

Umowy Przewozu. Do obliczenia *Oplaty za Przejazd*, o których mowa w zdaniu poprzedzającym stosuje się postanowienia *Taryfy Przewoźnika (PKP Intercity)* i *Regulaminu Przewoźnika (PKP Intercity)*, inne niż *Cennik WB i ZW-WB*.

6. *Podróżny* na podstawie *Poświadczenia* uzyskanego w trybie określonym w §14 ust. 4 *ZW-WB* może otrzymać zwrot należności obliczonej zgodnie z §14 ust. 5 *ZW-WB*. Zwrot należności następuje zgodnie z §16 *ZW-WB*.
7. W przypadku niezachowania przez *Podróżnego*, przed faktycznym przejściem do innej *Klasy Wagonu*, trybu zmiany *Umowy Przewozu* określonego w §14 ust. 4 *ZW-WB*, takiego *Podróżnego* traktuje się jak *Podróżnego* bez ważnego *Dokumentu Przewozu*. W takim przypadku stosuje się postanowienia § 18 ust. 1 pkt 3 *ZW-WB*.

§15. Szczególne postanowienia dotyczące zmiany Umowy Przewozu w zakresie zmiany wymiaru Ulgi Ustawowej

Jeżeli *Podróżny* nie dokonał w *Kasie Biletowej* zmiany *Umowy Przewozu* w zakresie wymiaru *Ulgi Ustawowej* obowiązuje tryb postępowania określony w § 18 odpowiednio w ust. 5 albo w ust. 6 *ZW-WB*.

DZIAŁ IV.
ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU I ZASADY ZWROTU
NALEŻNOŚCI ZA NIEWYKORZYSTANE DOKUMENTY
PRZEWOZU

§16. Odstąpienie od Umowy Przewozu i zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane Dokumenty Przewozu

1. *Podróżny* może odstąpić od *Umowy Przewozu* przed rozpoczęciem przejazdu albo po rozpoczęciu przejazdu przed dotarciem do *Stacji Przeznaczenia*, przy czym w przypadku odstąpienia od *Umowy Przewozu* w części, odstąpienie może dotyczyć odcinka *Drogi Przewozu*, od *Stacji Pośredniej* do *Stacji Przeznaczenia*.
2. W przypadku odstąpienia od *Umowy Przewozu* *Podróżny* może uzyskać zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany *Bilet*, przy czym:
 - 1) nie wymaga on poświadczenia o niewykorzystaniu jeżeli zwrócony zostanie przed rozpoczęciem jego *Terminu Ważności*;
 - 2) wymaga on poświadczenia o częściowym lub całkowitym niewykorzystaniu jeżeli rozpoczął się *Termin Ważności* tego *Biletu*; poświadczenie można (w zakresie, w którym *Podróżny* jest do tego uprawniony) uzyskać najpóźniej przed upływem *Terminu Ważności Biletu*.
3. *Poświadczenia*, o którym mowa w §16 ust. 2 pkt 2 ZW-WB,:
 - 1) w wypadku odstąpienia przez *Podróżnego* od *Umowy Przewozu* na całej *Drodze Przewozu* – dokonuje *Kasa Biletowa* w miejscowości wyjazdu lub nabycia *Biletu*, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 7 ZW-WB;
 - 2) w wypadku odstąpienia przez *Podróżnego* od *Umowy Przewozu* na części *Drogi Przewozu* tj. w zakresie rezygnacji *Podróżnego* z przejazdu do *Stacji Przeznaczenia* wskazanej na *Bilecie*:
 - a) w *Pociągu* – dokonuje *Osoba Upoważniona*,
 - b) dokonuje *Kasa Biletowa* na *Stacji Pośredniej*, na której *Podróżny* odstąpił od przejazdu do *Stacji Przeznaczenia* wskazanej na *Bilecie* – najpóźniej do 60 minut od godziny przyjazdu *Pociągu*, którym *Podróżny* przyjechał do tej *Stacji Pośredniej*;
 - 3) w przypadku przejazdu:
 - a) mniejszej liczby *Podróżnych*,
 - b) w niższej klasie wagonu,
 - c) w niższej kategorii pociąguniż wskazana na *Bilecie* – w *Pociągu*, na życzenie podróżnego dokonuje *Osoba Upoważniona*.
4. Warunkiem zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany *Bilet* jest uzyskanie przez *Podróżnego* *Poświadczenia* o rezygnacji z przejazdu, z zastrzeżeniem ust. 2. Zwrotu należności dokonuje *Kasa Biletowa* najpóźniej przed upływem *Terminu Ważności Biletu*, a po upływie tego terminu zwrotu należności można dochodzić zgodnie z § 21 ZW-WB.
- 4a. Warunkiem zwrotu należności za:
 - 1) niewykorzystany *Bilet* na części *Drogi Przewozu*,
 - 2) przejazd w niższej klasie,
 - 3) przejazd niższą kategorią pociągu,
 - 4) przejazd mniejszej liczby osób,

jest uzyskanie przez *Podróżnego* odpowiedniego *Poświadczenia*, z zastrzeżeniem ust. 2. Zwrotu należności można dochodzić zgodnie z § 21 ZW-WB.

5. Warunkiem otrzymania zwrotu należności uiszczonej przez *Podróżnego* tytułem *Oplaty za Przewóz Bagażu*, psa lub roweru, w całości lub w odpowiedniej części, jest przedłożenie przez *Podróżnego* w *Kasie Biletowej*³ *Dokumentu Przewozu* (*Biletu* z odpowiednią adnotacją albo *Biletu na Przewóz*) opatrzonego odpowiednim *Poświadczeniem* o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu *Dokumentu Przewozu* w zakresie odpowiednio przewozu *Bagażu*, psa lub roweru, przy czym częściowy zwrot *Oplaty za Przewóz* przysługuje wyłącznie przy przewozie:
 - 1) *Bagażu*, psa, roweru – w przypadku przewozu mniejszej liczby *Bagażu*, psów lub rowerów niż wskazana na *Dokumencie Przewozu* (*Bilecie* z odpowiednią informacją albo *Bilecie na Przewóz*);
 - 2) psa – w przypadku, gdy *Plan Podróży* uwzględniał przejazd *Kategorią Pociągu* uruchamianą przez *PKP Intercity*, a faktyczny przejazd odbywał się *Kategorią Pociągu* uruchamianą przez innego *Przewoźnika*; w takim przypadku zwracana jest różnica pomiędzy *Oplatą za Przewóz* psa w *Kategorii Pociągu* uruchamianej przez *PKP Intercity* a *Oplatą za Przewóz* psa w *Kategorii Pociągu* uruchamianej przez innego *Przewoźnika*.
6. *Skreślony*.
7. Jeżeli w przypadku przewidzianym w §16 ust. 3:
 - 1) pkt 1) ZW-WB, w miejscowości wyjazdu lub w miejscowości nabycia *Biletu* nie ma *Kasy Biletowej* bądź *Kasa Biletowa* jest nieczynna;
 - 2) pkt 2) ZW-WB na *Stacji Pośredniej* od której *Podróżny* zrezygnował z dalszego przejazdu do *Stacji Przeznaczenia* wskazanej na *Bilecie*, nie ma *Kasy Biletowej* bądź *Kasa Biletowa* jest nieczynna,zwrotu należności za niewykorzystany *Bilet* można dochodzić zgodnie z § 21 ZW-WB.
8. Wysokość zwracanej należności, z zastrzeżeniem §16 ust. 9 ZW-WB:
 - 1) w przypadku całkowicie niewykorzystanego *Biletu* – stanowi cała zapłacona *Oplata za Przejazd* albo *Oplata za Przejazd* i *Oplata za Przewóz* albo *Oplata za Przewóz*;
 - 2) w przypadku częściowo niewykorzystanego *Biletu* – stanowi różnica pomiędzy *Oplatą za Przejazd* albo *Oplatą za Przejazd* i *Oplatą za Przewóz* albo *Oplatą za Przewóz* na całej *Drodze Przewozu* według *Planu Podróży*, a *Oplatą za Przejazd* albo *Oplatą za Przejazd* i *Oplatą za Przewóz* albo *Oplatą za Przewóz* na części *Drogi Przewozu*, co do której *Podróżny* nie zrezygnował z przejazdu.Od zwracanych należności może zostać potrącone tytułem odstępnego 10% kwoty zwracanej należności. Na potrąconą kwotę odstępnego, na życzenie *Podróżnego*, wystawiana jest nota księgowa. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie *Dokumentu Przewozu* nastąpiło z przyczyn leżących po stronie *Przewoźnika(-ów)* (np. zmiana rozkładu jazdy) lub w wyniku zmiany *Umowy Przewozu*.
9. *Podróżny* może otrzymać zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *Dokumenty Przewozu* zgodnie z § 21 ZW-WB w przypadku:
 - 1) *skreślony*;
 - 2) braku uzyskania na *Dokumencie Przewozu* odpowiedniego *Poświadczenia* w trybie określonym w §16 ust. 3 ZW-WB – pod warunkiem udokumentowania, że *Dokument Przewozu* nie mógł być wykorzystany z przyczyn całkowicie niezależnych od

³ Funkcjonalność dostępna po ogłoszeniu. Do czasu jej uruchomienia zwrot możliwy jest wyłącznie w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 21.

Podróżnego.

10. W przypadku zwrotu należności za niewykorzystane *Dokumenty Przewozu* opłacone kartą płatniczą, zastosowanie mają warunki zwrotu *Dokumentów Przewozu* określone w *Regulaminie Przewoźnika*, w którego *Kasie Biletowej* następuje zwrot.
11. W przypadku zwrotu należności za niewykorzystane *Dokumenty Przewozu*, za które była wystawiona faktura, zastosowanie mają warunki określone w *Regulaminie Przewoźnika*, w którego *Kasie Biletowej* następuje zwrot. Zwrotu należności dokonuje *Kasa Biletowa*, o której mowa w §16 ust. 12 *ZW-WB*.
12. Faktura korygująca lub duplikat faktury, mogą zostać wystawione przez:
 - 1) *Kasę Biletową* podmiotu upoważnionego przez *Przewoźników* do sprzedaży *Biletów*, która wydała *Bilet* lub wystawiła fakturę do innego wydanego *Biletu*;
 - 2) dowolną *Kasę Biletową Przewoźnika* – jeżeli *Bilet* lub faktura do innego *Biletu*, wydane zostały przez *Kasę Biletową Przewoźnika*.
13. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadkach zwrotu należności za niewykorzystane *Dokumenty Przewozu* w związku z dokonaniem przez *Podróżnego* zmian *Umowy Przewozu*.
14. Zwrot należności za niewykorzystane *Bilety* zakupione w *Serwisie* dokonywany jest na zasadach określonych w Załączniku nr 4 do *ZW-WB*.

§ 17. Przeszkody w przewozie

1. W przypadku, gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie *Umowy Przewozu* zgodnie z jej treścią (przeszkody w przewozie) *Podróżny* z *Dokumentem Przewozu* ma prawo według własnego wyboru:
 - 1) odbyć przejazd do *Stacji Przeznaczenia*, tą samą *Drogą Przewozu* lub inną *Drogą Przewozu*, w najbliższym dostępnym terminie, innym pociągiem, także wyższej *Kategorii*, uruchamianym przez któregośkolwiek z *Przewoźników* przy porównywalnych warunkach przewozu, bez uiszczania dodatkowych opłat;
 - 2) odbyć przejazd do *Stacji Przeznaczenia*, tą samą *Drogą Przewozu* lub inną *Drogą Przewozu*, w dogodnym dla *Podróżnego* późniejszym terminie, innym pociągiem, także wyższej *Kategorii*, uruchamianym przez któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy porównywalnych warunkach przewozu, bez uiszczania dodatkowych opłat;
 - 3) zażądać zwrotu pełnej kwoty *Opłaty za Przejazd* lub *Opłaty za Przewóz* uiszczonej za *Dokument Przewozu* (tj. za niezrealizowany przejazd na części lub częściach *Drogi Przewozu* oraz za już zrealizowany przejazd na części lub częściach *Drogi Przewozu*) jeżeli dalszy przejazd do *Stacji Przeznaczenia* zgodnie z pierwotnym *Planem Podróży* jest już bezcelowy dla *Podróżnego* oraz ma prawo do przejazdu powrotnego do *Stacji Wyjazdu* w najbliższym dostępnym terminie, innym pociągiem, także wyższej *Kategorii*, uruchamianym przez któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy porównywalnych warunkach przewozu, bez uiszczania dodatkowych opłat.
2. *Podróżny* jest zobowiązany poinformować o dokonanym, zgodnie z § 17 ust. 1 *ZW-WB*, wyborze i uzyskać stosowne *Poświadczenie*:
 - 1) w *Kasie Biletowej* albo;
 - 2) w pociągu, którym zamierza odbyć przejazd, zgodnie z § 17 ust. 1 *ZW-WB*, u *Osoby Upoważnionej*, niezwłocznie po wejściu do pociągu, przy czym uzyskanie *Poświadczenia* w pociągu jest wykluczone w przypadku przejazdu *Pociągiem Kategorii EIP*.

3. Przejazd w *Pociągu Kategorii EIP*, zgodnie z § 17 ust. 1 *ZW-WB*, jest możliwy wyłącznie w miarę dostępności miejsc w danym *Pociągu Kategorii EIP*.
4. Przejazd zgodnie z warunkami określonymi w § 17 ust. 1 pkt 1) i pkt 3) *ZW-WB* na miejscach, za które przewidziane jest uiszczenie dodatkowej opłaty, jest możliwy wyłącznie wówczas, gdy w wagonach z miejscami do siedzenia, za które nie jest przewidziana dodatkowa opłata, brak jest dostępnych miejsc.
5. W przypadkach, o których mowa w § 17 ust. 1 *ZW-WB*, w przypadku przejazdu *Podróżnego* w *Kategoriach Pociągów* przewidujących rezerwację miejsc do siedzenia wydaje się odpowiedni *Bilet Dodatkowy* obejmujący rezerwację miejsca do siedzenia.
6. Zwrot należności, o której mowa w § 17 ust. 1 pkt 3) *ZW-WB*, bez potrącania odstępnego, *Podróżny* może uzyskać w *Kasie Biletowej* o ile zgłosi się w terminie trzech miesięcy licząc od dnia wydania *Poświadczenia* pod warunkiem dokonania przez *Podróżnego* zwrotu *Dokumentu Przewozu*, odpowiednio poświadczonego w trybie określonym w § 17 ust. 2 *ZW-WB*. Po upływie tego terminu obowiązuje tryb określony w §16 ust. 9 *ZW-WB*.
7. *Podróżny* może skorzystać z przejazdów, o których mowa w § 17 ust. 1 *ZW-WB*, pod warunkiem, że *Przewoźnik*, którego pociągiem ma być realizowany ten przejazd, ma możliwość zapewnienia takiego przejazdu, a w przypadku pociągu *Kategorii EIP* miejsca do siedzenia są dostępne.
8. W przypadkach, o których mowa w ust. 1, *Podróżny* jest uprawniony do przejazdu do *Stacji Przeznaczenia* również po upływie *Terminu Ważności Dokumentów Przewozu* wskazanego na tych dokumentach.

DZIAŁ V.
PODRÓŻNY BEZ ODPOWIEDNIEGO DOKUMENTU PRZEWOZU
LUB DOKUMENTU POŚWIADCZAJĄCEGO UPRAWNIENIE DO
ULGOWEGO PRZEJAZDU

§ 18. Podróżny bez ważnego Dokumentu Przewozu

1. Za *Podróżnego* bez ważnego *Dokumentu Przewozu* uważa się *Podróżnego*, który podczas kontroli w pociągu *Przewoźnika*:
 - 1) nie okazał:
 - a) ważnego *Biletu*, ale oświadcza, że go posiada,
 - b) wraz z ulgowym *Biletem*, ważnego *Dokumentu Poświadczającego Uprawnienie do Ulgowych Przejazdów*,
 - c) wraz z *Biletem*, *Biletu Dodatkowego* ze wskazaniem miejsca do siedzenia w danym pociągu *EIP*;
 - 2) okazał:
 - a) *Dokument Przewozu* albo
 - b) *Dokument Poświadczający Uprawnienie do Ulgowych Przejazdów*co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), albo zafoliowany;
 - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych w *Dokumencie Przewozu* w ten sposób, że odbywa faktyczny przejazd, do którego nie jest uprawniony w ramach zawartej *Umowy Przewozu*, z wyłączeniem przypadku wskazanego w pkt 5;
 - 4) okazał *Bilet*, ale nie udokumentował dokonania *Opłaty za Przewóz* w związku z przewozem *Bagażu*, roweru lub psa, za przewóz których przewidziana jest taka opłata albo nie okazał *Biletu na Przewóz*;
 - 5) okazał ulgowy *Bilet* bez uprawnień do ulgi (np. bilet z ulgą studencką 51% okazany przez studenta, który ukończył 26 lat).
2. Zasady postępowania z *Podróżnym*, który nie okazał *Biletu* na przejazd/przewóz pociągiem danego *Przewoźnika* określa *Regulamin Przewoźnika*.
3. W przypadku, o którym mowa w:
 - 1) § 18 ust. 1 pkt 1) lit. a), § 18 ust. 1 pkt 2) lit. a), § 18 ust. 1 pkt 3) *ZW-WB – Podróżny* musi nabyć nowy bilet na przejazd z zastosowaniem *Taryfy Przewoźnika* i *Regulaminu Przewoźnika* w pociągu, w którym odbywa przejazd, a ponadto uiścić opłatę dodatkową, o ile w danym przypadku *Regulamin Przewoźnika* przewiduje pobranie takiej opłaty;
 - 2) § 18 ust. 1 pkt 2) lit. b) *ZW-WB – Podróżny* musi nabyć nowy bilet na przejazd z zastosowaniem *Taryfy Przewoźnika* i *Regulaminu Przewoźnika*, w pociągu którego został ujawniony, a ponadto uiścić opłatę dodatkową, o ile w danym przypadku *Regulamin Przewoźnika* przewiduje pobranie takiej opłaty. Posiadany *Bilet*, odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi na zasadach określonych w §16 *ZW-WB*, bez potrącania odstępnego;
 - 3) § 18 ust. 1 pkt 1) lit. b), § 18 ust. 1 pkt 4) *ZW-WB – Podróżnemu* wystawia się wezwanie do zapłaty, zgodnie z § 19 ust. 1 odpowiednio pkt 1) albo pkt 2) *ZW-WB*;
 - 4) § 18 ust. 1 pkt 1) lit. c) *ZW-WB – Podróżny* musi uiścić opłatę taryfową za przejazd

pociągiem EIP wraz z opłatą dodatkową, zgodnie z *Taryfą PKP Intercity* i *Regulaminem PKP Intercity*. Posiadany *Bilet*, odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi na zasadach określonych w §16 ZW-WB;

- 5) § 18 ust. 1 pkt 5 ZW-WB – *Podróżnemu* wystawia się wezwanie do zapłaty, zgodnie z § 19 ust. 1 pkt 3 ZW-WB.
4. W przypadku, o którym mowa w § 18 ust. 1 pkt 2 ZW-WB *Osoba Upoważniona* zatrzymuje okazany *Dokument Przewozu* lub *Dokument Poświadczający Uprawnienie do Ulgowych Przejazdów* za pokwitowaniem. Przewoźnik, który zatrzymał dokument przesyła go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu. W razie niezapłacenia należności i nie okazania dokumentu, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, *Podróżny* obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez konduktora.
5. W przypadku nieuiszczenia przez *Podróżnego* należności, o których mowa w:
 - 1) ust. 3 pkt 1 i 2 – *Osoba Upoważniona* wystawia *Podróżnemu* wezwanie do zapłaty na zasadach określonych w *Regulaminie Przewoźnika* w pociągu, którego *Podróżny* został ujawniony;
 - 2) ust. 3 pkt 4) – *Osoba Upoważniona* wystawia *Podróżnemu* wezwanie do zapłaty na zasadach określonych w *Regulaminie PKP Intercity*.
6. Jeżeli *Podróżny* okaże w *Pociągu Osobie Upoważnionej Bilet z Ulgą ustawową* o wymiarze niższym niż faktycznie przysługujący mu wymiar, w takim przypadku stosuje się postanowienia § 19 ust. 4 ZW-WB. Posiadany przez tego *Podróżnego Bilet* podlega *Poświadczeniu* o całkowitym niewykorzystaniu, które stanowi podstawę zwrotu należności zgodnie z §16 ZW-WB. Od zwracanych należności nie potrąca się odstepnego.
7. Jeżeli *Podróżny* podczas kontroli okaże *Osobie upoważnionej Bilet z Ulgą ustawową* o wymiarze wyższym niż faktycznie przysługujący mu wymiar albo ulgowy *Bilet* bez uprawnień do *Ulg* ustawowej wówczas:
 - 1) w *Kategorii Pociągu*: ŁKA, ŁKA Sprinter, KM, KD, KŚ, KW, KMŁ, KMŁ Kraków Lotnisko, Arriva RP, SKM, REGIO, interREGIO, superREGIO, TLK, IC – mają zastosowanie postanowienia § 19 ust. 1 pkt 1 ZW-WB;
 - 2) w *Kategorii Pociągu*: EIC, EIP – mają zastosowanie postanowienia § 19 ust. 4 ZW-WB.Posiadany przez tego *Podróżnego Bilet* podlega *Poświadczeniu* o całkowitym niewykorzystaniu, a odpowiednio poświadczony *Bilet* podlega zwrotowi na zasadach określonych w § 21 ZW-WB. Od zwracanych należności nie potrąca się odstepnego.
8. Jeżeli *Podróżny* z *Biletem z Ulgą Ustawową* o wymiarze wyższym od faktycznie przysługującego wymiaru, albo bez uprawnień do ulgi, bezpośrednio po wejściu do *Pociągu* na pierwszym odcinku podróży zgłosi ten fakt *Osobie Upoważnionej*, wówczas okazany *Bilet* podlega odpowiedniemu *Poświadczeniu* o całkowitym niewykorzystaniu pod warunkiem, że na faktyczny przejazd *Podróżny* zakupi nowy bilet, zgodnie z *Taryfą Przewoźnika* i *Regulaminem Przewoźnika* w pociągu, którego dokonał zgłoszenia. Poświadczony *Bilet* podlega zwrotowi zgodnie z §16 ZW-WB, bez potrącania odstepnego. W przeciwnym wypadku obowiązuje tryb postępowania wskazany w § 18 ust. 5 pkt 1 ZW-WB.

§ 19. Wezwanie do zapłaty w ramach WB

1. Kwota do zapłaty wykazana w wezwaniu do zapłaty, które zostało wystawione przez *Osobę Upoważnioną*, w wypadku wskazanym w ZW-WB § 18 ust. 1:

- 1) pkt 1 lit. b – stanowi sumę należnej z tytułu przejazdu *Oplaty za Przejazd* i *Oplaty Dodatkowej* [patrz: *Cennik WB*, Tabela nr 3 pkt 2)];
 - 2) pkt 4 – stanowi sumę należnej z tytułu przejazdu *Oplaty za Przewóz* i *Oplaty Dodatkowej* [patrz: *Cennik WB*, Tabela nr 3 pkt 3)];
 - 3) pkt 5 – stanowi sumę należnej z tytułu przejazdu *Oplaty za Przejazd* i *Oplaty Dodatkowej* [patrz: *Cennik WB*, Tabela nr 3 pkt 1)]
- na zasadach określonych w *Regulaminach Przewoźników*.
2. Wskazaną w wezwaniu do zapłaty należność, *Podróżny* powinien uiścić w terminie 21 dni od dnia wystawienia wezwania (nie wliczając tego dnia), na rachunek wskazany przez wystawcę wezwania do zapłaty lub w *Kasie Biletowej*. Dniem wpłaty jest dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień uiszczenia wpłaty w *Kasie Biletowej*. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania w powyższym terminie, *Przewoźnik* może dochodzić należności wynikających z danego wezwania do zapłaty wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie na drodze postępowania sądowego lub może dokonać cesji wierzytelności.
 3. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w § 19 ust. 2 *ZW-WB*, najpóźniej w terminie 14 dni od daty przejazdu (nie wliczając w to dnia wystawienia wezwania do zapłaty) *Oплата Dodatkowa* ulega obniżeniu o 75%.
 4. W wypadkach, o których mowa w *ZW-WB*:
 - 1) § 8 ust. 7 pkt 1 oraz § 9 ust. 7 – kwotę do zapłaty stanowi wyłącznie odpowiednia *Oплата za Przewóz*,
 - 2) § 18 ust. 6 oraz ust. 7 pkt 2) – kwotę do zapłaty stanowi wyłącznie odpowiednia *Oплата za Przejazd*,nie nalicza się *Oplaty Dodatkowej*. *Podróżny* musi opłacić wskazane w wezwaniu do zapłaty należności w ciągu 3 dni od dnia wystawienia wezwania. Niedotrzymanie tego terminu skutkuje naliczeniem stosownej *Oplaty Dodatkowej*. Odsetki ustawowe za opóźnienie naliczane będą poczynawszy od 22 dnia od daty przejazdu (nie wliczając w to dnia wystawienia wezwania).
 5. Jeżeli *Podróżny* w trakcie kontroli *Dokumentów Przewozu* okazał ulgowy *Bilet* i oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgowych przejazdów, ale nie okazał w *Pociągu* odpowiedniego *Dokumentu Poświadczającego Uprawnienie do Ulgowych Przejazdów*, wówczas może uzyskać, na zasadach określonych w § 21 *ZW-WB*, umorzenie wskazanych w wezwaniu do zapłaty należności, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, której wysokość jest wskazana w *Cenniku WB*, pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni od daty przejazdu, uprawnień do ulgowego przejazdu.
 6. W wypadku, o którym mowa w § 18 ust. 1 pkt 1 lit. a *ZW-WB* *Podróżny* może uzyskać, na zasadach określonych w § 21 ust. 3 *ZW-WB*, umorzenie wskazanych w wezwaniu(-ach) do zapłaty należności, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, której wysokość jest wskazana w *Cenniku WB* (patrz: Tabela nr 4 pkt 1 lit. a)), oraz pod warunkiem udokumentowania, w terminie 7 dni od daty przejazdu, posiadania *Biletu*.
 7. W wypadku, o którym mowa w § 18 ust. 1 pkt 4 *ZW-WB* *Podróżny* może uzyskać, na zasadach określonych w § 21 *ZW-WB*, umorzenie wskazanych w wezwaniu do zapłaty należności, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, której wysokość jest wskazana w *Cenniku WB* (patrz: Tabela nr 4 pkt 2) oraz pod warunkiem udokumentowania, w terminie 7 dni od daty przejazdu, posiadania *Biletu na Przewóz*.

DZIAŁ VI.

ZASADY PRZYZNAWANIA ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU OPÓŹNIENIA *POCIĄGÓW*

§ 20. Odszkodowanie w razie opóźnienia Pociągu

1. *Podróżny* może żądać odszkodowania z tytułu opóźnionego dotarcia do *Stacji Przeznaczenia* wskazanej na *Bilecie*, zgodnej z *Planem Podróży*, spowodowanego opóźnieniem *Pociągu Wymagającego Suplementacji*, jeżeli nie otrzymał on zwrotu należności uiszczonych za *Bilet*, zgodnie z § 17 ZW-WB. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku opóźnienia *Pociągu Regionalnego*, w tym również opóźnienia powodującego utratę połączenia z *Pociągiem Wymagającym Suplementacji* (spóźnieniem się *Podróżnego* na przesiadkę).
2. Jeżeli opóźnienie *Pociągu Wymagającego Suplementacji* wyniosło:
 - 1) od 60 do 119 minut, odszkodowanie stanowi 25%;
 - 2) 120 minut lub więcej, odszkodowanie stanowi 50%podstawy, o której mowa w § 20 ust. 3 ZW-WB, niezależnie od tego, czy w tym dniu wystąpiło jedno czy więcej opóźnień.
3. Podstawę do obliczenia odszkodowania, o którym mowa w § 20 ust. 1 ZW-WB stanowi część *Ceny Biletu* przypadająca za przejazd albo przejazd i przewóz *Pociągiem Wymagającym Suplementacji*.
4. *Podróżny* może ubiegać się o odszkodowanie z tytułu opóźnienia *Pociągu Wymagającego Suplementacji* na podstawie pisemnego wniosku, do którego powinien załączyć kopię *Biletu* potwierdzającego fakt przejazdu *Podróżnego* opóźnionym(-i) *Pociągiem(-ami) Wymagającym(-i) Suplementacji*.
5. Dokumenty, o których mowa w § 20 ust. 4 ZW-WB, należy składać na zasadach określonych w § 21 ZW-WB.
6. Wypłata odszkodowania następuje nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
7. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość wynosi, co najmniej 16,00 zł dla jednej osoby, przy czym wartość ta nie może przekroczyć 50% opłaty uiszczonej za przejazd albo za przejazd i przewóz *Pociągiem Wymagającym Suplementacji*.
8. Odszkodowanie przyznawane jest wyłącznie w formie pieniężnej.
9. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli *Podróżny* został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem *Biletu* lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji przejazdu innym połączeniem lub poprzez zmianę *Drogi Przewozu* jest krótsze niż 60 minut lub otrzymał zwrot należności uiszczonych za *Bilet*, zgodnie z § 17 ZW-WB.

DZIAŁ VII. SKARGI I REKLAMACJE

§ 21. Skargi i Reklamacje

1. O zwrot należności za niewykorzystany(-e) *Bilet(-y)* w związku z rezygnacją z podróży z przyczyn nieleżących po stronie *Przewoźnika*, osoba uprawniona może wystąpić do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym sprawę rozpatruje i odpowiedzi udziela *Przewoźnik*, który sprzedał *Bilet* lub *Sprzedawca Biletów*.
2. Reklamacje z tytułu wezwań do zapłaty osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym reklamacje rozpatruje i odpowiedzi udziela *Przewoźnik* będący wystawcą wezwania do zapłaty.
3. Reklamacje z tytułu wezwań do zapłaty wystawionych w związku z oświadczeniem *Podróżnego* o posiadaniu *Biletu*, którego nie może okazać podczas kontroli w pociągu, osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym reklamacje rozpatruje i odpowiedzi udziela *jeden z Przewoźników*, który uczestniczył w przewozie i wystawił wezwanie. .
4. Reklamacje z tytułu opóźnienia *Pociągu* osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym reklamacje rozpatruje i odpowiedzi udziela *Przewoźnik*, który realizował opóźniony przewóz.
5. Reklamacje dotyczące, jakości świadczonych usług osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym reklamacje rozpatruje i odpowiedzi udziela *Przewoźnik*, który realizował przewóz będący podstawą reklamacji.
6. Reklamacje z tytułu uszkodzenia lub utraty mienia osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym reklamacje rozpatruje i odpowiedzi udziela *Przewoźnik*, w *Pociągu* którego zdarzenie powodujące uszkodzenie mienia miało miejsce.
7. Reklamacje lub wezwania do wypłaty odszkodowań dotyczące uszkodzenia ciała, śmierci lub rozstroju zdrowia osoba uprawniona może złożyć do któregośkolwiek z *Przewoźników*, przy czym sprawy te rozpatruje i odpowiedzi udziela *Przewoźnik*, w *Pociągu* którego zdarzenie powodujące uszkodzenie ciała, śmierć lub rozstrój zdrowia miało miejsce.
8. *Podróżny* może złożyć skargę do któregośkolwiek z *Przewoźników* na zasadach określonych w *Regulaminie Przewoźnika*, przy czym skargę rozpatruje i odpowiedzi udziela *Przewoźnik*, który świadczył usługę będącą podstawą wniesienia skargi.
9. Reklamacje i skargi z tytułu usług świadczonych w ramach *Wspólnego Biletu* w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez *Przewoźników* są przyjmowane i rozpatrywane odpowiednio na zasadach określonych:
 - 1) w *Prawie Przewozowym*;
 - 2) w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
 - 3) ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz.U. z 2017, poz. 2136 z póź. zm.);
 - 4) w *Regulaminie Przewoźnika* odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji lub skargi.
10. Przepisy dotyczące reklamacji oraz skarg z tytułu przewozu osób mają odpowiednie zastosowanie również do przewożonych pod opieką *Podróżnego* rzeczy (w tym *Bagażu*) i zwierząt.

DZIAŁ VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 22. Dane osobowe

1. Przetwarzaniem danych osobowych odbywa się zgodnie z postanowieniami art. 6 ust. 1 lit. a – c i lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej RODO.
2. Współadministratorami danych osobowych są *Przewoźnicy* wskazani w Załączniku nr 2.
3. Wszelkich informacji w sprawach związanych z danymi udzielają Inspektorzy Ochrony Danych wskazani w Załączniku nr 2.
4. Dane będą przetwarzane w celu:
 - 1) realizacji zawarcia i wykonania *Umowy Przewozu* (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO), w tym realizacji sprzedaży *Biletu* za pośrednictwem *Serwisu*;
 - 2) realizacji obowiązków i uprawnień *Podróżnego* związanych z zawartą *Umową Przewozu* (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO);
 - 3) wystawienia wezwania do zapłaty (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) oraz f) RODO);
 - 4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty lub bezpodstawnego wzbogacenia (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) i f) RODO);
 - 5) przeciwdziałaniu zjawisku wyłudzenia przejazdów (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
 - 6) złożonych reklamacji w związku z wystawionym wezwaniem do zapłaty (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) i f) RODO);
 - 7) rozstrzygnięcia procesu reklamacyjnego (dotyczy również procesu wnoszenia i rozpatrywania skarg), w tym obsługi posprzedażnej *Biletu* oraz przyjmowania reklamacji i skarg dotyczących *Umowy Przewozu*, składanych za pośrednictwem *Serwisu* (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) i f) RODO);
 - 8) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas zgłoszonego przejazdu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b), c) i f) RODO);
 - 9) wydania faktury, w tym duplikatu/korekty faktury (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b), c) i f) RODO);
 - 10) zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami *Podróżnych* (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
 - 11) ujawnienia przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c), f) RODO);
 - 12) przesyłania drogą elektroniczną informacji handlowych i marketingowych na wskazany adres e-mail, po wyrażeniu oddzielnej zgody (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a) RODO) .

5. *Przewoźnicy* przetwarzają w celach określonych w ust. 4 następujące dane osobowe: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego i numer rachunku bankowego, (w zakresie reklamacji i skarg), adres korespondencyjny (w zakresie reklamacji i skarg), inne dane podawane w związku z procedurą wystawienia faktury: adres, NIP w przypadku osoby prawnej lub osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.
6. *Podróżny* ma prawo do:
 - 1) bycia poinformowanym o operacjach przetwarzania danych;
 - 2) dostępu do swoich danych osobowych – w granicach art. 15 RODO;
 - 3) sprostowania/uzupełnienia danych – w granicach art. 16 RODO;
 - 4) usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych – odpowiednio w granicach art. 17 i 18 RODO;
 - 5) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych – w przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
 - 6) wycofania zgody na przetwarzanie danych (skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody) – w przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
 - 7) przenoszenia danych – w granicach art. 20 RODO;
 - 8) tego, by nie podlegać profilowaniu.
7. *Przewoźnicy* przetwarzają dane w celach określonych w ust. 4 przez okres niezbędny dla ich realizacji.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji celów określonych w ust. 4.
9. Jeżeli *Podróżny* uzna, że przetwarzanie jego danych przez *Przewoźników* narusza przepisy prawa, wówczas może wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie właściwym dla kontroli przetwarzania danych osobowych – tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.