydział MP.
11. Reklamacje, dotyczące zagadnień, określonych w:
 - 1) ust. 10 pkt 1 i 3 – składane są nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie;
 - 2) ust. 10 pkt 2 – składane są nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty;
 - 3) § 23 ust. 10 i 13 – składane są nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
12. PKP SKM potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa w:
 - 1) w ust. 3 pkt 1 lit. a – niezwłocznie;
 - 2) w ust. 3 pkt 2 – w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
13. Jeżeli złożona reklamacja:
 - 1) nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 7 lub 8, PKP SKM wzywa reklamującego, nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania,
 - 2) zostanie uzupełniona w terminie określonym w pkt 1, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
14. Jeżeli jest to potrzebne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, PKP SKM może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.
15. Oryginały dokumentów dołączonych do reklamacji bądź o których mowa w ust. 14 są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa Pocztowego. Zwracany oryginał biletu, za który podróżny otrzymał zwrot należności, opatrzony zostaje adnotacją według poniższego wzoru:
„Zwrot należności za bilet w ramach reklamacji, nr sprawy, parafka pracownika PKP SKM”.
16. PKP SKM udziela odpowiedzi na wniesioną reklamację nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji do PKP SKM.
17. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
18. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;

³⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 12 lit. b aneksu nr 1.

³⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 12 lit. c aneksu nr 1.

- 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji w całości albo w części;
 - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informacje o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 6) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
 - 7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowego sądu;
 - 8) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na reklamacje udzieloną w formie pisemnej albo elektronicznej.
19. Doręczenia wezwań, o których mowa w ust. 13 pkt 1 oraz ust. 14, dokonuje się przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru. Terminy, o których mowa w ust. 13 pkt 1 oraz ust. 14, uważa się za zachowane, jeśli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróżnego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego.
20. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.
21. Dla przyjmowania, rozpatrywania skarg oraz udzielania odpowiedzi na skargi stosuje się odpowiednio postanowienia § 29.

Rozdział 6.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 31. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy:

- 1) Kodeksu cywilnego;
- 2) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8);
- 3) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 1371/2007 z dnia 23 października 2007r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób zgodnie z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1043 z późn. zm.), (Dz.U.UE L. nr 315, poz. 14 z późn. zm.).

Rozdział 7. WZORY DRUKÓW

Wzór nr 1
do § 10

POŚWIADCZENIE O NIEMOŻNOŚCI WYDANIA BILETU W KASIE LUB W POCIĄGU SKM

 **SKM**
szybka kolej miejska
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.

.....
(Kasa na stacji/przystanku lub kierownik pociągu (konduktor))

POŚWIADCZENIE Nr

o niemożności wydania biletu w kasie lub w pociągu SKM

od stacji/przystanku

data poc. nr

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-181-15-00

Wzór nr 2
do § 17

POŚWIADCZENIE O NIEWYKORZYSTANIU BILETU

 **SKM**
szybka kolej miejska
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.

.....
(kasa biletowa lub kierownik pociągu/konduktor)

POŚWIADCZENIE
o niewykorzystaniu biletu

seria nr nominal
niewykorzystany na odcinku

Wydano nowy bilet nr w poc. nr

Data wydania godzina wydania

.....
podpis i stempel osoby wystawiającej poświadczenie

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-235-17-00

POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU
strona czołowa

		 stempel przewoźnika	
POKWITOWANIE			
Seria A № 000000000			
wydane..... dzień, miesiąc (słownie), rok			
w pociągu nr relacji			
przez..... stanowisko służbowe, nr identyfikacyjny, jednostka służbowa			
jako potwierdzenie zatrzymania nazwa dokumentu			
seria i numer.....			
wydanego przez.....			
dla imię i nazwisko			
..... imię i nazwisko osoby posługującej się dokumentem			
..... dokładny adres			
powód zatrzymania dokumentu			
..... podstawa prawna: art. 33a ust. 7 pkt 3 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.)			
..... podpis osoby przyjmującej pokwitowanie		 podpis i stempel osoby wystawiającej pokwitowanie	
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-180-15-02			

strona odwrotna

KLAUZULA INFORMACYJNA
Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych) informujemy, iż: 1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Morskiej 350A 81-002 Gdynia. 2. Inspektorem ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. jest Pani Agnieszka Tokarska daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69. 3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia, w celu oddania pozostawionego dokumentu właściwemu organowi lub ustalenia jego autentyczności. 4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą komisariaty policji lub wystawcy dokumentów. 5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej. 6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat od momentu wystawienia Pokwitowania. 7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. 8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. 9. Podanie przez Panią/Pana danych jest wymogiem prawnym, co wynika z przypisu prawa art. 33a ust. 7 pkt 3 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1983). 10. Pani/Pana dane nie będą przechowywane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

		OD VON/DE/FROM	DO NACH/A TO
		KL	
PLN			

DM 00000000

SKM SKM SKM SKM SKM SKM SKM SKM SKM SKM

1. Zasady sprzedaży biletów, uprawnienia ulgowych przejazdów, warunki przewozu, zasady zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu w pociągach Spółki „PKP SKM” określa:
- 1) Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM),
 - 2) Taryfa Przewozowa SKM (TP-SKM) zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. oraz z taryfikacją usług przewozowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
2. Zakres praw obowiązków pasażerów, oprócz przepisów określonych w ust. 1 regulują ponadto:
- 1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. z 2017r., poz. 1983),
 - 2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. Nr 137/107/We dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (L 25/14/PL Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej 3, 23.12.2007r.)
3. Przy zmianie stanu niektórych pociągów lub ofert specjalnych mogą mieć zastosowanie odrębne postanowienia (odrębne nie znajdujące się w TP-SKM oraz RPO-SKM).
4. Przepisy, o których mowa powyżej zamieszczone są na stronie internetowej www.skm.pkp.pl oraz udostępnione do wglądu w kasach biletowych SKM.
5. Pasażownik zrzeka się prawa do zatrzymania niniejszego biletu i wydania w zamian biletu za dopłatą.
6. Zwrot biletu na przejazd (poświadczenie zgodne z §12 RPO-SKM) lub jego wymiana mogą być ograniczone lub wykluczone (w przypadku kradzieży określonych przepisami). Od należności za przejazd są całkowicie lub częściowo wolne osoby, którym bilet na przejazd potrącając nie jest odpisane, chyba że odpisanie od umowy przewozu nastąpi z przyczyn wyjątkowych po stronie przewoźnika.
7. Więcej informacji o prawach pasażera na www.pasazer.info.pl.
8. W przypadku zagrożenia w podróży lub na obszarze kolejowym należy powiadomić Straż Ochrony Kolei SKM. Telefon Alarmowy 608 165 171 (czynny całą dobę).
9. W przypadku biletów wydanych w ramach Pakietu Podróżnika:
- 1) B1, B2, aż do 60 oznacza kolejną bilet wydany w ramach "Pakietu Podróżnika",
 - 2) każdy bilet jest odrębną umową przewozu realizowaną pociągami przewoźnika wskazanego na bilecie,
 - 3) więcej o "Pakiecie Podróżnik" na intercity.pl, polegno.pl, skm.pkp.pl, kaski.pl, koleje-wielkopolskie.com, m.alpolskiekoleje.pl,
 - 4) UWAGA: przeładki i nieśwagwarantowane (także w przypadku uprzedzenia) krótkich pociągów.
- PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.**
ul. Mińska 35bA
81-002 Gdynia

Życzymy Państwu przyjemnej podróży!

Miejsce na adnotacje kasy/obsługi pociągu:

Miejsce na adnotację kasy/obsługi pociągu:
Bilet na przejazd jednorazowy wydany na odległość nie mniejszą niż 50 km uznaje się za fakturę VAT (podstawa: Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 09.12.2013r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013, poz.1485)).

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-236-17-04 (H-3253)

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ

Wzór

Klasa Ważny od Ważny do
Początek Przewoźnik
Od
Do
Przez

Kasa wydania NIE FOLIOWAĆ !

NIP: 958-13-70-512

DF000000000

SKM SKM SKM SKM SKM SKM SKM

1. Zasady sprzedaży biletów, uprawnienia do ulgowych przejazdów, warunki przewozu, zasady zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu w pociągach Spółki „PKP SKM” określa:
 - 1) Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-PKP SKM),
 - 2) Taryfa przewozowa (TP-PKP SKM) zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób rzeczy i zwierząt w pociągach PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. wraz z Cennikiem usług przewozowych PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (C-PKP SKM).
2. Zakres praw i obowiązków pasażerów, oprócz przepisów określonych w ust. 1 regulują ponadto:
 - 1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r., poz. 8),
 - 2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. nr 1371/2007/WE dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (L315/14 PL Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej 3.12.2007 r.).
3. Przy korzystaniu z niektórych pociągów lub ofert specjalnych mogą mieć zastosowanie odrębne postanowienia (odrębne niż znajdujące się w TP-PKP SKM oraz RPO-PKP SKM).
4. Przepisy, o których mowa wyżej zamieszczone są na stronie internetowej www.skm.pkp.pl oraz udostępnione do wglądu w kasach biletowych PKP SKM.
5. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zatrzymania niniejszego biletu i wydania w zamian biletu zastępczego.
6. Zwrot biletu na przejazd (poświadczony zgodnie z § 17 RPO-SKM) lub jego wymiana mogą być ograniczone lub wykluczone (w przypadkach określonych przepisami). Od należności zwracanej za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd potrącanie jest odpłatne, chyba że odstąpienie od umowy przewozu nastąpi z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.
7. Więcej informacji o prawach pasażera na www.pasazer.info.pl.
8. W przypadku zagrożenia w podróży lub na obszarze kolejowym należy powiadomić Straż Ochrony Kolei SKM. Telefon alarmowy 668 163 171 (czynny całą dobę).

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.

Ul. Morska 350A

81-002 Gdynia

www.skm.pkp.pl

Informacja SKM: 58 721-21-70

Życzymy Państwu przyjemnej podróży!

Bilet na przejazd jednorazowy wydany na odległość nie mniejszą niż 50 km uznaje się za fakturę VAT (podstawa: Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 09.12.2013 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r., poz. 1485)).

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-106-14-04 (H-3278)

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

³⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 13 lit. a aneksu nr 1.

BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ NA PAPIERZE CIĄGŁYM

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350a
81-002 Gdynia
Kasa nr 552 Reda
ul. Gdańska 72
84-240 Reda
NIP: 9581370512
23.02.17 23:208
B I L E T
STREFOVY DOBOWY
OF: 4 Przewoźnik: SKM
N: 1 U: X KL: 2 POC: 0
OD: Wejherowo
DO: Gdańsk Śródmieście
Wyjazd w dn: 23.02.2017
Bilet ważny 24 godz. od: 14.21
Cena z PTU zł. 13.00
CC000133700 SKM
SP. OP. B 13.00
PTU 8 8% 0.96
SUMA PTU 0.96
SUMA PLN 13.00
0121#006106552/008 14:53
REDAZ 10083142
GOTOWKA 13.00PLN

PKP Szybka Kolej Miejska
w Trójmieście sp. z o.o.
ul. Morska 350a SKM
81-002 Gdynia
KASA SZKOLENIOWA SKM
14.06.17 32320
NIEFISKALNY
B I L E T
PRZEJAZD TAM
OF: 2 POC: 0 KL: 2 Przewoźnik: SKM
N: 1 U: X
OD: Kościerzyna SKM
DO: Gdynia Gł.
Wyjazd w dn: 20.06.2017 Km. 67
Ważny do: 20.06.2017
Cena z PTU zł. 12.50
J 000073101
SP. OP. B 12.50
PTU 8 8% 0.93
SUMA PTU 0.93
SUMA 12.50
NIEFISKALNY
#017509111/012 09:36

PKP SKM w Trójmieście NOVITUS-SKM
Sp. z o.o. ul. Morska 350a
81-002 Gdynia
Kasa nr 999
NIP: 958-13-70-512
27.04.2016
000001
B I L E T
PRZEJAZD TAM
OF: 2 POC: 0 KL: 2 Przewoźnik: SKM
N: 1 U: X
OD: Gdańsk Gł.
DO: Gdańsk Politech.
Wyjazd w dn: 27.04.2016 Km. 2
Ważny do: 27.04.2016
Cena z PTU zł. 3.00
A000000574
SP. OP. B 3.00
PTU 8 8% 0.22
SUMA PTU 0.22
SUMA PLN 3.00
109900999/002 11:27
3.00 PLN

Właściciel: TJ
Ważny z dokumentem ze zdjęciem nr 000003
BEZ WPISANEGO NUMERU J DOKUMENTU BILET NIEWAŻNY.
Bilet numer 00000338 Data wydania 27.04.16 Kasa wydania NOVITUS-SKM
MIESIĘCZNY TAM I POWRÓT N U
XX (SKM) 1 X
Od: KL. POC.
Gdynia Gł. 2 O
Do: OF: 35
Gdańsk Oliwa
Przej.poc SKM
Ważny od 27.04.16 do 26.05.16
Km 13 Cena + PTU zł
**110,00
PTU 8% ***8,15
109900999/002 11:32
**110,00 PLN
Szybka Kolej Miejska sp. z o.o.
NIP: 958-13-70-512
Seria A Nr 000000338

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

BILETY KARTKOWE DO ELEKTRONICZNYCH KASOWNIKÓW (WYBRANE WZORY)

TARYFA POMORSKA SKM 000001 szybka kolej miejska 3.80 zł Cena biletu Bilet na przejazd dla jednej osoby, ważny przez 3 godziny od stacji/przystanku skasowania w strefie do 6 km w 2 kl. w pociągu osobowym PKP SKM jadącym do stacji/przeznaczenia wybranej przez podróżnego. Bilet obowiązuje wyłącznie na obszarze ograniczonych stacji: Odańsk Łopie - Odańsk Śródmieście - Ryda - Łębork - Kartuszy - Kołobrzyszyn. Przejazd na podziemną linię odbywa się zgodnie z postanowieniami Taryfy przewozowej PKP SKM. Za skasowanie biletu w pociągu pobierany jest opłatę w Cenniku. Bilet niekaskowany lub z wyjątkiem odliczenia daty jest nieważny. PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-001-14-07 Seria AAA TU KASOWAĆ VALIDATE THE TICKET КОМПЮСТИРОВАТЬ СДЕСЬ	BILET NALEŻY SKASOWAĆ PRZED WEJŚCIEM DO POCIĄGU I ZACHOWAĆ DO KONTROLI VALIDATE YOUR TICKET BEFORE GETTING ON THE TRAIN AND KEEP IT FOR TICKET CONTROL БИЛЕТ СЛЕДУЕТ ЗАКОМПЮСТИРОВАТЬ ДО ПОСАДКИ В ПОЕЗД И СОХРАНИТЬ ДЛЯ КОНТРОЛЯ
TARYFA POMORSKA SKM 000001 szybka kolej miejska 4.90 zł Cena biletu Bilet na przejazd dla jednej osoby, ważny przez 3 godziny od stacji/przystanku skasowania w strefie do 12 km w 2 kl. w pociągu osobowym PKP SKM jadącym do stacji/przeznaczenia wybranej przez podróżnego. Bilet obowiązuje wyłącznie na obszarze ograniczonych stacji: Odańsk Łopie - Odańsk Śródmieście - Ryda - Łębork - Kartuszy - Kołobrzyszyn. Przejazd na podziemną linię odbywa się zgodnie z postanowieniami Taryfy przewozowej PKP SKM. Za skasowanie biletu w pociągu pobierany jest opłatę w Cenniku. Bilet niekaskowany lub z wyjątkiem odliczenia daty jest nieważny. PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-002-14-07 Seria AAA TU KASOWAĆ VALIDATE THE TICKET КОМПЮСТИРОВАТЬ СДЕСЬ	
TARYFA POMORSKA SKM 000001 szybka kolej miejska 6.00 zł Cena biletu Bilet na przejazd dla jednej osoby, ważny przez 3 godziny od stacji/przystanku skasowania w strefie do 18 km w 2 kl. w pociągu osobowym PKP SKM jadącym do stacji/przeznaczenia wybranej przez podróżnego. Bilet obowiązuje wyłącznie na obszarze ograniczonych stacji: Odańsk Łopie - Odańsk Śródmieście - Ryda - Łębork - Kartuszy - Kołobrzyszyn. Przejazd na podziemną linię odbywa się zgodnie z postanowieniami Taryfy przewozowej PKP SKM. Za skasowanie biletu w pociągu pobierany jest opłatę w Cenniku. Bilet niekaskowany lub z wyjątkiem odliczenia daty jest nieważny. PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-003-14-07 Seria AAA TU KASOWAĆ VALIDATE THE TICKET КОМПЮСТИРОВАТЬ СДЕСЬ	
TARYFA POMORSKA SKM 000001 szybka kolej miejska 7.10 zł Cena biletu Bilet na przejazd dla jednej osoby, ważny przez 3 godziny od stacji/przystanku skasowania w strefie do 24 km w 2 kl. w pociągu osobowym PKP SKM jadącym do stacji/przeznaczenia wybranej przez podróżnego. Bilet obowiązuje wyłącznie na obszarze ograniczonych stacji: Odańsk Łopie - Odańsk Śródmieście - Ryda - Łębork - Kartuszy - Kołobrzyszyn. Przejazd na podziemną linię odbywa się zgodnie z postanowieniami Taryfy przewozowej PKP SKM. Za skasowanie biletu w pociągu pobierany jest opłatę w Cenniku. Bilet niekaskowany lub z wyjątkiem odliczenia daty jest nieważny. PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-004-14-07 Seria AAA TU KASOWAĆ VALIDATE THE TICKET КОМПЮСТИРОВАТЬ СДЕСЬ	

Wzór nr 8
do § 8

BILET EMITOWANY PRZEZ ELEKTRONICZNY AUTOMAT BILETOWY



Wzór nr 9
do § 8

BILETY EMITOWANE PRZEZ ELEKTRONICZNY AUTOMAT BILETOWY

Avista Sp. z o.o.
04-367 Warszawa, ul. Kalańska 5
NIP 822-19-99-851

BILET	DG00000904	NORMALNY: 1
OFERTA (35)	MIESIĘCZNY TAM I POWRÓT	ULGOWY: X
Wyjazd dnia	21-10-2019	Kod spółki: 5
Ważny do	20-11-2019	
OD: Gdańsk Śródmieście	Poc. O	Km: 22
DO: GDYNIA GŁÓWNA		
Przez: ****		
Przewoźnik: PKP SKM w Trójmieście NIP: 958-13-70-512	PLATNOŚĆ KARTA	
	Opłata za przejazd PLN **130,00 w tym PTU (B) 8% PLN ****9,63	
Nr automatu: 1984	Data/godz. wydania	
Lokalizacja: GDAŃSK ŚRÓDMIEŚCIE	21-10-2019 07:03	
Właściciel: JAN KOWALSKI		
Ważny z dokumentem ze zdjęciem.		
Ważny na przejazd w pociągach PKP SKM		

DG00000904

Wzór nr 10
do § 8

BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ

SKM
szybka kolej miejska

BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ NIP: 958-13-70-512

wydany w poc. nr _____

KASA DOPLAT _____

DPUZYNI KONDUKTORSKICH _____

do biletu nr _____, łącznie z biletem nr _____

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

KOD ZNIŻKI _____ KOD SPÓŁKI _____

od st.	do st.	osób	taryfa	kl.	poc.	km

Podstawa wycenienia _____

*) za: przejazd dłuższy-nieca droga niż droga poc. pociągów lub do st. 1.

od st.	do st.	przez	zł	gr

Dopłata do _____

*) Opłata dodatkowa _____ *) Opłata za wydanie biletu w pociągu _____

Seria A Nr _____ Razem _____

Potrącono _____

Pobrano _____

Stempel identyfikacyjny _____ *) PTU _____

SKM
szybka kolej miejska

GRZBIET BILETU BLANKIETOWEGO NA DOPLATĘ NIP: 958-13-70-512

wydany w poc. nr _____

KASA DOPLAT _____

DPUZYNI KONDUKTORSKICH _____

do biletu nr _____, łącznie z biletem nr _____

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

KOD ZNIŻKI _____ KOD SPÓŁKI _____

od st.	do st.	osób	taryfa	kl.	poc.	km

Podstawa wycenienia _____

*) za: przejazd dłuższy-nieca droga niż droga poc. pociągów lub do st. 1.

od st.	do st.	przez	zł	gr

Dopłata do _____

*) Opłata dodatkowa _____ *) Opłata za wydanie biletu w pociągu _____

Seria A Nr _____ Razem _____

Potrącono _____

Pobrano _____

Stempel identyfikacyjny _____ *) PTU _____

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

Wzór nr 11
do § 8

BILET STREFOWY

SKM PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Murka 202 A, 81-002 Gdynia

BILET STREFOWY NIP: 668 13 70 612

KOD ZIELKI KOD SPÓDKI

KASA W GDYNI GŁÓWNEJ

inna relacja*)

Pociąg osobowy Nr **Kt.2**

BILET STREFOWY

Seria J Nr **000000**

Wymiar ulgi	N/A
Wymiar ulgi	N/A
Opłata za wydanie biletu w pociągu	
Opłata dodatkowa	
Inne opłaty	
Razem	
Potrącono	
Pobrano	
Data wydania	
Stempel identyfikacyjny	

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-03-4401 DIX

SKM PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Murka 202 A, 81-002 Gdynia

GRZBIET BILETU STREFOWEGO NIP: 668 13 70 612

KOD ZIELKI KOD SPÓDKI

KASA W GDYNI GŁÓWNEJ

inna relacja*)

Pociąg osobowy Nr **Kt.2**

BILET STREFOWY

Seria J Nr **000000**

Wymiar ulgi	N/A
Wymiar ulgi	N/A
Opłata za wydanie biletu w pociągu	
Opłata dodatkowa	
Inne opłaty	
Razem	
Potrącono	
Pobrano	
Data wydania	
Stempel identyfikacyjny	

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-03-4401 DIX

Wzór nr 12
do § 8

BILET STREFOWY (ULGA USTAWOWA)

SKM PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Murka 202 A, 81-002 Gdynia

BILET STREFOWY NIP: 668 13 70 612
ULGA USTAWOWA

KOD ZIELKI KOD SPÓDKI

KASA W GDYNI GŁÓWNEJ

inna relacja*)

Pociąg osobowy Nr **Kt.2**

BILET STREFOWY **ulga ustawowa**

Seria E Nr **000000**

Wymiar ulgi	N/A
Opłata za wydanie biletu w pociągu	
Opłata dodatkowa	
Inne opłaty	
Razem	
Potrącono	
Pobrano	
Data wydania	
Stempel identyfikacyjny	

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-03-4401 DIX

SKM PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Murka 202 A, 81-002 Gdynia

GRZBIET BILETU STREFOWEGO NIP: 668 13 70 612
ULGA USTAWOWA

KOD ZIELKI KOD SPÓDKI

KASA W GDYNI GŁÓWNEJ

inna relacja*)

Pociąg osobowy Nr **Kt.2**

BILET STREFOWY **ulga ustawowa**

Seria E Nr **000000**

Wymiar ulgi	N/A
Opłata za wydanie biletu w pociągu	
Opłata dodatkowa	
Inne opłaty	
Razem	
Potrącono	
Pobrano	
Data wydania	
Stempel identyfikacyjny	

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-03-4401 DIX

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

Wzór nr 13
do § 8

**BILETY EMITOWANE PRZEZ MOBILNY TERMINAL DO SPRZEDAŻY BILETÓW
W POCIĄGU**

PKP Szybka Kolej Miejska
w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia
NIP: 938 13 70 512

POC: 0 N: 1 U: 0
NR: 95741 U %: 0 %
KL: 2

BILET (2) PRZEJAZD TAM Przejazd dnia: **04.06.2019**

Od: **Gdańsk Gł.** KM: **5**
Do: **Gdańsk Zaspa** Przejazd: ***3,20 PLN**
Przez: **Gdańsk Stocznia*Gdańsk Wrzeszcz***

Ważny na przejazd w pociągu SKM

Razem: ***3,20 PLN**
Karta

(5900) Gdynia Gł. 04.06.2019 11:52:46 PTU 8%: ***0,24 PLN**

DD 12404582

PKP Szybka Kolej Miejska życzy miłej podróży
H-0001 124/99999/1/1

PKP Szybka Kolej Miejska
w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia
NIP: 938 13 70 512

POC: 0 N: 1 U: 0
NR: 95741 U %: 0 %
KL: 2

BILET (2) PRZEJAZD TAM Przejazd dnia: **12.05.2020**

Od: **KARTUZY** KM: **46**
Do: **GDYNIA CHYLONIA** Przejazd: **9,50 PLN**
Przez: **Gdynia Gł.***

Ważny na przejazd w pociągu SKM

Razem: **12,30 PLN**
Gotówka

Opłata za wydanie biletu: **2,80 PLN**
(5900) Gdynia Gł. 12.05.2020 13:02:20 PTU 8%: **0,91 PLN**

DD 99900118

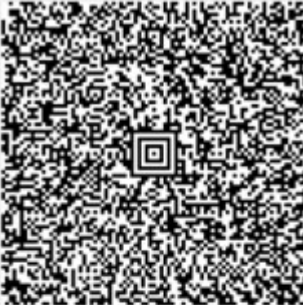
PKP Szybka Kolej Miejska życzy miłej podróży
H-0001 999/99999/1/1/5/2020

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

Wzór nr 14
do § 8

BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO

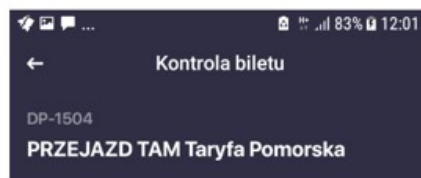
← Kontrola biletów 

PRZEJAZD TAM
Ze stacji: GDYNIA GŁÓWNA
Do stacji: SÓPOT
Ważny od: 2017-12-07 15:03
Fotokod:


 **SKM**
szybka kolej miejska

Przewoźnik:
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
Numer biletu:
0110000134
Ze stacji:
GDYNIA GŁÓWNA
Do stacji:
SÓPOT
Przez:
Gdańsk Wrzeszcz*
Km:
24
Oferta:
PRZEJAZD TAM
Liczba osób z taryfą normalną:
1
Liczba osób z taryfą ulgową:
0
Rodzaj ulgi:
Brak zniżki (0%)
Kod oferty:
2
Cena:
6.50 PLN
Zawiera PTU 8% = 0.48 PLN
Czas zakupu:
2017-12-07 15:04
Ważny od:
2017-12-07 15:03
Warunki przejazdu:
Bilet ważny na przejazd najbliższym pociągiem od
godziny 15:03
Ważny na przejazd w pociągu SKM
Numer ref. SkyCash:
1000110000005752353

BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO



Numer oferty

2

Bilet ważny 3 godziny od godziny
09:45.

Liczba biletów normalnych:

1

Liczba biletów ulgowych:

2

Zniżka:

DZIECKO/UCZEŃ (37%)

Dystans podróży

8 km

Przewoźnik

SKM Trójmiasto



³⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 13 lit. b aneksu nr 1.

Wzór nr 14b⁴⁰
do § 8

BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO



⁴⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 aneksu nr 2.

Wzór nr 14c⁴¹
do § 8

BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO



⁴¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 aneksu nr 2.

Wzór nr 15 (1) ⁴²
do § 8, 17

WEZWANIE DO ZAPŁATY
(część 1 – część dla podróżnego – strona czołowa)

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o. ul. Morska 350A 81-002 Gdynia tel. 058 721 27 78, NIP 958-13-70-512 (w dni robocze, w godzinach 8:00-14:00)		WEZWANIE do zapłaty		Nazwisko Imię Adres zamieszkania kod pocztowy miejscowość ulica nr domu nr lokalu	
Pouczenie - strona odwrotna		Seria AB Nr		Przejazd nastąpił: w dniu o godzinie od stacji do stacji przez poc. SKM Nr w kl. 2 km Miejsce ujawnienia (przed/za) Rodzaj usługi % ustawa % handlowa	
Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *) zł Opłata dodatkowa *) zł Potrac. ceny okazanych biletów zł		Uwaga: Uregulowanie należności (tj. wpływ środków na konto bankowe przewoźnika lub do kasy PKP SKM) w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 50%		Do zapłaty: zł Do zapłaty w ciągu dni zł	
INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH 1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia. 2. W sprawie swoich danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69. 3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu dochodzenia roszczeń z tytułu jazdy pociągami PKP SKM bez ważnego biletu lub posiadania uprawnień do ulgi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Wystawienie przez pracownika PKP SKM wezwania do zapłaty uregulowanej jest wart. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe. 4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą firmy windykacyjne, Krajowy Rejestr Długów, kancelaria obsługująca PKP SKM, upoważnione organy kontroli oraz Internetowe Biuro Długów. 5. Pełne informacje o sposobie przetwarzania danych osobowych dostępne są na: http://www.skm.pkp.pl/polityka-prywatnosci/ oraz w Wydziale Obsługi Posprzedażowej mieszczącym się w budynku Dworca Podmiejskiego w Gdyni Głównej: windykacja@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 76.					
Dane osobowe podróżnego P E S E L Data urodzenia Rodzaj dokumentu tożsamości Seria i Nr dok. Wydany przez Miejscowość wydania Data wyd.		Uwagi organu kontrolnego  Uwagi podróżnego Potwierdzam odbiór wezwania ODMOWA ODBIORU Czytelny podpis podróżnego Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy			
*) niepotrzebne skreślić		PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-13			

Wzór nr 15 (2)
do § 8, 17

(część 1 – część dla podróżnego – strona odwrotna)

POUCZENIE

Wskazaną drugostronnie kwotę w rubryce "Do zapłaty" należy wpłacić w ciągu 14 dni (uznanie należności na rachunku bankowym lub wpłata do kasy PKP SKM w terminie 7 dni od wystawienia wezwania skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 50%) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek Banku Gospodarstwa Krajowego Oddziału Gdynia ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia (w godz. 08.00 - 18.00) lub w kasie przewoźnika w Gdyni ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia (w godz. 08.00-14.00 w dni robocze).

UWAGA: Pod pojęciem "7 dni" rozumie się 7 kolejnych dni kalendarzowych, liczonych począwszy od dnia następnego po dniu wystawienia niniejszego wezwania do zapłaty. Jeżeli ostatni dzień tego terminu przypada na dzień ustawowo wolny od pracy (niedziela i święta), to za ostatni dzień terminu, 7 dni uznaje się dzień następujący.

Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych do kasy biletowej PKP SKM lub dzień uznania wskazanego do zapłaty rachunku bankowego PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. W przypadku niedokonania wpłaty, PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. może dokonać sprzedaży niniejszej wierzycielności w celu jej dalszego dochodzenia wszelkimi dozwolonymi przez prawo środkami zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 8).

Reklamacje w formie pisemnej, w trybie i na warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.) z zastrzeżeniem treści pkt 2 wezwania z powołaniem się na numer niniejszego wezwania, można składać w każdym punkcie odprawy PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (kasy biletowej) w godz. 08.00 - 19.00, w siedzibie Spółki oraz w siedzibie Wydziału Obsługi Posprzedażowej mieszczącym się w budynku Dworca Podmiejskiego w Gdyni Głównej w godz. 08.00 - 14.00 w dni robocze lub wysłać na adres: ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia.

Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem tel.: 58 721 27 78 w godzinach 08.00 - 14.00

Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów albo posiadający ważny w dniu przejazdu i zakupiony przed przejazdem imienny bilet okresowy - którego nie okazał w pociągu - może w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu) przesłać, względnie złożyć reklamację dołączając:

- kopię dokumentu lub biletu,
- kopię wezwania do zapłaty,
- kopie do wglądu wniesienia opłaty manipulacyjnej lub w daniady spozycji zapłaty określonej w Cenniku usług PKP SKM na ww. nr rachunku bankowego,
- w przypadku biletów metropolitalnych do ww. dokumentów należy dołączyć kopię dokumentu stwierdzającego ważność biletu (np. historia doładowań, paragon itp.).

Tylko łączne spełnienie wszystkich wymaganych powyżej warunków w terminie 7 dni, skutkować będzie pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji (podstawa prawna: Ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 8) oraz Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.)).

Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji PKP SKM może, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Opłata dodatkowa pobierana jest na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14 poz. 117).

1) liczącą należność: za przejazd bez ważnego biletu/przewóz rzeczy/zwierząt *) należy wpłacić w ciągu 14 dni za zapłaconym przejazdem.
 2) wezwaniu do zapłaty ważne jest wyłącznie w dniu, w pociągu oraz od stacji przystanku - do stacji przystanku - podanym na wezwaniu do zapłaty.

⁴² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 13 lit. c aneksu nr 1.

WEZWANIE DO ZAPŁATY
(część 1 – część dla podróżnego – strona czołowa)

[illegible]

(część 1 – część dla podróżnego – strona czołowa)

POUCZENIE

Wskazaną drugą stronę kwotę w rubryce "Do zapłaty" należy wpłacić za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek BGK Oddział w Gdańsku 93 1130 1121 0080 0116 9520 0015 albo w każdej kasie biletowej przewoźnika uczestniczącego we Wspólnym Bilecie lub w kasie przewoźnika w Gdyni ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia (w godz. 08.00-14.00 w dni robocze).

Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych do kasy biletowej PKP SKM lub dzień uznania wskazanego do zapłaty rachunku bankowego PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

W przypadku niedokonania wpłaty, PKP SKM w Trójmieście Spółka z o.o. może dokonać sprzedaży niniejszej weryfikacji w celu jej dalszego dochodu z dnia wszelkimi dozwolonymi przez prawo środkami zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe.

Reklamacje dotyczące niniejszego wezwania do zapłaty można złożyć w trybie i na warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego:

- w formie pisemnej w każdy punkt odprawy PKP SKM, albo
- w formie pisemnej w siedzibie Spółki PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. na adres: ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia, albo
- w formie pisemnej w siedzibie Wydziału Oświaty i Sportu Dworca Podmiejskiego Gdynia Główna w godz. 08.00-14.00 w dni robocze,
- przesłaniem pocztą, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo Pocztowne, na adres Spółki.

Reklamacje dotyczące wezwania do zapłaty można złożyć także do innych przewoźników wskazanych w tabeli na stronie IV, wg zasad ustalonych w regulaminach tych przewoźników.

Informacje dotyczące wezwania do zapłaty wystawionego w pociągu PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. można uzyskać telefonicznie w dni robocze, w godzinach 08.00 - 14.00 pod numerem tel.: +48 58 721 27 78

Podróżnicy posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów albo posiadający ważny w dniu przejazdu bilet- którego nie okazał w pociągu może w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu) przesłać, względnie złożyć reklamację dotającą:

- kopie dokumentu lub biletu,
- kopie wezwania do zapłaty,
- kopie dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej lub wydania dyspozycji zapłaty wskazanej w Załączniku nr 1 do Zasad i warunków stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB) na www.nr rachunku bankowego

Tylko łączne spełnienie wszystkich wymaganych powyżej warunków w terminie 7 dni, skutkować będzie pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji (podstawa prawna: Ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe oraz Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego).

Jeżeli jest to niezgodne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji SKM może, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

PKP Szyka Kolej Miejska w Trójmieście

Spółka z o.s. ul. Morska 350A/81-002 Gdynia

tel. 058 721 27 78, NIP 958-13-70-512

(w dni robocze, w godzinach 8:00-14:00)

Protokół

Nazwisko

Imię

Adres zamieszkania

kod pocztowy

nr domu

nr lokalu

Seria

WB

Nr

000000

Przejazd nastąpił:

w dniu

o godzinie

od stacji

do stacji

przez

poc. SKM Nr

w kl. 2 km

Miejsce ujawnienia (przed/za)

Rodzaj ulgi

% ustawa

% handlowa

Należność

Opłata taryfowa za przejazd, przewóz rzeczy/roweru/psa *)

Opłata dodatkowa ¹⁾

Razem:

Potrącono ceny okazanych biletów

Seria i numer biletu okazanego podczas przejazdu oraz nazwa wystawcy biletu

Do zapłaty (w zł):

Termin płatności

3 dni ²⁾

14 dni ³⁾

21 dni ⁴⁾

*) Opłata dodatkowa pobierana jest dodatkowo w oparciu o opisaną w bilanie tytułu przewoźnika z dnia 20.10.2015 r. w sprawie opłat dodatkowych przyznanych do dodatkowych tytułów przewoźnika, za każdy okładziny do przewoźnika należy zwrócić one wyprzedzić opłatą dodatkową.

2) w przypadku niezapłacenia należności w terminie 3 dni od dnia przejazdu, należy uiścić należność w całości w terminie 14 dni od dnia przejazdu.

3) w przypadku niezapłacenia należności w terminie 14 dni od dnia przejazdu, należy uiścić należność w całości w terminie 21 dni od dnia przejazdu.

4) w przypadku niezapłacenia należności w terminie 21 dni od dnia przejazdu, opłata wynosi pięć razy należności, należy ją uiścić w całości w terminie 14 dni od dnia przejazdu.

Dane osobowe podróżnego

PESEL

Imiona rodziców

Data urodzenia

Rodzaj dokumentu tożsamości

Seria i Nr dok.

Wydanego o przeż

Miejsce wydania

Data wyd.

Uwagi organu kontrolnego

Brak możliwości dokonania płatności kartą *) / Brak możliwości wzięcia w spłat *

Uwagi podróżnego

Potwierdzam odbiór wezwania

ODMOWA ODBIORU

Czytelny podpis podróżnego

Świadczenie. Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy

*) niepotrzebne skreślić

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H24-18-18

[illegible]

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH					
Cel przetwarzania: dane osobowe będą przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń z tytułu jazdy pociągami PKP SKM bez ważnego biletu lub poświadczania uprawnieńającego do ulgi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO *). Wystawienie przez przedsiębiorcę wzewidnia do zapłaty uregulowania jest w art. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1966 r. Prawo Przewozowe.					
Lp.	Nazwa przewoźnika/administratora (ADO)	Adres	Strona internetowa	Inspektor Ochrony Danych	Odbiorca
1.	"PKP InterCity" Spółka Akcyjna	02-305 Warszawa, Al. Jerozolimskie 142A	www.intercity.pl https://www.intercity.pl/pl/site/dla-pasazera/informacje/bilety/informacje-polityka-bezpieczenstwa.html	+48 22 47 42 115 iod@intercity.pl	Firma PKP Informatyka Sp. z o.o. (podcazas sprzedatu biletu przez platforme internetowat), firmy windykatyjowej Krajowej Rejestr Dlugow, kancelaria obslugujaca ADO upowaznione organy kontrolne.
2.	PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.	81-002 Gdynia, ul. Morska 350A	www.skm.pkp.pl http://www.skm.pkp.pl/polityka-prywatnosci/	+48 58 721 29 60 daneosobowe@skm.pkp.pl	
3.	"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.	01-217 Warszawa, ul. Kolejowa 1	www.podrozie.pl https://podrozie.pl/pl/obslugi-klienta/bezpieczenstwo-dwoch-danych-osobowych/	iod@p-c.com.pl	
4.	"Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o.o.	90-051 Łódź, Al. Piłsudskiego 12	www.lka.lodzkie.pl https://lka.lodzkie.pl/RODO/	iod@lka.lodzkie.pl	
5.	"Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.	03-802 Warszawa, ul. Lubelska 26	www.mazowieckie.com.pl https://www.mazowieckie.com.pl/ciokieliste	iod@mazowieckie.com.pl	
6.	Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.	61-897 Poznań, ul. Skłodowska 5	www.koleje-wielkopolskie.com.pl http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl/ciokieliste/bezpieczenstwo-danych-osobowych/	iod@koleje-wielkopolskie.com.pl	
7.	"Koleje Dołnoślaskie" S.A.	59-220 Legnica, ul. Kolejowa 2	www.kolejedolnoslaskie.pl https://www.kolejedolnoslaskie.pl/polityka-prywatnosci/	iod@kolejedolnoslaskie.eu	
8.	Koleje Śląskie sp. z o.o.	40-074 Katowice, ul. Radzibonska 58	www.kolejenslaskie.com https://www.kolejenslaskie.com/wp-content/uploads/2018/05/Polityka-bezpieczenstwa-2018-RODO-wersja-finalna-jawna.pdf	iod@kolejenslaskie.com	
9.	"Koleje Małopolskie sp. z o.o.	30-017 Kraków, ul. Radwicka 56/416	www.malopolskiektoscie.pl https://malopolskiektoscie.pl/index.php?1-polityka-prywatnosci	iod@malopolskie.com.pl	
10.	Arriva RP sp. z o.o.	10-670 Toruń, ul. Dąbrowskiego 8/24	www.arriva.pl https://arriva.pl/art/458/polityka-bezpieczenstwa-i-jak-osc.html	iodo@arriva.pl	
Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu uregulowania lub umorzenia należności oraz upływu czasu przechowywania dokumentów księgowych wg zapisów ustawy z dnia 14 lipca 1963 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach - przez czas określony w tych przepisach.					
Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (https://uodo.gov.pl/ https://uodo.gov.pl/#/83/155).					
Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do Państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO *).					
Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.					

(część 5 – część dla podróżnego)

[illegible]

Wzór nr 17
do § 8

BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ



Astarium Sp. z o.o.
NIP: 113-285-45-09

Oferta:
2 Przejazd TAM

N: 1
U : 0

Ważny 07.08.2018	
Gdynia Chylonia — Gdańsk Główny Przez: Gdynia Grabówek, Gdynia Gł., Gdańsk Żab.-AWFiS	
Klasa 2 Przewoźnik PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp.z o.o.	SKM Trójmiasto 26 km
Oплата za przejazd: w tym PTU B (8%):	7.50 zł 0.56 zł
Podróż należy rozpocząć w ciągu 30 minut od 11:47.	



DL61524940
99515

ola nowak
Bilet ważny łącznie z dokumentem potwierdzającym tożsamość
Wystawiono dnia: 11:31 07.08.2018
Data wydruku: 11:31 07.08.2018
Płatność przelewem



Astarium Sp. z o.o.
NIP: 113-285-45-09

Oferta:
35 Miesięczny TAM i
POWRÓT

N: 1
U : 0

Ważny od 07.08.2018 do 06.09.2018	
Gdańsk Główny - Gdynia Chylonia - Gdańsk Główny Przez: Gdańsk Żab.-AWFiS, Gdynia Gł., Gdynia Grabówek	
Klasa 2 Przewoźnik PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp.z o.o.	SKM Trójmiasto 26 km
Oплата za przejazd: w tym PTU B (8%):	160.00 zł 11.85 zł



DL61524941
82583

ola nowak
Bilet ważny łącznie z dokumentem potwierdzającym tożsamość
Wystawiono dnia: 11:33 07.08.2018
Data wydruku: 11:33 07.08.2018
Płatność przelewem

BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ

Twój plan podróży:

 BILKOM

odcinek	data	godz.	od -> do		data	godz.	poc.	kl.	wagon	miejsca
1	01.12.2017	09:31	Gdynia Gł.	Gdańsk Gł.	01.12.2017	10:05	SKM 97728	2	-	-

Zapłacono i wystawiono: 01.12.2017 09:14 TR-AZ9-M2GTPX

Ogółem: 6,50 PLN przewlew

1

Przewoźnik: PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.



PRZEJAZD TAM

Podróż należy rozpocząć w ciągu 30 min od 09:31

NORMALNY: 1 OF: 2
ULGOWY: X

data	godz	od	do	data	godz	poc. / kl.
*	*	Gdynia Gł.	Gdańsk Gł.	*	*	SKM/2

PRZEZ: Gdynia Wzgórze Św. Maksymiliana, Gdynia Redłowo, Gdynia Orłowo, Sopot Kamienny Potok, Sopot, Sopot Wyścigi, Gdańsk Żabianka-AWFIS, Gdańsk Oliwa SKM, Gdańsk Przymorze, Gdańsk Zaspa, Gdańsk Wrzeszcz, Gdańsk Politechnika, Gdańsk Stocznia



DI 23000506

Usługa	Ilość	PTU	Wartość	Nr biletu
Oплата za przejazd osób	1	8% 0,48 PLN	6,50 PLN	DI 23000506 km: 21
Razem :		0,48 PLN	6,50 PLN	

Podróżny: ola szulc

Każdy bilet jest biletem imiennym i jest ważnym wraz z dokumentem ze zdjęciem stwierdzającym tożsamość w pociągu "PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście" sp. z o.o.

Na każde żądanie organu kontrolnego w pociągu bilet należy przedstawić do kontroli w formie wydruku na papierze formatu A4 lub wyświetlić na urządzeniu elektronicznym.

W związku z przeprowadzanymi modernizacjami sieci kolejowej, uprzejmie prosimy o dokładne sprawdzanie rozkładu jazdy pociągów przed podróżą.

Bilet nie jest fakturą VAT.

Dokument wygenerowano: 01.12.2017 09:14

Wystawca: PKP Informatyka spółka z o.o.

Wzór nr 19
do § 14

**PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA PODRÓŻNYCH Z DZIEĆMI DO LAT 4 I KOBIET
CIĘŻARNYCH**



Wzór nr 20
do § 14

**PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH LUB OSÓB
O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ**



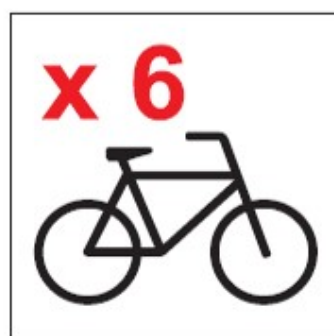
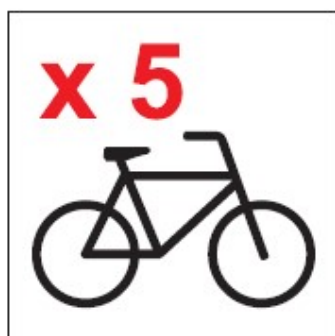
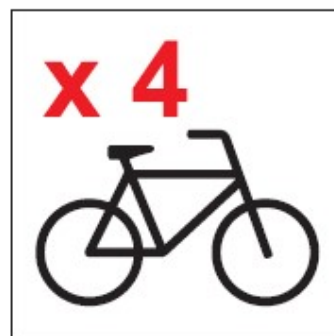
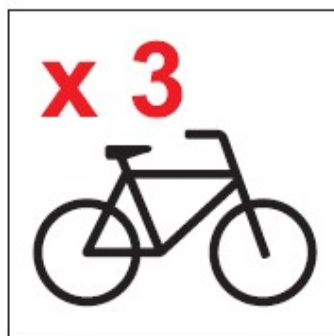
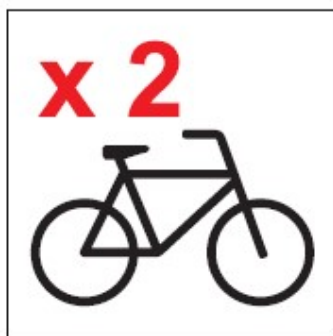
Wzór nr 21
do § 14

**PIKTOGRAM MIEJSCE DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH LUB OSÓB
O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ**



Wzór nr 22
do § 14, 24

PIKTOGRAMY – MIEJSCE DO PRZEWOZU ROWERU



PIKTOGRAMY – MIEJSCE ZABRANIAJĄCE PRZEWOZU ROWERU



INFORMACJA O PRZEJEŹDZIE POCIĄGU NADZWYCZAJNEGO



ZAREZERWOWANY
pociąg nadzwyczajny

www.skm.pkp.pl

Wzór nr 25
do § 15

IDENTYFIKATOR KIEROWNIKA POCIĄGU



Okazicielowi niniejszego identyfikatora ma prawo:

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
 - 2) w razie nie zapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
 - 3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
- Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy Prawo przewozowe (Dz. U. 2000r. nr 50 poz. 601 z późn. zmianami).

Wzór nr 26
do § 15

IDENTYFIKATOR KONDUKTORA POCIĄGU



Okazicielowi niniejszego identyfikatora ma prawo:

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
 - 2) w razie nie zapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
 - 3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
- Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy Prawo przewozowe (Dz. U. 2000r. nr 50 poz. 601 z późn. zmianami).

Wzór nr 27
do § 15

IDENTYFIKATOR OSOBY UPOWAŻNIONEJ DO KONTROLI



Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
 - 2) w razie nie zapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
 - 3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
- Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy Prawo przewozowe (Dz. U. 2000r. nr 50 poz. 601 z późn. zmianami).*

Wzór nr 28
do § 15

IDENTYFIKATOR REWIZORA POCIĄGU



Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
 - 2) w razie nie zapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
 - 3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
- Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy Prawo przewozowe (Dz. U. 2000r. nr 50 poz. 601 z późn. zmianami).*



Gdynia, dnia.....

ZAŚWIADCZENIE O OPÓŹNIENIU POCIĄGU

W dniu.....20.... roku pociąg SKM nr

relacji.....

z powodu.....

doznał minut opóźnienia

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-191-15-00

PROTOKÓŁ WYDANIA RZECZY

oryginał - strona czołowa

kopia - strona czołowa


PUNKT RZECZY ZNALEZIONYCH
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350A
81-002 Gdynia
Sektora Handlowa
tel. +48 58 721 28 16

A000001

PROTOKÓŁ WYDANIA RZECZY

Dnia wydano
imię i nazwisko

adres zamieszkania/pesel
legitymującemu(ej) się:
następujące przedmioty:
.....
.....
.....
zapisane pod pozycją w Ewidencji rzeczy znalezionych

Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do odbioru rzeczy.

Obowiązek informacyjny
Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Morskiej 350 A, 81-002 Gdynia.
Dane kontaktowe do inspektora ochrony danych w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. - daneosobowe@skm.pkp.pl tel. 58 721 28 60.
Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu ustalenia osoby uprawnionej do odbioru rzeczy, Odbiorcą Pani / Pana danych osobowych będą uprawnione organy kontrolne. wg zapisów art.15 ust. 2 ustawy o rzeczach znalezionych
Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
Pani/Pana dane będą przechowywane przez okres 2 lat od dnia znalezienia rzeczy.
Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (<https://uodo.gov.pl>), gdy uszne Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym profilowane.

..... (data i podpis pracownika wydającego rzecz/
* nieświadczenie skreślić

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-240-18-00


PUNKT RZECZY ZNALEZIONYCH
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350A
81-002 Gdynia
Sektora Handlowa
tel. +48 58 721 28 16

A000001

PROTOKÓŁ WYDANIA RZECZY

Dnia wydano
imię i nazwisko

adres zamieszkania/pesel
legitymującemu(ej) się:
następujące przedmioty:
.....
.....
.....
zapisane pod pozycją w Ewidencji rzeczy znalezionych

Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do odbioru rzeczy.

Obowiązek informacyjny
Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Morskiej 350 A, 81-002 Gdynia.
Dane kontaktowe do inspektora ochrony danych w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. - daneosobowe@skm.pkp.pl tel. 58 721 28 60.
Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu ustalenia osoby uprawnionej do odbioru rzeczy, Odbiorcą Pani / Pana danych osobowych będą uprawnione organy kontrolne. wg zapisów art.15 ust. 2 ustawy o rzeczach znalezionych
Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
Pani/Pana dane będą przechowywane przez okres 2 lat od dnia znalezienia rzeczy.
Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (<https://uodo.gov.pl>), gdy uszne Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym profilowane.

..... (data i podpis pracownika wydającego rzecz/
* nieświadczenie skreślić

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-240-18-00

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.: daneosobowe@skm.pkp.pl tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu przyjęcia i rozpatrzenia skargi/wniosku w oparciu o zapisy art. 6 ust. 1 lit. c lub zapytania w oparciu o zapisy art. 6 ust. 1 lit. f ww. Rozporządzenia w związku z zapisami art. 27 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz §5 i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (jeśli sprawa będzie tego wymagała), inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres określony Jedynolitym Rzeczowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i udzielenia odpowiedzi na skargę/wniosek/zapytanie skierowane do PKP SKM.
10. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

(podpis osoby składającej skargę/wniosek)²

90

Wzór nr 33
do § 30

REKLAMACJA
DOTYCZĄCA OTRZYMANEGO WEZWANIA DO ZAPŁATY LUB BILETU NA OPŁATĘ
DODATKOWĄ

.....,dn.....
(Miejscowość)

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
81-002 Gdynia, ul. Morska 350 A

Imię i nazwisko:

Nr wezwania do zapłaty/biletu na opłatę dodatkową:

Adres zamieszkania:

Telefon kontaktowy:
(podanie dobrowolne)

Adres e-mail*):
(podanie dobrowolne)

Kwota roszczenia:
(oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego)

Numer rachunku bankowego:

TEMAT REKLAMACJI

.....
.....

UZASADNIENIE

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- ☐ *) Żądam udzielenia odpowiedzi przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni na niniejsze zgłoszenie w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail. Jednocześnie wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych, w tym adresu e-mail w celach udzielenia odpowiedzi oraz w celach wskazanych w klauzuli informacyjnej w pkt. 3.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej:
/seria i nr wezwania do zapłaty/biletu na opłatę dodatkową/

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

.....
/pieczęć jednostki/punktu odprawy
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

-2-

Załączniki:

KLAUZULA INFORMACYJNA:

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanego dalej „RODO” informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji i/lub dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (jeśli sprawa będzie tego wymagała) i inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: §5b i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesylek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
10. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

KLAUZULA INFORMACYJNA

**O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH PRZEKAZANYCH W ZWIĄZKU Z ZŁOŻONĄ REKLAMACJĄ,
KTÓREJ PODSTAWĄ JEST WSPÓLNY BILET:**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanego dalej „RODO” informuję, iż:

1. Współadministratorami Pani/Pana danych osobowych są:
 - a) „PKP INTERCITY” S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142A, 02-305 Warszawa
 - b) „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowa 1, 01-217 Warszawa
 - c) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Morskiej 350A, 81-002 Gdynia
 - d) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy Al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
 - e) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa
 - f) Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Dąbrowskiego 8/24, 87-100 Toruń
 - g) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań
 - h) „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Raclawickiej 56/416, 30-017 Kraków
 - i) Koleje Śląskie Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice
 - j) „Koleje Dolnośląskie” S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica
2. Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pan uzyskać kontaktując się z Inspektorami Ochrony Danych powołanymi przez wyżej wymienionych współadministratorów danych za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresami e-mail:
 - a) iod@intercity.pl
 - b) iod@p-r.com.pl
 - c) daneosobowe@skm.pkp.pl
 - d) iod@lka.lodzkie.pl
 - e) iod@mazowieckie.com.pl
 - f) iodo@arriva.pl
 - g) iod@koleje-wielkopolskie.com.pl
 - h) iod@malopolskie.com.pl
 - i) iodo@kolejeslaskie.com
 - j) iod@kolejedolnoslaskie.eu
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji i/lub dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (współadministratorzy w przypadku gdy sprawa będzie tego wymagała), inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych i podmioty, którym inni współadministratorzy powierzyli dane.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez PKP SKM na okres określony w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku, natomiast współadminstratorzy na okres niezbędny dla realizacji celu.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: §5b i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
10. Pani/Pana dane, których współadministratorem jest PKP SKM nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu, natomiast u innych współadministratorów - zgodnie z obowiązującymi u danego współadministratora zasadami.
11. W związku z tym, że jako Organizatorzy działamy na zasadzie współadministrowania, zgodnie z art. 26 rozporządzenia 2016/679 zawarliśmy stosowne porozumienie. Każdy z Organizatorów dokłada należytej staranności, by zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania Państwa danych i do każdego możecie Państwo zwrócić się z wszelkimi pytaniami. Nasze zadania dzielimy między sobą w wyraźny sposób. Każdy z Współadministratorów dostarcza natomiast wiedzę i doświadczenie, by realizacja naszej usługi była dla Państwa jak najbardziej profesjonalna. Więcej szczegółów w tym zakresie znajdziecie Państwo w zakładce <http://www.skm.pkp.pl/polityka-prywatnosci/>.

.....
(przyjąłem)

data, godzina, czytelny podpis, pieczęć
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-183-15-08

.....
data i podpis osoby wnoszącej reklamację

**Wzór nr 34⁴⁴
do § 30**

.....
(Imię i nazwisko)
.....
(ulica, nr domu, nr mieszkania)
.....
(kod pocztowy, miejscowość)
.....
(telefon kontaktowy oraz adres e-mail*)
– podanie dobrowolne)

....., dn.
(Miejscowość)

**PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
81-002 Gdynia, ul. Morska 350 A**

**REKLAMACJA
DOTYCZĄCA NALEŻNOŚCI WYNIKAJĄCYCH Z WEZWANIA DO ZAPŁATY**

Uprzejmie proszę o umorzenie należności określonych w wezwaniu serii nr wystawionego z powodu:

- nieokazania w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdów ulgowych,**)
- nieokazania w pociągu ważnego biletu.**)

Do reklamacji dołączam:

- kopię dokumentu lub biletu,
- kopię wezwania do zapłaty,
- kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie zł.

☐ *) Żądam udzielenia odpowiedzi przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni na niniejsze zgłoszenie w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail. Jednocześnie wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych, w tym adresu e-mail w celach udzielenia odpowiedzi oraz w celach wskazanych w klauzuli informacyjnej w pkt. 3.

POUCZENIE

Jeżeli nie zostaną spełnione wszystkie wyżej wymienione warunki reklamacja nie będzie uwzględniona.

UWAGA:

- reklamacji dotyczących przejazdu w pociągu PKP SKM bez zawarcia umowy przewozu (nieskasowania biletu kartkowego jednorazowego) nie rozpatruje się,
- reklamacji dotyczących biletów jednorazowych, które nie zostały okazane do kontroli, a podróżny nie udowodni, że jest właścicielem danego biletu (nie przedstawi pisemnego oświadczenia, dowodu zakupu), nie rozpatruje się.

KLAUZULA INFORMACYJNA:

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanej dalej „RODO” informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. : daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji i/lub dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (jeśli sprawa będzie tego wymagała), inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych, kancelaria prawna obsługująca Spółkę lub firmy windykacyjne.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczkowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: §5b i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
10. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej:
/seria i nr wezwania do zapłaty/

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

.....
/pieczęć jednostki/punktu odprawy
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

⁴⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 13 lit. e aneksu nr 1.

KLAUZULA INFORMACYJNA
O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH PRZEKAZANYCH W ZWIĄZKU Z ZŁOŻENIEM REKLAMACJI, KTÓREJ
PODSTAWĄ JEST WSPÓLNY BILET:

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanego dalej „**RODO**” informuję, iż:

1. Współadministratorami Pani/Pana danych osobowych są:
 - a) „PKP INTERCITY” S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142A, 02-305 Warszawa
 - b) „POLREGIO” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowa 1, 01-217 Warszawa
 - c) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Morskiej 350A, 81-002 Gdynia
 - d) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy Al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
 - e) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa
 - f) Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Dąbrowskiego 8/24, 87-100 Toruń
 - g) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań
 - h) „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Raławickiej 56/416, 30-017 Kraków
 - i) Koleje Śląskie Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice
 - j) „Koleje Dolnośląskie” S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica
2. Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pan uzyskać kontaktując się z Inspektorami Ochrony Danych powołanymi przez wyżej wymienionych współadministratorów danych za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresami e-mail:
 - a) iod@intercity.pl
 - b) iod@polregio.pl
 - c) daneosobowe@skm.pkp.pl
 - d) iod@lka.lodzkie.pl
 - e) iod@mazowieckie.com.pl
 - f) iodo@arriva.pl
 - g) iod@koleje-wielkopolskie.com.pl
 - h) iod@malopolskie.com.pl
 - i) iodo@kolejeslaskie.com
 - j) iod@kolejedolnoslaskie.eu
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji i/lub dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (współadministratorzy w przypadku gdy sprawa będzie tego wymagała), inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych, firmy windykacyjne i podmioty, którym inni współadministratorzy powierzyli dane.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez PKP SKM na okres określony w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku, natomiast współadministratorzy na okres niezbędny dla realizacji celu.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: §5b i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesylek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
10. Pani/Pana dane, których współadministratorem jest PKP SKM nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu, natomiast u innych współadministratorów - zgodnie z obowiązującymi u danego współadministratora zasadami.
11. W związku z tym, że jako Organizatorzy działamy na zasadzie współadministrowania, zgodnie z art. 26 rozporządzenia 2016/679 zawarliśmy stosowne porozumienie. Każdy z Organizatorów dokłada należytej staranności, by zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania Państwa danych i do każdego możecie Państwo zwrócić się z wszelkimi pytaniami. Nasze zadania dzielimy między sobą w wyraźny sposób. Każdy z Współadministratorów dostarcza natomiast wiedzę i doświadczenie, by realizacja naszej usługi była dla Państwa jak najbardziej profesjonalna. Więcej szczegółów w tym zakresie znajdziecie Państwo w zakładce <http://www.skm.pkp.pl/polityka-prywatnosci/>.

.....
(podpis składającego reklamację)

.....
potwierdzenie przyjęcia reklamacji
(data, godzina, czytelny podpis, pieczęć)

****)** niepotrzebne skreślić

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-184-15-08

Wzór nr 35
do § 30

.....
Miejscowość data

(Imię i nazwisko podróżnego)

(Adres zamieszkania)

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
81-002 Gdynia, ul. Morska 350 A

(Kod pocztowy) (Miejscowość)

Telefon kontaktowy oraz adres e-mail***)

(podanie dobrowolne, w celu przyspieszenia kontaktu)

Nr rachunku bankowego.....

Zwracam się z prośbą o zwrot należności za bilet*seria, nr.....

Wydany ** na kwotę

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA ZWROTU ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZD

Przyczyna niewykorzystania biletu:

.....
.....
.....

Załączniki:

Bilet lub kopię nr

Inne dokumenty

.....

(Potwierdzenie przyjęcia reklamacji)

Data, godzina, czytelny podpis, pieczęć

(Czytelny podpis składającego reklamację)

* jednorazowy, odcinkowy miesięczny imienny,

** stacja/przystanek osobowy, nr kasy, nr automatu

☐ *** Żądam udzielenia odpowiedzi przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni na niniejsze zgłoszenie w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.

POUCZENIE

- 1) Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-PKP SKM),
- 2) Taryfa Przewozowa (TP-PKP SKM) zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. wraz z Cennikiem usług przewozowych PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (C-PKP SKM).

Zakres praw i obowiązków pasażerów, oprócz przepisów określonych powyżej regulują ponadto:

- 1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8),
- 2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. Nr 1371/2007/WE dotyczące prawa i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (L 315/14 PL Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej 3.12.2007 r.).

Przepisy, o których mowa wyżej zamieszczone są na stronie internetowej www.skm.pkp.pl oraz udostępnione do wglądu w kasach biletowych PKP SKM. W przypadku zwrotu biletu na przejazd jednorazowy od należności podlegającej zwrotowi **potrąca się przy jej wypłacie 10 % odstępnego** (podstawa prawna § 17 ust. 6 RPO-PKP SKM). W przypadku zwrotu biletu odcinkowych miesięcznych imiennych od należności podlegającej zwrotowi **potrąca się przy jej wypłacie 10% odstępnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż 50 zł** (podstawa prawna § 18 ust. 3 RPO-SKM). Zwrot biletu na przejazd (poświadczonego zgodnie z § 17 ust. 2 RPO - PKP SKM) lub jego wymiana mogą być ograniczone lub wykluczone (w przypadkach określonych przepisami). Od należności zwracanej za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd potrącanie jest odpłatne, chyba że odstąpienie od umowy przewozu nastąpi z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

KLAUZULA INFORMACYJNA:

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanej dalej „RODO” informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (jeśli sprawa będzie tego wymagała) i inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych oraz kancelaria prawna obsługująca Spółkę.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
10. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej:

/seria i nr biletu/

/data i godz. przyjęcia/

/podpis przyjmującego/

/pieczęć jednostki/punktu odprawy
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

KLAUZULA INFORMACYJNA
O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH PRZEKAZANYCH W ZWIĄZKU Z ZŁOŻENIEM REKLAMACJA, KTÓREJ PODSTAWĄ
JEST WSPÓLNY BILET:

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanego dalej „RODO” informuję, iż:

1. Współadministratorami Pani/Pana danych osobowych są:
 - a) „PKP INTERCITY” S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142A, 02-305 Warszawa
 - b) „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowa 1, 01-217 Warszawa
 - c) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Morskiej 350A, 81-002 Gdynia
 - d) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy Al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
 - e) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa
 - f) Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Dąbrowskiego 8/24, 87-100 Toruń
 - g) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań
 - h) „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Racławickiej 56/416, 30-017 Kraków
 - i) Koleje Śląskie Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice
 - j) „Koleje Dolnośląskie” S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica
2. Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pan uzyskać kontaktując się z Inspektorami Ochrony Danych powołanymi przez wyżej wymienionych współadministratorów danych za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresami e-mail:
 - a) iod@intercity.pl
 - b) iod@p-r.com.pl
 - c) daneosobowe@skm.pkp.pl
 - d) iod@lka.lodzkie.pl
 - e) iod@mazowieckie.com.pl
 - f) iodo@arriva.pl
 - g) iod@koleje-wielkopolskie.com.pl
 - h) iod@malopolskie.com.pl
 - i) iodo@kolejeslaskie.com
 - j) iod@kolejedolnoslaskie.eu
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (współadministratorzy w przypadku gdy sprawa będzie tego wymagała), inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych i podmioty, którym inni współadministratorzy powierzyli dane.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez PKP SKM na okres określony w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku, natomiast współadministratorzy na okres niezbędny dla realizacji celu.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
10. Pani/Pana dane, których współadministratorem jest PKP SKM nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu, natomiast u innych współadministratorów - zgodnie z obowiązującymi u danego współadministratora zasadami.
11. W związku z tym, że jako Organizatorzy działamy na zasadzie współadministrowania, zgodnie z art. 26 rozporządzenia 2016/679 zawarliśmy stosowne porozumienie. Każdy z Organizatorów dokłada należytej staranności, by zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania Państwa danych i do każdego możecie Państwo zwrócić się z wszelkimi pytaniami. Nasze zadania dzielimy między sobą w wyraźny sposób. Każdy z Współadministratorów dostarcza natomiast wiedzę i doświadczenie, by realizacja naszej usługi była dla Państwa jak najbardziej profesjonalna. Więcej szczegółów w tym zakresie znajdziecie Państwo w zakładce <http://www.skm.pkp.pl/polityka-prywatnosci/>.

Zapoznałem/am się z treścią pouczenia

(data, podpis)

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-185-15-08

Wzór nr 36
do § 30

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE

_____, dnia _____

(IMIĘ I NAZWISKO)

(ADRES ZAMIESZKANIA – ULICA, NR DOMU / MIESZKANIA)

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
81-002 Gdynia, ul. Morska 350 A

(KOD POCZTOWY – MIEJSCOWOŚĆ)

(TELEFON KONTAKTOWY – PODANIE DOBROWOLNE)

(ADRES E-MAIL*) – PODANIE DOBROWOLNE)

REKLAMACJA
DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA AUTOMATU BILETOWEGO
UZASADNIENIE REKLAMACJI
DOKŁADNE MIEJSCE USYTUOWANIA AUTOMATU (nr automatu, stacja, przystanek, numer peronu)

DATA I GODZINA ZDARZENIA

RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU
(jednorazowy, miesięczny, według taryfy N, %, stacja początkowa, stacja końcowa)

RODZAJ I ILOŚĆ WŁOŻONYCH DO AUTOMATU PIENIĘDZY (bilon, banknoty)

INNE OKOLICZNOŚCI I UWAGI (wysokość roszczenia – np. automat przyjął gotówkę w kwocie..., nie wydał biletu, reszta została zwrócona; automat przyjął gotówkę, nie wydał biletu, nie zwrócił reszty; automat przyjął gotówkę nie wydał biletu i nie zwrócił gotówki – **PROSIMY O DOKŁADNE PODANIE ROSZCZENIA**)

NUMER KONTA BANKOWEGO

☐ *) *Żądam udzielenia odpowiedzi przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni na niniejsze zgłoszenie w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail. Jednocześnie wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych, w tym adresu e-mail w celach udzielenia odpowiedzi oraz w celach wskazanych w klauzuli informacyjnej w pkt. 3.*

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej:
/nr automatu biletowego/

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

.....
/pieczęć jednostki/punktu odprawy
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO- PKP SKM)

KLAUZULA INFORMACYJNA:

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanego dalej „RODO” informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (jeśli sprawa będzie tego wymagała) i inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych oraz kancelaria prawna obsługująca Spółkę.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczkowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
10. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

KLAUZULA INFORMACYJNA

O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH PRZEKAZANYCH W ZWIĄZKU Z ZŁOŻONĄ REKLAMACJĄ, KTÓREJ PODSTAWĄ JEST WSPÓLNY BILET:

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanego dalej „RODO” informuję, iż:

1. Współadministratorami Pani/Pana danych osobowych są:
 - a) „PKP INTERCITY” S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142A, 02-305 Warszawa
 - b) „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowa 1, 01-217 Warszawa
 - c) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Morskiej 350A, 81-002 Gdynia
 - d) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy Al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
 - e) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa
 - f) Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Dąbrowskiego 8/24, 87-100 Toruń
 - g) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań
 - h) „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Racławickiej 56/416, 30-017 Kraków
 - i) Koleje Śląskie Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice
 - j) „Koleje Dolnośląskie” S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica
2. Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pan uzyskać kontaktując się z Inspektorami Ochrony Danych powołanymi przez wyżej wymienionych współadministratorów danych za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresami e-mail:
 - a) iod@intercity.pl
 - b) iod@p-r.com.pl
 - c) daneosobowe@skm.pkp.pl
 - d) iod@lka.lodzkie.pl
 - e) iod@mazowieckie.com.pl
 - f) iodo@arriva.pl
 - g) iod@koleje-wielkopolskie.com.pl
 - h) iod@malopolskie.com.pl
 - i) iodo@kolejeslaskie.com
 - j) iod@kolejedolnoslaskie.eu
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (współadministratorzy w przypadku gdy sprawa będzie tego wymagała), inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych i podmioty, którym inni współadministratorzy powierzyli dane.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez PKP SKM na okres określony w Jednolitym Rzeczkowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku, natomiast współadministratorzy na okres niezbędny dla realizacji celu.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
10. Pani/Pana dane, których współadministratorem jest PKP SKM nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu, natomiast u innych współadministratorów - zgodnie z obowiązującymi u danego współadministratora zasadami.
11. W związku z tym, że jako Organizatorzy działamy na zasadzie współadministrowania, zgodnie z art. 26 rozporządzenia 2016/679 zawarliśmy stosowne porozumienie. Każdy z Organizatorów dokłada należytej staranności, by zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania Państwa danych i do każdego możecie Państwo zwrócić się z wszelkimi pytaniami. Nasze zadania dzielimy między sobą w wyraźny sposób. Każdy z Współadministratorów dostarcza natomiast wiedzę i doświadczenie, by realizacja naszej usługi była dla Państwa jak najbardziej profesjonalna. Więcej szczegółów w tym zakresie znajdziecie Państwo w zakładce <http://www.skm.pkp.pl/polityka-prywatnosci/>.

WYKAZ ZAŁĄCZONYCH DOKUMENTÓW:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

.....
(PODPIS OSOBY UPRAWNIONEJ
DO WNIESIENIA REKLAMACJI)

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI
DATA, GODZINA, CZYTELNY PODPIS, PIECZĘĆ
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-186-15-08

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE

_____, dnia _____

(IMIĘ I NAZWISKO)

(ADRES ZAMIESZKANIA – ULICA, NR DOMU / MIESZKANIA)

(KOD POCZTOWY – MIEJSCOWOŚĆ)

**PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
81-002 Gdynia, ul. Morska 350A**

(NUMER TELEFONU – PODANIE DOBROWOLNE)

(ADRES E-MAIL*) – PODANIE DOBROWOLNE)

**REKLAMACJA
DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU APLIKACJI NA TELEFONIE
KOMÓRKOWYM/PLATFORMY INTERNETOWEJ**

**UZASADNIENIE REKLAMACJI
DATA I GODZINA ZAKUPU BILETU**

RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU

(jednorazowy według taryfy....., stacja początkowa, stacja końcowa)

NUMER KONTROLNY I NUMER BILETU

INNE OKOLICZNOŚCI I UWAGI – (PROSIMY O DOKŁADNE PODANIE ROSZCZENIA)

- ☐ *) Żądam udzielenia odpowiedzi przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni na niniejsze zgłoszenie w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail. Jednocześnie wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych, w tym adresu e-mail w celach udzielenia odpowiedzi oraz w celach wskazanych w klauzuli informacyjnej w pkt. 3.

KLAUZULA INFORMACYJNA:

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwaną dalej „RODO” informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia.
2. Dane osobowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji i/lub dochodzenia roszczeń na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (jeśli sprawa będzie tego wymagała) i inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych oraz kancelaria prawna obsługująca Spółkę.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: §5b i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
10. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej aplikacji na telefon komórkowy/platformy internetowej*

/data i godz. przyjęcia/
*niepotrzebne skreślić

/podpis przyjmującego/

/pieczęć jednostki/punktu odprawy
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

⁴⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 13 lit. f aneksu nr 1.

KLAUZULA INFORMACYJNA
O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH PRZEKAZANYCH W ZWIĄZKU Z ZŁOŻENIEM REKLAMACJI, KTÓREJ PODSTAWĄ
JEST WSPÓLNY BILET:

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanego dalej „*RODO*” informuję, iż:

1. Współadministratorami Pani/Pana danych osobowych są:
 - a) „PKP INTERCITY” S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142A, 02-305 Warszawa
 - b) „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowa 1, 01-217 Warszawa
 - c) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Morskiej 350A, 81-002 Gdynia
 - d) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy Al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
 - e) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa
 - f) Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Dąbrowskiego 8/24, 87-100 Toruń
 - g) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań
 - h) „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Racławickiej 56/416, 30-017 Kraków
 - i) Koleje Śląskie Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice
 - j) „Koleje Dolnośląskie” S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica
2. Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pan uzyskać kontaktując się z Inspektorami Ochrony Danych powołanymi przez wyżej wymienionych współadministratorów danych za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresami e-mail:
 - a) iod@intercity.pl
 - b) iod@p-r.com.pl
 - c) daneosobowe@skm.pkp.pl
 - d) iod@lka.lodzkie.pl
 - e) iod@mazowieckie.com.pl
 - f) iodo@arriva.pl
 - g) iod@koleje-wielkopolskie.com.pl
 - h) iod@malopolskie.com.pl
 - i) iodo@kolejeslaskie.com
 - j) iod@kolejedolnoslaskie.eu
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji i/lub dochodzenia roszczeń na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c *RODO*.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (współadministratorzy w przypadku gdy sprawa będzie tego wymagała), inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. którym Spółka powierzyła przetwarzanie danych i podmioty, którym inni współadministratorzy powierzyli dane.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu *RODO*.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez PKP SKM na okres określony w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku, natomiast współadministratorzy na okres niezbędny dla realizacji celu.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: §5b i §6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
10. Pani/Pana dane, których współadministratorem jest PKP SKM nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu, natomiast u innych współadministratorów - zgodnie z obowiązującymi u danego współadministratora zasadami.
11. W związku z tym, że jako Organizatorzy działamy na zasadzie współadministrowania, zgodnie z art. 26 rozporządzenia 2016/679 zawarliśmy stosowne porozumienie. Każdy z Organizatorów dokłada należytej staranności, by zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania Państwa danych i do każdego możecie Państwo zwrócić się z wszelkimi pytaniami. Nasze zadania dzielimy między sobą w wyraźny sposób. Każdy z Współadministratorów dostarcza natomiast wiedzę i doświadczenie, by realizacja naszej usługi była dla Państwa jak najbardziej profesjonalna. Więcej szczegółów w tym zakresie znajdziecie Państwo w zakładce <http://www.skm.pkp.pl/polityka-prywatnosci/>.

.....
**(PODPIS OSOBY UPRAWNIONEJ
DO WNIESIENIA REKLAMACJI)**

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI
DATA, GODZINA, CZYTELNY PODPIS, PIECZĘĆ
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-187-15-08