

**REGULAMIN**  
przewozu osób, zwierząt i rzeczy  
przez Koleje Śląskie  
**(RPO-KŚ)**

Obowiązuje od 1 października 2011 r.

---

Koleje Śląskie Sp. z o.o.  
ul. Wita Stwosza 7  
40-040 Katowice

Tel. + 48 (32) 494 06 63  
Fax. + 48 (32) 494 06 62  
[www.kolejeslaskie.com](http://www.kolejeslaskie.com)

---

## **TEKST JEDNOLITY REGULAMINU PRZEWOZU OSÓB, ZWIERZAT I RZECZY PRZEZ KOLEJE ŚLĄSKIE (RPO-KŚ)**

ustalonego Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 35/2011 z dnia 29 lipca 2011r.  
oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 2315/74/IV/2011 z dnia 30 sierpnia  
2011r. obowiązującego od 1 października 2011 r.

### **uwzględnia:**

- 1)** zmianę nr 1 RPO-KŚ - ustaloną Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 82/2011 z dnia 15 grudnia 2012 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 3565/109/IV/2011 z dnia 22 grudnia 2011r. - obowiązującą od 1 stycznia 2012 r.;
- 2)** zmianę nr 2 RPO-KŚ - ustaloną Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 11/2011 z dnia 13 lutego 2012 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 493/126/IV/2012 z dnia 23 lutego 2012 r. - obowiązującą od 1 marca 2012 r.
- 3)** zmianę nr 3 RPO-KŚ - ustaloną Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 116/2012 z dnia 22 październik 2012 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 3007/200/IV/2012 z dnia 29 października 2012 r. - obowiązującą od 9 grudnia 2012 r.
- 4)** zmianę nr 4 RPO-KŚ - ustaloną Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 80/2013 z dnia 8 maja 2013 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 1060/256/IV/2013 z dnia 21 maja 2013 r. - obowiązującą od 1 czerwca 2013 r.
- 5)** zmianę nr 5 RPO-KŚ - ustaloną Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 262/2014 z dnia 5 czerwca 2014 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 1130/344/IV/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. - obowiązującą od 1 lipca 2014 r.
- 6)** zmianę nr 6 RPO-KŚ - ustaloną Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 593/2014 z dnia 31 grudnia 2014 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 42/11/V/2015 z dnia 22 stycznia 2015 r. - obowiązującą od 1 lutego 2015 r.
- 7)** zmianę nr 7 RPO-KŚ - ustaloną Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr ...../2015 z dnia ..... 2015 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr ..... z dnia ..... - obowiązującą od .....2015 r.

## **SPIS TREŚCI:**

<b>ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....</b>	<b>3</b>
§ 1. ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU	3
§ 2. OBJAŚNIENIA OKREŚLEŃ I SKRÓTÓW	4
§ 3. OGŁOSZENIE, NABYWANIE I UDOSTĘPNIENIE REGULAMINU	7
§ 4. PRZEPISY PORZĄDKOWE	7
<b>ROZDZIAŁ II. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB.....</b>	<b>9</b>
§ 5. INFORMACJE O USŁUGACH	9
§ 6. ZAWARCIE UMOWY PRZEWOZU	10
§ 7. RODZAJE BILETÓW	11
§ 8. SPRZEDAŻ BILETÓW	13
§ 9. TERMINY WAŻNOŚCI BILETÓW I PRZERWY W PODRÓŻY	18
§ 10. WYZNACZANIE I ZAJMOWANIE MIEJSC W POCIĄGACH	19
§ 11. ZASADY PRZEJAZDU GRUP PODRÓŻNYCH I ZMIANY UMOWY PRZEWOZU	20
§ 12. ZMIANA UMOWY PRZEWOZU – POSTANOWIENIA OGÓLNE	22
§ 13. ZASADY ZMIANY TERMINU WYJAZDU	23
§ 14. ZASADY ZMIANY UMOWY PRZEWOZU W RAZIE PRZEJAZDU PODRÓŻNEGO POZA STACJĘ PRZEZNACZENIA	24
§ 15. ZASADY PRZEJŚCIA PODRÓŻNEGO DO/Z POCIĄGU INNEGO PRZEWOŹNIKA	25
§ 16. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY JEDNORAZOWE	26
§ 17. ZWROT KOSZTÓW BILETU JEDNORAZOWEGO ORAZ ZMIANA TRASY W PRZYPADKU OPÓŹNIENIA POCIĄGU, PRZERWY W RUCHU LUB UTRATY POŁĄCZENIA	29
§ 18. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY WIELOKROTNE	29
§ 19. KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU	31
§ 20. POSTĘPOWANIE Z PODRÓŻNYM BEZ WAŻNEGO BILETU	32
§ 21. POSTĘPOWANIE W RAZIE NIEZAPŁACENIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU	34
§ 22. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH SPORNYCH ORAZ ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW	37
<b>ROZDZIAŁ III. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH.....</b>	<b>38</b>
§ 23. PRZEWÓZ RZECZY	38
§ 24. PRZEWÓZ ZWIERZĄT	39
<b>ROZDZIAŁ IV. REKLAMACJE, RZECZY ZNALEZIONE.....</b>	<b>41</b>
§ 25. REKLAMACJE	41
§ 26. RZECZY ZNALEZIONE	42
§ 27. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	43
SPIS WZORÓW DRUKÓW.....	
41	
WZORY DRUKÓW.....	
42	

## **ROZDZIAŁ I. Postanowienia ogólne**

### **§ 1. Zakres stosowania regulaminu**

1. Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy Koleje Śląskie Sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem (RPO-KŚ), określa:
  - 1) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług KŚ,
  - 2) warunki przewozu:
    - a) osób,
    - b) rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego,

- 3) zasady sprzedaży biletów oraz warunki korzystania z nich,
  - 4) rodzaje biletów i czas ich ważności,
  - 5) zasady postępowania w przypadku:
    - a) zmiany umowy przewozu lub odstąpienia od umowy przewozu,
    - b) grupowego przewozu osób,
    - c) kontroli biletów i dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
    - d) przejazdu bez odpowiedniego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
  - 6) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków,
  - 7) wzory druków.
2. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą Przewozową (TP-KŚ).

## § 2. Objasnienia okreŝleń i skrótów

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia, oznaczają:

1. **KŚ** – „Koleje Śląskie” Sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach przy ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód VIII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000357114, NIP 9542699716, REGON: 241592956,
2. **Taryfa** – Taryfa przewozowa (TP-KŚ) „Koleje Śląskie” Sp. z o.o., zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, zwierząt i rzeczy w pociągach KŚ stanowiąca odrębne wydawnictwo,
3. **Regulamin** – Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ) „Koleje Śląskie” Sp. z o.o.
4. **Cennik** – Cennik usług przewozowych (C-KŚ) „Koleje Śląskie” Sp. z o.o., stanowiący odrębne wydawnictwo,
5. **Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r.** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz. 117),
6. **punkt odprawy** – kasa biletowa KŚ, Centrum Obsługi Pasażera KŚ, kasa innego przewoźnika sprzedającego bilety na przejazd/przewóz wykonywany w pociągach KŚ, gdzie prowadzona jest obsługa podróżnych, m.in. sprzedaż/legalizacja biletów, poświadczanie biletów, zwroty biletów, udzielanie informacji podróżnym, **punkt odprawy** – Centrum Obsługi Pasażera KŚ, kasa biletowa KŚ lub podmiot upoważniony przez KŚ do sprzedaży biletów, albo kasa innego przewoźnika kolejowego sprzedającego bilety na przejazd/przewóz wykonywany w pociągach KŚ,
7. **punkt „Szybki bilet”** - punkt prowadzony przez podmioty (agentów) upoważnionych do sprzedaży biletów KŚ, gdzie prowadzona jest wyłącznie sprzedaż biletów,
8. **kasjer biletowy** – osoba upoważniona przez KŚ do sprzedaży/legalizacji biletów, udzielania informacji, itp. w punkcie odprawy,

7

7

9. **8) kasjer mobilny** – osoba upoważniona przez KŚ do sprzedaży/legalizacji biletów itp. poza punktem odprawy, w szczególności w pociągach KŚ,
10. **9) osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niesprawności, tj. m.in. osoba podróżująca z małym/i dzieckiem/dziećmi, osoba niewidoma i słabowidząca, osoba głucha i słabosłysząca, osoba niepełnosprawna psychicznie lub intelektualnie, osoba z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, kobieta w ciąży (pod warunkiem okazania odpowiedniego zaświadczenia), osoba mająca trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (która ma problemy z komunikowaniem się lub rozumieniem języka pisanego albo mówionego – w tym osoba z zagranicy, nie znająca języka miejscowego), osoba niskiego wzrostu (w tym dziecko) oraz osoba podróżująca z rowerem albo osoba, która ukończyła 70 lat,
11. **10) personel pokładowy** – kierownik pociągu, konduktor, kasjer mobilny lub inny przedstawiciel przewoźnika, który upoważniony jest m.in. do: sprzedaży biletów, kontroli dokumentów przewozu, dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, sprzedaży i legalizacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń na biletach, czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu,
12. **11) osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, udzielania informacji,
13. **12) pociąg KŚ** – pociąg osobowy zestawiony z taboru kolejowego będącego w dyspozycji spółki Koleje Śląskie i wykorzystywany jako środek publicznego transportu zbiorowego,
14. **13) stacja/przystanek osobowy** – przewidziane w rozkładzie jazdy miejsce zatrzymania pociągów KŚ, dla wsiadania i/albo wysiadania podróżnych,
15. **14) biletomat** – automat do sprzedaży biletów KŚ,
16. **15) bilet** – dokument na przejazd osób, przewóz rzeczy, wózka dziecięcego, roweru lub psa (niezależnie od emitenta i formy edycji), albo inny dokument przewozu, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu,
17. **16) paragon fiskalny** – ~~dokument potwierdzający sprzedaż fiskalną biletu na przejazd oraz uregulowanie należności przewozowych, wydawany podróżnemu przy zakupie biletu;~~  
wdrukowany przez kasę fiskalną dla nabywcy w momencie sprzedaży dokument potwierdzający dokonaną transakcję sprzedaży,
18. **17) dokument przewozu** – ważny bilet na przejazd/przewóz, wezwanie do zapłaty, zlecenie-bilet,
- 18. strefa czasowa – termin ważności określony na bilecie,**
19. **legalizacja biletu** – nadanie terminu ważności jednemu z przejazdów lub zmiana terminu wyjazdu na podstawie biletu poprzez zamieszczenie przez personel pokładowy lub kasjera biletowego daty wyjazdu oraz odcisku datownika albo pieczętki identyfikacyjnej,

20. **zlecenie-bilet** – bilet na przejazd kredytowany (wydawany zgodnie z § 42 43 TP-KŚ),
21. **bilet internetowy** – bilet na przejazd/przewóz w pociągu KŚ oraz na przejazdy grupowe zakupiony za pomocą strony internetowej <https://bilet.kolejeslaskie.com/>,
22. **bilet komórkowy** - bilet zakupiony przez telefon komórkowy lub inne urządzenie mobilne,
23. **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli lub personel pokładowy w zamian za zatrzymany bilet,
24. **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów** – legitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inny dokument, o którym mowa w postanowieniach Taryfy przewozowej (TP-KŚ),
25. **wezwanie do zapłaty** – dokument wystawiony podróżnemu odbywającemu przejazd bez ważnego biletu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego przez osobę upoważnioną do kontroli lub personel pokładowy,
26. **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności,
27. **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez KŚ koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do ulgowego przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowaniem tego uprawnienia po **odbytych zrealizowanym** przejeździe, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.,
28. **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, niezapłacenia należności za zabrane ze sobą do środka przewozu rzeczy lub zwierzęta albo naruszenia przepisów o ich przewozie, a także za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.,
29. **podanie do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie informacji na stronie internetowej, peronach, w pobliżu punktów odprawy lub w innych miejscach do tego przeznaczonych – w formie plakatów, wywieszek, piktogramów,
30. **przewoźnik** – przedsiębiorstwo kolejowe, z którym pasażer zawarł umowę przewozu lub też kilka przedsiębiorstw kolejowych, które mogą ponosić odpowiedzialność na podstawie tej umowy,
31. **opóźnienie pociągu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu podanym do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty, a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu,
32. **strona internetowa** – portal informacyjny KŚ znajdujący się pod adresem internetowym [www.kolejeslaskie.com](http://www.kolejeslaskie.com),
33. **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 – j.t. Dz. U. z 2003 2013 r. Nr 106, poz. 1002 856 z późn. zm.),

34. **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 oraz art. 20a Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o *rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* – j.t. Dz. U. z 2010 r. Nr 214, poz. 1407 z późn. zm.),
35. **poświadczenie** – adnotacja zmieniająca zakres uprawnień określony na bilecie lub stanowiąca podstawę do zwrotu należności, potwierdzona na bilecie, odpowiednio:
- w punkcie odprawy – datownikiem, pieczętą kasy i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jej dokonania,
  - w pociągu – odciskiem pieczętki identyfikacyjnej, wraz z zamieszczeniem daty, godziny jej dokonania oraz podpisem personelu pokładowego,
36. **wymiana biletu – jednoczesny zwrot i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez przewoźnika,** 7
37. ~~36~~ **Rozporządzenie WE Nr 1371/2007** – Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz.U.UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.) z dnia 3 grudnia 2007 r., 7
38. ~~37~~ **Prawo przewozowe** - Ustawa z dnia 15 listopada 1984r. - Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2012 r., poz. 1173 z późn. zm.).

### § 3. Ogłoszenie, nabywanie i udostępnienie Regulaminu

- Wejście w życie Regulaminu oraz jego zmiany podaje się do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.
- KŚ zapewnia zainteresowanym podróżnym wgląd do Regulaminu:
  - w punktach odprawy,
  - w **Biurowie Handlowym** w siedzibie Spółki,
  - na stronie internetowej KŚ,
  - w pociągu u personelu pokładowego.

7

### § 4. Przepisy porządkowe

- Osoby korzystające z przejazdu pociągiem KŚ obowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez personel pokładowy, określonym na podstawie Rozporządzenia **MI Ministra Infrastruktury** z dnia 23 listopada 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (**Dz. U. Nr 264 poz. 2637**). **(j.t. Dz.U. z 2015 r., poz. 50)** 7
- W pociągach KŚ zabrania się:
  - palenia tytoniu,
  - niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania,
  - naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie,

- 4) wchodzenia osób nieuprawnionych do pojazdów kolejowych lub wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony,
- 5) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony,
- 6) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych,
- 7) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody KŚ,
- 8) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia,
- 9) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
- 10) pozostawiania zwierząt domowych bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia, z zastrzeżeniem § 24 ust. 2,
- 11) wnoszenia i zażywania środków odurzających,
- 12) sprzedaży i spożywania napojów alkoholowych,
- 13) żebrania,
- 14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji/handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody KŚ,
- 15) przeprowadzania publicznych zbiórek bez zgody KŚ,
- 16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług KŚ,
- 17) wchodzenia osób nieupoważnionych do pociągów nadzwyczajnych, **przedziałów wagonów** służbowych oraz **wagonów pojazdów** na torach postojowych, 7
- 18) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego,
- 19) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych,
- 20) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz,
- 21) dokonywania zmian oznaczeń taboru lub w taborze KŚ,
- 22) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt, bagażu, lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca,
- 23) podczas jazdy:
  - a) wychylania się z okien,
  - b) otwierania zewnętrznych drzwi podczas biegu pociągu,
  - c) ~~e) przechodzenia z jednego wagonu lub pojazdu trakcyjnego do drugiego, gdy nie są one ze sobą połączone przejściami ochronnymi,~~ 7
  - d) przebywania na stopniach **zewnętrznych wagonów lub** pojazdów,
- 24) korzystania z toalet podczas postoju pociągu na stacji, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie,
- 25) pozostawiania w **wagonach i** pojazdach KŚ po przybyciu pociągu do stacji końcowej.

### 3. W przypadku:

- 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organy w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywnien w drodze mandatów karnych,
- 2) zatrzymania pociągu lub zmiany trasy środka transportu bez uzasadnionej przyczyny – **personel pokładowy osoba upoważniona do kontroli** pobiera opłatę 7



ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.

4. 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.
5. Podróżny powinien powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, zdrowia lub mienia podróżnych albo mienia KŚ, a w szczególności o:
  - 1) śmierci, zranieniu lub zasłabnięciu podróżnego,
  - 2) dokonaniu lub usiłowaniu dokonania przestępstwa lub wykroczenia,
  - 3) zauważonym pożarze pociągu lub w pociągu,
  - 4) pozostawionych bez opieki rzeczach/bagażu,
  - 5) wybrykach chuligańskich.

## **Rozdział II. Odprawa i przewóz osób**

### **§ 5. Informacje o usługach**

1. KŚ informuje podróżnych o:
  - 1) warunkach zawarcia umowy przewozu,
  - 2) rozkładzie jazdy pociągów,
  - 3) obowiązujących opłatach za przejazd/przewóz,
  - 4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych,
  - 5) możliwości i warunkach przewozu rowerów,
  - 6) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie,
  - 7) procedurach odbioru zagubionego bagażu,
  - 8) procedurach wnoszenia skarg,
  - 9) trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji,
  - 10) całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych w uruchamianych pociągach,
  - 11) uprawnieniach do przejazdów ulgowych,
  - 12) przepisach Prawa przewozowego, Regulaminu i Taryfy, w tym o zakresie praw i obowiązków pasażerów (zgodnie z Rozporządzeniem **WE** Nr 1371/2007),
  - 13) przepisach porządkowych,
  - 14) numerze lub numerach telefonów pod które można:
    - a) zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy w podróży osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej,
    - b) zgłaszać awarie **elektronicznych** biletomatów,
    - c) uzyskać informacje o opóźnieniach pociągów KŚ oraz inne informacje niezbędne w podróży,
2. Informacje o usługach świadczonych przez KŚ:
  - 1) zamieszczane są:
    - a) na stronie internetowej,
    - b) na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego przeznaczonych,
  - 2) udzielane są:

7

7

7

- a) bezpośrednio w punktach odprawy lub w pociągu przez personel pokładowy, **oraz osoby upoważnione do kontroli;**
  - b) telefonicznie **lub sms** pod numerem **727-030-030 32 428 88 88** lub **elektronicznie z adresu: bok@kolejeslaskie.com.**
3. Informacje o punktach odprawy **oraz o punktach „Szybki bilet”** prowadzących sprzedaż biletów KŚ, godzinach ich otwarcia oraz adresy tych punktów, wskazane są na stronie internetowej.
  4. Na **stacji stacjach i przystankach osobowych, na której brak jest możliwości odprawy podróży,** podawane są informacje:
    - 1) o warunkach zakupu biletu w pociągu,
    - 2) o godzinach pracy i numerze telefonu infolinii, pod którymi można uzyskać informacje o najbliższym stacjonarnym punkcie odprawy lub biletomacie, o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób niepełnosprawnych.
  5. Osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej zdolności ruchowej, zapewniana jest nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz przesiadania się do pociągu skomunikowanego. Pomoc ta, zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia KŚ zostaną powiadomione przynajmniej na 48-godzin przed planowanym wyjazdem pod nr telefonu **727-03-03-03 727 030 303** lub na adres [pasazer@kolejeslaskie.com](mailto:pasazer@kolejeslaskie.com). Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem, że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przejazdów. KŚ wskazuje punkt i określa godzinę, o której osoba niepełnosprawna jest zobowiązana stawić się, w celu udzielenia stosownej pomocy. Określona godzina nie może przekraczać 60 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu, którym zamierza podróżować osoba niepełnosprawna. Jeżeli nie została określona konkretna godzina zgłoszenia się osoby niepełnosprawnej, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż na 30 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu.
  6. Jeżeli nie dokonano powiadomienia w terminie, o którym mowa w ust. 5, KŚ podejmuje wszelkie działania dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna mogła odbyć podróż.
  7. **Wykaz stacji Stacje** zatrzymania pociągów KŚ, z określeniem ich przystosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych, **wykaz pociągów przystosowan<sup>ych</sup>** do przewozu osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich **podane<sup>y</sup> jest<sup>sa</sup>** do publicznej wiadomości w **sposób zwyczajowo przyjęty rozkładzie jazdy.**

7

## § 6. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez:
  - 1) nabycie odpowiedniego biletu,
  - 2) zalegalizowanie posiadanego zlecenia-biletu.
2. Bilet można nabyć/zalegalizować:
  - 1) w punkcie odprawy,
  - 2) u personelu pokładowego, wyłącznie w dniu przejazdu,
  - 3) w biletomacie – tylko nabyć,
  - 4) przez Internet – tylko nabyć,

- 5) przez telefon komórkowy lub inne urządzenie mobilne – tylko nabyć,
  - 6) w punktach „Szybki bilet” upoważnionych przez KŚ do sprzedaży – tylko nabyć.
  3. Zasady nabywania biletów przez Internet oraz warunki korzystania z nich, określone są w Regulaminie e-KŚ.
  4. Legalizacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2 można dokonać:
    - 1) w punkcie odprawy – poprzez zamieszczenie na zleceniu-bilecie do 30 dni przed terminem wyjazdu, odcisku datownika oraz daty i godziny wyjazdu,
    - 2) w pociągu – poprzez zamieszczenie na zleceniu-bilecie, wyłącznie w dniu wyjazdu, w miejscu przeznaczonym na datownik – adnotacji „**Odprawa w poc. nr ... dnia ...**” oraz daty i godziny wyjazdu.
  5. Należności wynikające z zawarcia umowy przewozu, podróżny może uregulować:
    - 1) gotówką (w złotych) - w punkcie odprawy, biletomacie, lub u personelu pokładowego lub w punkcie „Szybki bilet”,
    - 2) kartą płatniczą – w odpowiednio oznaczonych punktach odprawy, i biletomatach, lub w punkcie „Szybki bilet”,
    - 3) w formie elektronicznej - kupując bilet w internetowym systemie sprzedaży biletów e-KŚ, przez telefon komórkowy lub inne urządzenie mobilne.
  6. Opłaty i stawki określone w Cenniku lub ofertach specjalnych, stosuje się w wysokości obowiązującej w dniu zawarcia umowy przewozu.
  7. Biletów nie wolno foliować, pod rygorem nieważności.
  8. Podróżny, który posiada ważny bilet na przejazd, może zabrać ze sobą do pociągu:
    - 1) rzeczy, rower, wózek dziecięcy – na zasadach określonych w § 23,
    - 2) zwierzęta – na zasadach określonych w § 24.
  9. Osoba nabywająca bilet, na życzenie może otrzymać fakturę VAT za bilet zakupiony w kasie KŚ, biletomacie KŚ albo w pociągu KŚ, również w przypadku, o którym mowa w ust. 10, z zastrzeżeniem ust. 10.
- Kasa KŚ, na żądanie podróżnego, ma obowiązek wystawienia faktury VAT w ciągu trzech miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę bądź otrzymano całość lub część zapłaty w terminie 7 dni od zgłoszenia żądania. Podstawę wystawienia faktury VAT stanowi przedłożony w kasie oryginał biletu wraz z paragonem dokumentującym sprzedaż lub paragon dokumentujący sprzedaż, który to paragon dołącza się do egzemplarza faktury pozostającego w KŚ.
10. Bilet na przejazd jednorazowy wydany na odległość nie mniejszą niż 50 km, zawierający nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, kwotę należności wraz z podatkiem oraz kwotę podatku jest fakturą VAT. Na należności pobrane z tytułu sprzedaży ww. biletu nie wystawia się dodatkowej (kolejnej) faktury VAT.

## § 7. Rodzaje biletów

1. Do zawarcia umowy przewozu KŚ stosuje:
  - 1) bilety:
    - a) na przejazd jednorazowy (w tym zlecenia-bilety) – tylko w jedną stronę,
    - b) na przejazd jednorazowy „tam i z powrotem”:
      - jeden bilet „tam i z powrotem” - jeśli przejazd w obie strony odbywa się tą samą drogą przewozu, od i do tych samych stacji,

- dwa oddzielne bilety na przejazd - jeśli przejazd powrotny odbywa się inną drogą przewozu lub do innej stacji,
  - c) bilety czasowe, ważne na przejazdy wielokrotne na danej linii ograniczonej stacjami wskazanymi na bilecie,
- 2) bilety okresowe:
- a) odcinkowe imienne – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów na określonej trasie w określonym czasie,
  - b) liniowe imienne – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów na określonej linii ograniczonej stacjami wskazanymi na bilecie,
  - c) sieciowe – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów w dowolnej relacji,
- 3) bilety jednorazowe (w jedną stronę) na przewóz pod nadzorem podróżnego:
- a) psa,
  - b) roweru,
  - c) wózka dziecięcego,
  - d) rzeczy.
- Bilety na przewóz (rzeczy, psa, wózka dziecięcego albo roweru - z wyjątkiem biletu sieciowego imiennego na rower) są wydawane łącznie lub do już posiadanego biletu na przejazd, o którym mowa w pkt. 1 i 2.
- 4) bilet sieciowy imienny miesięczny na rower.
2. Bilet na przejazd zawiera następujące dane:
- 1) oznaczenie sprzedawcy (np. Koleje Śląskie Sp. z o.o.),
  - 2) oznaczenie przewoźnika KŚ,
  - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji), **albo odcinek obowiązywania**,
  - 4) kategorię pociągu,
  - 5) opłatę za przejazd,
  - 6) zapis o formie płatności,
  - 7) rodzaj zastosowanej taryfy (N – normalna, U – ulgowa wraz z podaniem wymiaru ulgi),
  - 8) termin ważności,
  - 9) NIP sprzedawcy,
  - 10) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU),
  - 11) numer biletu, datę wystawienia, a w przypadku biletów z kas elektronicznych – również godzinę wystawienia,
  - 12) inne informacje niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.
3. Oprócz danych wymienionych w ust. 2, bilet na przejazd może zawierać (w zależności od potrzeb):
- 1) liczbę osób,
  - 2) oznaczenie rodzaju oferty np. „SilesiaWeekend”,
  - 3) informacje taryfowe,
  - 4) odległość taryfową przejazdu,
  - 5) określenie drogi przewozu,
  - 6) znaki i kody do elektronicznej identyfikacji,
  - 7) inne informacje.
4. Bilet na przewóz rzeczy, roweru, wózka dziecięcego lub psa, zawiera następujące dane:

- 1) oznaczenie sprzedawcy,
  - 2) oznaczenie przewoźnika,
  - 3) relację przewozu (od stacji – do stacji),
  - 4) datę wyjazdu,
  - 5) termin ważności,
  - 6) kwotę opłaty,
  - 7) zapis o formie płatności,
  - 8) NIP sprzedawcy,
  - 9) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU),
  - 10) oznaczenie dotyczące rodzaju biletu, np. „przewóz roweru”, „przewóz psa”,
  - 11) dodatkowe informacje, np. „przewóz pod nadzorem podróżnego”,
  - 12) numer biletu i datę wystawienia, a w przypadku biletów z kas elektronicznych – również godzinę wystawienia,
  - 13) nadruk/zapis: „ważny z biletem nr .....”, numer biletu na przejazd wpisuje kasjer lub personel pokładowy.
5. Oprócz danych wymienionych w ust. 4, bilet na przewóz rzeczy, roweru, wózka dziecięcego lub psa, może zawierać:
- 1) określenie drogi przewozu,
  - 2) znaki i kody do elektronicznej identyfikacji,
  - 3) inne informacje.
- Ponadto na bilecie sieciowym miesięcznym na przewóz roweru wskazany jest jego termin ważności, imię i nazwisko oraz numer dokumentu poświadczającego tożsamość osoby przewożącej rower.
6. Bilety, o których mowa w ust. 1 w pkt 1-4 są wystawiane odpowiednio na drukach wg wzorów nr 1 oraz 3–8 Regulaminu.

## § 8. Sprzedaż biletów

1. W dniu wyjazdu można nabyć, uiszczając należności za przejazd/przewóz:
  - 1) w punkcie odprawy – uwzględniając czas konieczny na dojście do miejsca odjazdu danego pociągu, lub w terminie przedsprzedaży, określonym w ust. 2:
    - a) bilet na przejazd,
    - b) bilet na przewóz rzeczy, wózka dziecięcego lub psa,
    - c) bilet na przewóz roweru,
 od i do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ,
  - 2) w pociągu - wyłącznie na wyjazd w dniu ich nabycia:
    - a) bilet na przejazd,
    - b) bilet na przewóz: rzeczy, roweru, wózka dziecięcego lub psa,
    - c) bilet na przewóz roweru,
  - 3) w biletomatach - także w terminie przedsprzedaży, określonym w ust. 2: - bilet na przejazd od i do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ,
    - a) bilet na przejazd,
    - b) bilet na przewóz rzeczy, wózka dziecięcego lub psa,
    - c) bilet na przewóz roweru,
 od i do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ,
  - 4) w Internecie - także w terminie przedsprzedaży, określonym w ust. 2:

7

7

- a) bilet na przejazd,
- b) bilet na przewóz rzeczy, wózka dziecięcego lub psa,
- c) bilet na przewóz roweru,

od i do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ,  
5) przez telefon komórkowy lub inne urządzenia mobilne – bilet na przejazd od i do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ.

7

- a) bilet na przejazd,
  - b) bilet na przewóz rzeczy, wózka dziecięcego lub psa,
  - c) bilet na przewóz roweru,
- od i do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ,

6) w punkcie „Szybki bilet” - uwzględniając czas konieczny na dojście do miejsca odjazdu danego pociągu lub w terminie przedsprzedaży, określonym w ust. 2:

7

- a) bilet na przejazd,
  - b) bilet na przewóz rzeczy, wózka dziecięcego lub psa,
  - c) bilet na przewóz roweru,
- od miejsca lokalizacji punktu do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ,

2. Termin przedsprzedaży w punktach odprawy, Internecie, i w biletomatach oraz w punktach „Szybki bilet” wynosi 30 dni (tzn. że bilety, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 3-4 ważne w dniu 18 19 sierpnia lub od tego dnia, można nabyć najwcześniej w dniu 20 lipca) chyba, że szczególne warunki danej oferty przewidują inny termin przedsprzedaży. W wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy), termin przedsprzedaży może być skrócony. Legalizacja zleceń-biletów w punktach odprawy, może być dokonana najwcześniej na 30 dni przed terminem wyjazdu, na zasadach określonych w § 6.

7

3. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, po której kursują pociągi danej kategorii, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w § 5 ust. 6 i 7 i 8 TP-KŚ.

7

~~4. Zakres czynności kas biletowych oraz godziny ich otwarcia oznacza się np. w formie wywieszek lub piktogramów. Większą liczbę kas biletowych w punktach odprawy oznacza się cyframi.~~

4. 5. Obsługa podróżnych w kasach biletowych dokonywana jest w kolejności ich zgłaszania się. Poza kolejnością obsługiwane są za okazaniem stosownego dokumentu lub biletu następujące osoby:

- 1) kobiety w ciąży,
- 2) niepełnosprawne,
- 3) w wieku powyżej 70 lat,
- 4) niezdolne do samodzielnej egzystencji,
- 5) posiadające bilety, do których zostały wydane karnety, wymagające legalizacji,
- 6) z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi,
- 7) niewidome,
- 8) chore na cukrzycę,
- 9) konwojenci osób aresztowanych lub więźniów.

Obowiązek okazywania dokumentu nie dotyczy osób niepełnosprawnych o widocznym kalectwie, lub kobiet w widocznej ciąży.

5. 6. Nabywając bilet, podróżny wskazuje:

- 1) datę wyjazdu,
- 2) relację (od stacji – do stacji),
- 3) datę i godzinę rozpoczęcia ważności biletu,
- 4) rodzaj biletu lub oferty,
- 5) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową wg określonego wymiaru ulgi).

Przy nabywaniu biletu na przewóz (rzeczy, psa, wózka dziecięcego albo roweru) należy określić rodzaj i datę przewozu zawierającą się w ramach terminu ważności biletu na przejazd, a w przypadku biletu „tam i z powrotem” - również relację przewozu.

6. ~~7.~~ W razie braku możliwości odprawy podróżnego z przyczyn technicznych, punkt odprawy:

- 1) wydaje podróżnemu „**Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd**” (wzór nr 2), z zaznaczeniem przyczyny wydania, wpisuje stację i datę wyjazdu, godzinę oraz nr pociągu, zamieszczając na odwrocie odcisk datownika,
- 2) informuje podróżnego o obowiązku zgłoszenia się do personelu pokładowego w pociągu w celu nabycia biletu, na warunkach określonych w ust. ~~8-7.~~

7. ~~8.~~ Podróżny nie posiadający ważnego biletu na przejazd/przewóz; lub posiadający bilet nie zalegalizowany w punkcie odprawy, zobowiązany jest przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (w kierunku jazdy), zgłosić się do personelu pokładowego w celu nabycia/zalegalizowania biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie, z zastrzeżeniem ust ~~9 8.~~

W przeciwnym razie podróżny jest traktowany jak osoba jadąca bez ważnego biletu i wówczas – oprócz należności przewozowych – uiszcza opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.

8. ~~9.~~ Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od:

- 1) osób niepełnosprawnych ~~lub o ograniczonej sprawności ruchowej~~ oraz ich opiekunów lub przewodników – pod warunkiem okazania personelowi pokładowemu podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. ~~Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową);~~
- 2) osób o ograniczonej możliwości poruszania się, tj.:
  - a) podróżujących z małym/i dzieckiem/dziećmi,
  - b) niewidomych i słabowidzących,
  - c) głuchych i słabosłyszących,
  - d) niepełnosprawnych psychicznie lub intelektualnie,
  - e) ~~z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (mające trudności z chodzeniem, na skutek urazów lub złamań kończyn),~~
  - f) ~~e)~~ z ciężkim lub nieporęcznym bagażem,
  - g) ~~f)~~ kobiet w ciąży (w razie wątpliwości personel pokładowy lub osoba upoważniona do kontroli może zażądać okazania zaświadczenia lekarskiego),
  - h) ~~g)~~ które ukończyły 70 lat (pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek),
  - i) ~~h)~~ mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (które mają problemy z komunikowaniem się lub rozumieniem języka pisanego albo mówionego – w tym osób z zagranicy, nie znających języka **polskiego miejscowego**),
  - j) ~~i)~~ niskiego wzrostu (w tym dzieci),

k)  podróżujących z rowerem.

Na wydanym bilecie, personel pokładowy zamieszcza odpowiednią adnotację w brzmieniu: „**osoba niepeł.**” lub „**osoba o ogran. możliw. porusz. się**” lub „**osoba pow. 70 lat**”.

**Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli i nie pobiera się od nich opłaty za wydanie biletu w pociągu.**

7

9. **10.** Personel pokładowy dokonuje:

1) odprawy osób, pobierając opłaty za:

a) przejazd – wg indywidualnych uprawnień podróżnego,

b) przewóz rzeczy, roweru, **wózka dziecięcego** i psa zabieranych przez podróżnych,

7

c) wydanie biletu w pociągu,

d) w przypadku osób odbywających wspólnie przejazd (w tej samej relacji), korzystających z różnych wymiarów ulg, pobierana jest jedna opłata za wydanie biletów **w pociągu**,

2) legalizacji dokumentów przewozu - pobierając opłatę za ich legalizację, z zastrzeżeniem postanowień ust. **10 11.**

7

10. **11.** Opłaty za wydanie biletu w pociągu lub legalizację biletu nie pobiera się od podróżnych:

1) rozpoczynających przejazd w czasie, kiedy kasa jest nieczynna (wówczas na wydanym bilecie personel pokładowy zamieszcza adnotację w brzmieniu: „**Kasa nieczynna**”) lub nie ma kasy,

2) którzy nie nabyli biletu z powodu braku drobnych pieniędzy w kasie lub usterki elektronicznej kasy biletowej i posiadają wydane przez tę kasę „**Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd**” (wzór nr 2),

3) posiadających bilet jednorazowy ze stemplem lub adnotacją „**Dalej w poc. KŚ**” albo „**Zmiana przewoźnika**” wystawiony w pociągu (wg zasad określonych w postanowieniach § 5 ust. **10 9** TP- KŚ) lub, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut, wówczas na wydanym bilecie personel pokładowy zamieszcza adnotację w brzmieniu: „**Z przesiadki na podstawie biletu nr .....**”,

4) zgłaszających personelowi pokładowemu lub osobie upoważnionej do kontroli w pociągu przejazd poza stację przeznaczenia nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie.

11. **12.** Legalizowanie zleceń-biletów w punkcie odprawy, odbywa się na zasadach określonych w postanowieniach § 43 TP-KŚ. W pociągu legalizacji dokonuje personel pokładowy, wyłącznie w dniu wyjazdu, z zachowaniem warunków określonych w ust. **7 i 8 i 9.** W miejscu przeznaczonym na datownik zamieszcza się odręcznie zapis: „**Odprawa w pociągu nr .... dnia .....**”, potwierdzając podpisem oraz pieczętką identyfikacyjną. W miejscu „**Ważny .....** dni” wpisuje się słownie termin ważności.

7

Zalegalizowane zlecenie-bilet - jest ważne łącznie z wystawionym biletem, na podstawie którego pobiera się (na zasadach określonych w Regulaminie) opłatę za dokonanie legalizacji, wskazaną w Cenniku usług przewozowych C-KŚ.-



Jeżeli podróżny nie dokona zgłoszenia, o którym mowa w ust. 7 8, pobiera się opłatę dodatkową wynikającą z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. i legalizuje się zlecenie-bilet, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10 11.

12. 13. Jeżeli podróżny zgłosi w pociągu, że posiada:

- 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
- 2) ważny bilet okresowy imienny,

ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo biletu okresowego, wówczas:

- a) w przypadku określonym w pkt 1 – wystawia się nowy bilet na przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, a okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu. 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 uprawnienie do ulgi .... % z tytułu .....** (lub odpowiednio do bezpłatnego przejazdu), **ale nie okazał ...** (rodzaj dokumentu - np. legitymacja szkolna, studencka, książka inwalidy wojennego, legitymacja poselska, itp.)” lub „**Podróżny ... (imię, nazwisko i-adres) okazał nieważny dokument ...** (rodzaj dokumentu), **z powodu ...** (np. braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty)”,
- b) w przypadku określonym w pkt 2 - pobiera się opłatę taryfową za przejazd według indywidualnych uprawnień podróżnego. 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 okresowy imienny, ale nie okazał go podczas kontroli.**”

W obu przypadkach personel pokładowy pociągu poświadcza adnotację własnoręcznym podpisem, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej, wraz z zamieszczeniem daty, godziny jej dokonania.

Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od podróżnych rozpoczynających przejazd na stacji, gdzie nie ma kasy lub w czasie kiedy kasa jest nieczynna oraz od podróżnych wymienionych w ust. 8 9.

W przypadku, gdy podróżny dokonał zakupu biletu w kasie, personel pokładowy dokonuje poświadczenia zgodnie z zapisami w lit. a i b.

Uiszczone opłaty zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 25.

13. 14. Podróżny, który nie zgłosił personelowi pokładowemu braku biletu na przejazd/przewóz lub potrzeby jego legalizacji, na zasadach określonych w ust. 7 8, traktowany jest jak podróżny bez ważnego dokumentu przewozu i oprócz należności, o których mowa w ust. 9 10, zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową wynikającą z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r., z zastrzeżeniem ust. 8 9.

W takim przypadku opłaty za wydanie biletu/legalizację w pociągu nie pobiera się.

Jeżeli podróżny odmawia uiszczenia należności w pociągu stosuje się odpowiednio postanowienia § 21.

14. 15. Jeżeli podróżny w pociągu KŚ nie posiada gotówki, personel pokładowy lub osoba do tego upoważniona wystawia wezwanie do zapłaty wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r.

15. **16.** Należności za przejazd/przewóz, oraz inne należności wynikające z umowy przewozu przyjmowane są wyłącznie w walucie PLN:
  - 1) w kasie - gotówką lub kartą płatniczą (zgodnie z odpowiednim oznaczeniem),
  - 2) w pociągu - wyłącznie gotówką.
16. **17.** Jeżeli personel pokładowy nie może niezwłocznie dokonać odprawy, wówczas wydaje podróżnemu „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”, a odprawy dokonuje podczas przeprowadzania kontroli.
17. **18.** W pociągu KŚ można nabyć bilet, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 do wskazanej przez podróżnego stacji, na której rozkład jazdy przewiduje jego postój.
18. **19.** W pociągu, personel pokładowy może odprawić na podstawie jednego biletu, maksymalnie do **8 6** osób, pod warunkiem, że osoby te odbywają przejazd w tej samej relacji i w tym samym wagonie oraz korzystają z taryfy normalnej i/albo z jednego rodzaju ulgi ustawowej bądź handlowej.

7

W przypadku, gdy odprawiani podróżni spełniają powyższe wymagania, ale ze względu na ich różne uprawnienia nie można wystawić jednego biletu, personel pokładowy wystawia tyle biletów ile jest rodzajów ulg i kategorii osób uprawnionych.
19. **20.** Osoba dokonująca odprawy, przed wydaniem podróżnemu biletu, ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z żądaniem podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu – jest obowiązany upewnić się, czy został on wystawiony wg jego wskazówek.
20. **21.** Podróżny, który zgłosi się do punktu odprawy tuż przed odjazdem pociągu, bez uwzględnienia odpowiedniego czasu na bezpieczne dojście do miejsca odjazdu pociągu, ponosi wszelkie ryzyko wynikające ze zbyt późnego zgłoszenia się do kasy biletowej.

## **§ 9. Terminy ważności biletów i przerwy w podróży**

1. Termin ważności biletu na przejazd jest uzależniony od rodzaju biletu i zastosowanej oferty.
2. Termin ważności biletu:
  - 1) na odległość do 100 km:
    - a) w jedną stronę – jest ważny 6 godzin,
    - b) „tam i z powrotem” – 1 dzień,
  - 2) na odległość powyżej 100 km:
    - a) w jedną stronę – 1 dzień,
    - b) „tam i z powrotem” – 2 dni,
  - 3) odcinkowego okresowego imiennego – zgodnie z postanowieniami §§ 36-39 TP-KŚ,
  - 4) wg ofert specjalnych – jest określony w warunkach stosowania tych ofert.
3. Na biletach wydawanych/legalizowanych w godzinach 23:01 do 24:00, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:
  - 1) w punkcie odprawy **oraz w punkcie „Szybki bilet”** - datą dnia następnego,
  - 2) przez personel pokładowy - faktyczną datą wyjazdu.

7
4. Termin ważności biletu rozpoczyna się od daty i godziny, wskazanej na nim za pomocą nadruku lub potwierdzonego zapisu. Dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00.
5. Podróż musi być rozpoczęta i zakończona w terminie wskazanym na bilecie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7-10.

6. W ramach terminu ważności biletu na przejazd, można dokonywać przerw w podróży, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8-10.
7. W przypadku, gdy przejazd poza stację przeznaczenia, daje podstawę do ustalenia dłuższego terminu ważności biletu, obowiązuje termin ważności wskazany na bilecie, na podstawie którego pobrano dopłatę różnicy należności w związku ze zmianą umowy przewozu.
8. Jeżeli podróżny rozpoczął podróż z biletem czasowym (np. bez wskazanej relacji przejazdu, itp.) lub wznowił ją po przerwie ze stacji pośredniej w takim czasie, że ukończenie jej w terminie ważności biletu nie jest możliwe, to może on dojechać do stacji, na której pociąg zatrzymuje się według rozkładu jazdy po raz ostatni przed upływem terminu ważności biletu.
9. Podróżny z biletem jednorazowym na przejazd „tam” na odległość powyżej 100 km, lub z biletem jednorazowym na przejazd „tam i z powrotem” podczas przejazdu powrotnego, ma prawo dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy bez względu na to czy przejazd odbywa się pociągiem bezpośrednim od stacji wyjazdu, wskazanej na bilecie, do stacji przeznaczenia, czy też z przesiadaniem po drodze – pod warunkiem wznowienia podróży ze stacji pośredniej pociągiem, który zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy odjeżdża z tej stacji przed północą dnia ważności biletu.
10. Za przerwę w podróży nie uważa się przesiadania do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż, nie dojeżdża do tej stacji.
11. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności biletu.

## **§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach**

1. W pociągach KŚ wyznacza się miejsca dla:
  - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży,
  - 2) inwalidów (osób niepełnosprawnych),
  - 3) ~~personelu pokładowego kierownika pociągu i pracowników obsługujących pociąg~~ 7
2. W pociągach KŚ obowiązują następujące zasady wyznaczania miejsc:
  - 1) dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży - dwa miejsca w każdym wagonie lub po cztery miejsca w wieloczlonych pojazdach trakcyjnych,
  - 2) dla inwalidów (osób niepełnosprawnych) – dwa miejsca najbliżej drzwi wejściowych do wagonu lub skrajnych drzwi wieloczlonych pojazdów trakcyjnych.
  - 3) dla ~~personelu pokładowego kierownika pociągu i pracowników~~ obsługujących ~~pociąg~~ 7 – przedział służbowy lub w pociągach bezprzedziałowych, dwie sąsiadujące ze sobą ławki i przestrzeń zawartą pomiędzy nimi, w przedniej części pociągu w kierunku jazdy za kabiną maszynisty.

Wyznaczone miejsca oznacza się w sposób trwały za pomocą piktogramów, a przedziały – za pomocą napisów.

### **3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:**

7

1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży — mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba. Od kobiety w ciąży personel pokładowy lub osoba do tego upoważniona może w razie wątpliwości zażądać okazania zaświadczenia lekarskiego,

2) osób niepełnosprawnych — mają przede wszystkim podróżni o widocznej niepełnosprawności, utrudniającej podróżowanie w pozycji stojącej, bez względu na przyczynę niepełnosprawności. Jeżeli miejsca te nie są zajęte, mogą je zajmować inne osoby niepełnosprawne, za okazaniem jednego z niżej wymienionych dokumentów:

a) orzeczenia lub wypisu z treści orzeczenia uprawnionego organu — stwierdzającego II lub III grupę inwalidztwa, umiarkowany lub lekki stopień niepełnosprawności albo całkowitą lub częściową niezdolność do pracy,

b) legitymacji osoby niepełnosprawnej,

c) książki inwalidy wojennego-wojskowego, wystawionej przez oddział ZUS,

d) zaświadczenia ZUS stwierdzającego zaliczenie wyrokiem sądu do osób niepełnosprawnych albo uznanie niezdolności do samodzielnej egzystencji — na czas określony.

Pierwszeństwo do zajmowania miejsc, o których mowa w ust. 1 mają te osoby dla których zostały one wyznaczone.

Na równi z **inwalidami** (osobami niepełnosprawnymi), z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.

4. Wyznaczone miejsca, nie zajęte przez osoby uprawnione wymienione w ust. 3, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu, gdy okaże się potrzeba zwolnienia tych miejsc podróżnym uprawnionym.
5. Podróżny ma prawo zająć — dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać — po jednym wolnym miejscu.
6. Pociągi uruchamiane przez KŚ nie są objęte rezerwacją miejsc. W przypadku braku miejsca do siedzenia podróżnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu.
7. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać **zwierząt psów** ani bagażu ręcznego.

7

## § 11. Zasady przejazdu grup podróżnych i zmiany umowy przewozu

1. Umowę na przewóz grupy podróżnych zawiera z KŚ organizator takiego przewozu.
2. Przewóz grup może odbywać się:
  - 1) pociągami przewidzianymi w rozkładzie jazdy,
  - 2) pociągami nadzwyczajnymi uruchamianymi na zamówienie, w miarę możliwości przewozowych i eksploatacyjnych KŚ.
3. Terminy i warunki realizacji zamówień na przejazdy grup określone są w postanowieniach taryfowych TP-KŚ.
4. Przy przejazdach na podstawie biletów wydanych dla uczestników przejazdu grupowego stosuje się odpowiednio postanowienia § 9.
5. W przewozie grupy, do obowiązków organizatora należy nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników tego przewozu przepisów porządkowych. Organizator i uczestnik ponoszą odpowiedzialność solidarną za wyrządzone szkody w mieniu KŚ.

6. Zmiana **umowy przewozu terminu-wyjazdu** na podstawie biletu wydanych dla uczestników przejazdu grupowego **nie jest możliwa wymaga złożenia nowej „Karty przejazdu grupy” i jest możliwa na warunkach określonych w § 12, z zachowaniem terminów zgłoszenia przejazdów określonych w § 35 ust. 4 TP-KŚ.** 7
7. W przypadku rezygnacji grupy z przejazdu, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd grupy wydany na podstawie „Karty przejazdu grupy”, może być dokonany:
- 1) przed rozpoczęciem terminu jego ważności – w punkcie odprawy, na ogólnych zasadach,
  - 2) po rozpoczęciu terminu ważności – w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 25, pod warunkiem uzyskania poświadczenia biletu przez upoważnionego do tego pracownika w brzmieniu: **„Bilet całkowicie niewykorzystany od stacji ... do stacji ...”**,  
z potrąceniem **15% 10%** odstępnego. 7
8. W razie, gdy z biletu na przejazd grupy wydanych na podstawie „Karty przejazdu grupy” będzie korzystała mniejsza liczba osób, ale:
- 1) liczba uczestników korzystających z przejazdu nie będzie mniejsza niż 10 osób, wówczas:
    - a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy, na podstawie nowej „Karty przejazdu grupy”, wydaje nowy bilet na przejazd grupy dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem **15% 10%** odstępnego, 7
    - b) po zakończeniu podróży – zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie korzystały z przejazdu, dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji – po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez organizatora przejazdu – na stacji wyjazdu lub u personelu pokładowego w pociągu KŚ – poświadczenia na bilecie, w brzmieniu: **„Bilet wykorzystany przez ... osób, od stacji ... do stacji ...”**,
  - 2) liczba uczestników korzystających z przejazdu będzie mniejsza niż 10 osób (pozostałym uczestnikom nie przysługuje przejazd grupowy), wówczas:
    - a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami. Organizator otrzymuje zwrot, po potrąceniu odstępnego (jeżeli z wyliczenia przypada kwota do zwrotu), albo dopłaca różnicę należności,
    - b) po rozpoczęciu przejazdu – personel pokładowy w pociągu KŚ wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami, a okazany bilet grupowy poświadcza adnotacją w brzmieniu: **„Bilet niewykorzystany, wydano dla .... (liczba osób) bilet (bilety) nr ...”**.  
Zwrotu należności za bilet na przejazd grupy, można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 25.
9. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z **poświadczenia treści adnotacji na nim zamieszczonej.** 7

## § 12. Zmiana umowy przewozu – postanowienia ogólne

1. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
  - 1) terminu wyjazdu,
  - 2) stacji przeznaczenia,
  - 3) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
3. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której KŚ przysługuje:  
~~wyższa należność za przewóz, podróżny powinien dopłacić różnicę należności w punkcie odprawy, przed rozpoczęciem przejazdu.~~
  - 1) wyższa należność – podróżny powinien:
    - a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 9 i 10,
    - b) w pociągu lub w punkcie odprawy na stacji pośredniej dopłacić różnicę należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo nabyć nowy bilet; na okazanym bilecie dokonuje się odpowiednio poświadczenia o niewykorzystaniu, stanowiącego podstawę do otrzymania zwrotu należności.
  - 2) niższa należność – podróżny powinien:
    - a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 9 i 10,
    - b) w pociągu lub w punkcie odprawy na stacji pośredniej uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności.
4. W przypadku zmiany umowy przewozu w zakresie określonym w ust. 2 pkt 1, należy postępować zgodnie z § 13.
5. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny może zmienić umowę przewozu w zakresie określonym w ust. 2 pkt 2, tj.:
  - 1) w przypadku przejazdu poza stację przeznaczenia dopłacając różnicę należności personelowi pokładowemu w pociągu, z zastrzeżeniem § 14 ust. 2 i 3, pod warunkiem, że zgłosi zamiar zmiany nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie. W takiej sytuacji nie pobiera się od podróżnego opłaty za wydanie biletu w pociągu. Po przyjeździe pociągu do stacji przeznaczenia wskazanej na posiadanym bilecie, podróżnemu wydaje się nowy bilet.
  - 2) w przypadku zmiany stacji przeznaczenia na wcześniejszą niż wskazana na posiadanym bilecie (rezygnacja z przejazdu na części drogi – skrócenie relacji przejazdu), personel pokładowy (lub punkt odprawy niezwłocznie po opuszczeniu pociągu) poświadcza bilet o częściowym niewykorzystaniu, zgodnie z § 16 ust. 3. Zwrotu należności za niewykorzystany odcinek przejazdu dokonuje punkt odprawy. Od zwracanej należności nie potrąca się odstępnego.
5. ~~Po rozpoczęciu przejazdu podróżny może zmienić umowę przewozu w zakresie określonym w ust. 2 pkt 2, dopłacając różnicę należności personelowi pokładowemu w pociągu, z zastrzeżeniem § 14 ust. 2 i 3 pod warunkiem, że zgłosi zamiar zmiany nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie. W tym przypadku, opłaty za wydanie biletu w pociągu od podróżnego nie pobiera się. W przeciwnym razie podróżny jest zobowiązany do nabycia biletu na przejazd od pierwotnej stacji przeznaczenia do nowej stacji przeznaczenia.~~

6. Podróżny, który nie dopełnił w punkcie odprawy formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, określonych w ust. 2 pkt 3, powinien zgłosić się do personelu pokładowego, który poświadcza o niewykorzystaniu posiadany przez podróżnego bilet na przejazd i wydaje nowy dokument przewozu, wg posiadanych przez podróżnego uprawnień.
7. W celu dokonania zmiany umowy przewozu uprawniającej do otrzymania zwrotu należności, podróżny jest obowiązany uzyskać odpowiednie poświadczenie na bilecie. Poświadczenia dokonuje:
  - 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasjer biletowy w punkcie odprawy,
  - 2) po rozpoczęciu przejazdu – personel pokładowy w pociągu.
8. Zmiana umowy przewozu na przejazdy wielokrotne, jest możliwa przed rozpoczęciem terminu ważności biletu lub w terminie, o którym mowa w § 18 ust. 2 oraz 5 i wymaga wymiany biletu na nowy.
9. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, punkt odprawy:
  - 1) dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd na zasadach określonych odpowiednio w § 16 lub § 18, z tym że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego,
  - 2) wydaje nowy bilet zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację „**WYMIANA**”.

~~Wymiany można dokonać tylko jeden raz, kolejna wymiana traktowana jest jako zwrot biletu (odstąpienie od umowy przewozu).~~
10. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu jednorazowego „tam i z powrotem” może dotyczyć przejazdu:
  - 1) w jedną stronę, ~~– wówczas potrącenia odstępnego dokonuje się tylko od wartości za przejazd w tę stronę, z której podróżny zrezygnował, z uwzględnieniem § 6 ust. 7 TP-KŚ~~ lub,
  - 2) w dwie strony – bez potrącenia odstępnego (wymiana).
11. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z **poświadczenia treści adnotacji na nim zamieszczonej**.
12. Każde poświadczenie (adnotacja) zamieszczone na bilecie musi być odpowiednio potwierdzone przez osobę, która tego dokonała:
  - 1) w punkcie odprawy – odciskiem datownika i podpisem kasjera lub osoby upoważnionej,
  - 2) w pociągu – odciskiem pieczętki identyfikacyjnej, wraz z zamieszczeniem daty, godziny jej dokonania oraz podpisem personelu pokładowego.
13. Zmiany umowy przewozu zawartej na przejazd pociągiem innego przewoźnika, dokonuje się na warunkach określonych przez tego przewoźnika.

### **§ 13. Zasady zmiany terminu wyjazdu**

1. Jeżeli podróżny zamierza wyjechać przed datą i/lub godziną rozpoczęcia ważności biletu jednorazowego – powinien przed rozpoczęciem pierwotnego terminu ważności biletu, zgłosić się do punktu odprawy w celu uzyskania odpowiedniego poświadczenia o nowym terminie wyjazdu albo jeżeli zachodzi taka konieczność, dokonania wymiany biletu, na zasadach określonych w § 12 ust. 9 i 10.

2. Podróżny, który chce rozpocząć przejazd przed datą i/lub godziną rozpoczęcia ważności biletu jednorazowego i nie dopełnił wymaganych formalności w punkcie odprawy, zobowiązany jest zgłosić się do personelu pokładowego w pociągu, w sposób określony w § 8 ust. 7 i 8 i 9, w celu uzyskania na bilecie poświadczenia o zmianie terminu (daty i/lub godziny) wyjazdu („Przejazd w dniu ... godz. ... w pociągu nr ...”) oraz uiszczenia opłaty za legalizację wskazanej w Cenniku usług przewozowych C-KŚ.

7

Termin ważności takiego biletu liczy się od dnia i godziny wskazanych w poświadczeniu.

3. Podróżny posiadający bilet jednorazowy, który zamierza wyjechać w terminie późniejszym, powinien przed rozpoczęciem pierwotnego terminu ważności biletu zgłosić się do punktu odprawy w celu dokonania wymiany biletu, na zasadach określonych w § 12 ust. 9 i 10.
4. Brak poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.

#### § 14. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejazdu podróżnego poza stację przeznaczenia

1. Podróżny, który posiada bilet według taryfy normalnej lub ulgowej wraz z dokumentem poświadczającym to uprawnienie i zamierza odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie z zastosowaniem tych samych uprawnień do normalnego lub ulgowego przejazdu, które przysługiwały mu do pierwotnej stacji przeznaczenia i postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych oraz okazany dokument uprawniają go do kontynuowania przejazdu z tym samym wymiarem ulgi, powinien za ten przejazd uiścić:

7

- 1) w punkcie odprawy – należność stanowiącą różnicę między ceną biletu obliczoną za odległość od stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia, a ceną okazanego biletu, z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust. 5-7 9 TP-KŚ, zmiany tej nie można dokonać w punkcie odprawy miejscowości pierwotnej stacji przeznaczenia,
- 2) w pociągu – należność, o której mowa w pkt 1, pod warunkiem, że podróżny zgłosił zamiar przejazdu poza pierwotną stację przeznaczenia personelowi pokładowemu nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie.

7

2. Podróżny, który posiada bilet z ulgą 100% wraz z dokumentem poświadczającym to uprawnienie i zamierza pojechać poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie z ulgą 100% i postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych oraz okazany dokument poświadczają jego uprawnienie do takiego przejazdu, powinien:

7

- 1) w punkcie odprawy – zwrócić posiadany bilet i uzyskać nowy bilet z ulgą 100% od pierwotnej stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia,
- 2) w pociągu – uzyskać nowy bilet od pierwotnej stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia (personel pokładowy poświadcza o niewykorzystaniu okazany bilet), po spełnieniu warunku, że podróżny zgłosił zamiar przejazdu poza pierwotną stację przeznaczenia personelowi pokładowemu lub osobie upoważnionej do kontroli nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie.

- 1) w pociągu – zgłosić zamiar przejazdu poza pierwotną stację przeznaczenia personelowi pokładowemu lub osobie upoważnionej do kontroli, nie później niż przed stacją przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie. Personel pokładowy

7



zatrzymuje bilet i wystawia w zamian bilet zastępczy jako potwierdzenie zatrzymania biletu, zamieszczając na nim adnotację „Nie stanowi biletu na przejazd”, następnie wystawia podróżnemu nowy bilet od pierwotnej stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia.

3. Podróżny, który w pociągu zamierza zmienić umowę przewozu w zakresie przejazdu poza stację przeznaczenia z innym wymiarem ulgi lub bez zastosowania ulgi, powinien nabyć nowy bilet, z uwzględnieniem przysługującego wymiaru ulgi lub według taryfy normalnej, na przejazd od pierwotnej stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia. Na posiadanym bilecie personel pokładowy zamieszcza adnotację w brzmieniu: „**bilet niewykorzystany od stacji ... do stacji ..., wydano bilet nr ...**” oraz zamieszcza podpis, datę i pieczętkę identyfikacyjną. Zwrot należności bez potrącenia odstępnego za poświadczony bilet podróżny otrzyma w kasie biletowej, zgodnie z § 16 ust. 13. Powyższe ma zastosowanie po spełnieniu warunku, że zamiar przejazdu poza stację przeznaczenia podróżny zgłosi personelowi pokładowemu nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie.
4. Podróżny, który w punkcie odprawy na stacji pośredniej zamierza zmienić umowę przewozu w zakresie przejazdu poza stację przeznaczenia z innym wymiarem ulgi lub bez zastosowania ulgi, otrzyma zwrot za niewykorzystany odcinek przejazdu **z potrąceniem 15% odstępnego, bez potrącenia odstępnego** i winien zakupić bilet od 7 nowej stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia z zastosowaniem przysługującego wymiaru ulgi lub według taryfy normalnej.
5. Dozwolony jest przejazd do stacji położonej na przedłużeniu relacji wymienionej na bilecie (bezpośrednim pociągiem), jeżeli nowa stacja przeznaczenia mieści się w tej samej strefie odległości co pierwotna stacja przeznaczenia. W tym wypadku nie wystawia się biletu. Podróżny nie ma obowiązku zgłaszania takiego przejazdu.

## § 15. Zasady przejścia podróżnego do/z pociągu innego przewoźnika

1. Podróżny, który zamierza w całej relacji lub na części drogi przejść do pociągu innego przewoźnika, powinien w punkcie odprawy – zwrócić posiadany bilet na przejazd pociągiem KŚ i nabyć nowy, na faktyczny przejazd. Od zwracanych należności **potrąca się 15% odstępnego, nie potrąca się odstępnego.** 7
2. Podróżny z biletem ważnym na przejazd pociągiem innego przewoźnika, który zamierza w całej relacji lub na części drogi przejść do pociągu KŚ, powinien nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Posiadany bilet na przejazd pociągiem innego przewoźnika podlega zwrotowi na warunkach określonych przez tego przewoźnika. W razie odprawy w pociągu KŚ, personel pokładowy bilet ten poświadcza o niewykorzystaniu. W przypadku tym mają zastosowanie postanowienia § 8 ust. **7 i 8** 7 **i 9.**
3. Jeżeli w pociągu KŚ podróżny z biletem ważnym na przejazd pociągiem innego przewoźnika odmówi zakupu biletu, oprócz należności za przejazd, pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
4. Zasad określonych w ust.1 - 3 nie stosuje się w przypadku biletów, które zostały objęte umową o wzajemnym honorowaniu pomiędzy przewoźnikami. Zasady o wzajemnym honorowaniu zamieszczone są na stronie internetowej przewoźnika.

## § 16. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety jednorazowe

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 jest uzyskanie przez podróżnego w terminie ważności biletu odpowiedniego poświadczenia tego biletu, z zastrzeżeniem ust 6 7. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez KŚ:

7

- 1) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu lub w punkcie, w którym dokonano zakupu biletu, w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu. Jeżeli podróżny zgłosi się w innym punkcie odprawy, wówczas kasjer biletowy zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu: **„Podróżny zgłosił rezygnację w dniu ...o godz. ... Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji.”**

Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet można ubiegać się w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 25,

- 2) w pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. Na życzenie podróżnego, personel pokładowy zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: **„Rezygnacja z przejazdu od stacji ..... do stacji przeznaczenia w poc. nr ..... dnia ...”**. Jeżeli Ppodróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej – położonej na drodze przewozu – zgłosi rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia i nie posiada na bilecie poświadczenia, o którym mowa wyżej, punkt odprawy **zamieszcza na nim adnotację w brzmieniu** **„Rezygnacja z przejazdu od stacji ... do stacji przeznaczenia dnia ...”** i dokonuje zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet bez potrącenia odstępnego. **może jedynie uzyskać na bilecie adnotację w brzmieniu: „W dniu .....**

7

**o godz. .... zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji ..... do stacji przeznaczenia.”**. W tym przypadku, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 25.

Poświadczenia o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu biletu „tam i z powrotem” należy dokonywać odrębnie dla każdego kierunku.

3. Osoba upoważniona, która dokonuje poświadczenia biletu w zakresie jego:
  - 1) całkowitego niewykorzystania – zobowiązana jest przekreślić ten bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami,
  - 2) częściowego niewykorzystania – w przypadku biletu na przejazd „tam” lub „tam i z powrotem” (w kierunku powrotnym lub w obu kierunkach) – zobowiązana jest przekreślić ten bilet na stronie czołowej jedną ukośną linią,
  - 3) częściowego niewykorzystania – w przypadku biletu „tam i z powrotem” w kierunku „tam” – nie dokonuje żadnych przekreśleń biletu.

~~4. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet „tam i z powrotem” dokonuje się na takich samych zasadach, jak w przypadku przejazdu w jedną stronę, z zastrzeżeniem § 12 ust 10.~~

4. 5. Zwrotu należności za bilety na przewóz rzeczy, roweru albo psa dokonuje się tylko

7

w przypadku całkowitego ich niewykorzystania, po potrąceniu ~~15%~~ ~~10%~~ odstępnego z zastrzeżeniem ust. ~~8~~ ~~9~~.

Postanowienia ust. 2 stosuje się odpowiednio.

~~5.~~ ~~6.~~ Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet dokonuje punkt odprawy, na podstawie oryginału biletu przekazanego przez podróżnego.

~~6.~~ ~~7.~~ Nie wymaga poświadczenia bilet:

1) całkowicie niewykorzystany – zwrócony przed rozpoczęciem terminu jego ważności, w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju,

2) zwrócony w terminie ważności – w ramach wymiany na stacji wyjazdu lub nabycia, na zasadach określonych w postanowieniach § 12 ust. 9 i 10.

~~7.~~ ~~8.~~ Zwrotu należności za niewykorzystany bilet, odpowiednio poświadczony, dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów ~~(z wyjątkiem punktów odprawy prowadzonych przez podmioty (agentów) upoważnionych przez KŚ do sprzedaży biletów)~~ – w terminie do trzech miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności biletu. ~~Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a za częściowo niewykorzystany – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie. Od zwracanych należności potrąca się 15% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 9.~~

~~Zwrotów za niewykorzystane bilety należy dokonywać odpowiednio:~~

~~1) za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, potrącając od niej 10% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8,~~

~~2) a za częściowo niewykorzystany bilet zwraca się różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie. Od zwracanej należności nie potrąca się odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 9.~~

~~8.~~ ~~9.~~ Potrącenia odstępnego nie stosuje się:

~~1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KŚ,~~

~~2) w przypadku zwrotu biletu w ramach jego wymiany, na zasadach o których mowa w § 12 ust. 9 i 10,~~

~~3) w przypadku zmiany stacji przeznaczenia na wcześniejszą niż wskazana na posiadanym bilecie (rezygnacja z przejazdu na części drogi – skrócenie relacji przejazdu) – na zasadach, o których mowa w § 12 ust. 5 pkt 2,~~

~~4) jeżeli niewykorzystanie nastąpiło w związku z przejściem podróżnego do pociągu innego przewoźnika – na zasadach określonych w § 15.~~

~~9.~~ ~~10.~~ W razie korzystania z biletu (biletów) na przejazd przez mniejszą liczbę osób niż wskazana na bilecie (biletach):

1) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem odstępnego ~~lub dokonuje poświadczenia biletu o treści: „Rezygnacja z przejazdu przez ... osób od stacji ... do stacji ...”~~,

2) po zakończeniu podróży – punkt odprawy dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez podróżnego ~~odpowiedniego poświadczenia biletu (biletów) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu albo~~

u personelu pokładowego w pociągu, o treści: „Bilet wykorzystany przez ... osób, od stacji ... do stacji ...” lub na zasadach określonych w pkt 1,

10. 11. Jeżeli bilet na przejazd był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego nie dokonuje się zwrotu należności za:

- 1) początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przewozu, chyba że podróżny przed rozpoczęciem tego przejazdu uzyskał na stacji wyjazdu lub nabycia biletu odpowiednie poświadczenie,
- 2) bilet przedłożony do zwrotu po upływie terminu jego ważności, chyba że podróżny uzyskał odpowiednie poświadczenie, na zasadach określonych w ust. 2.

11. 12. Jeżeli podróżny:

- 1) nie przedłożył w punkcie odprawy odpowiednio poświadczony biletu w terminie określonym w ust. 7 8, lub
  - 2) udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych,
- zwrotu należności może dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 25.

12. 13. W przypadku zmiany umowy przewozu w pociągu i zamieszczeniu przez personel pokładowy na przedłożonym przez podróżnego bilecie adnotacji o jego niewykorzystaniu z jednoczesnym wydaniem nowego biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za tak poświadczony bilet, bez potrącania odstępnego.

13. 14. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, może być dokonany

w terminie do trzech miesięcy w dowolnym punkcie odprawy KŚ prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, wyłącznie pod warunkiem przedłożenia go łącznie z fakturą VAT. W takim przypadku punkt odprawy wydaje fakturę korygującą. W innych przypadkach zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 25.

14. 15. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet opłacony 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 jego zakupie. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony.

15. 16. Za dokument przewozu zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia, czy też podarty i skleiony), zafoliowany, zagubiony lub skradziony, KŚ nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku wskazania daty i miejsca zakupu, numeru dokumentu oraz zgłoszenia straty do organów ścigania. ~~lub wskazania daty i miejsca zakupu, numeru dokumentu, itp.~~

16. 17. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd grupy, określają postanowienia § 11.

17. 18. Zwrotu należności za bilet zakupiony w biletomacie dokonuje się na zasadach określonych w postanowieniach ust. 1-13 14.

18. 19. Zasady zwrotu biletów wydawanych z ofert specjalnych zawarte są w postanowieniach taryfowych dotyczących tych ofert.

## § 17. Zwrot kosztów biletu jednorazowego oraz zmiana trasy w przypadku opóźnienia pociągu, przerwy w ruchu lub utraty połączenia

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności nie leżące po stronie podróżnego, uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, KŚ ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy).
2. W razie przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu chyba, że KŚ nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się do przejazdów odbywanych na podstawie biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych.
4. W przypadku gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 min. w stosunku do umowy przewozu, podróżny otrzymuje natychmiast wybór pomiędzy:
  - 1) zwrotem pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, albo,
  - 2) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie, albo,
  - 3) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla podróżnego.
5. Warunkiem przejazdu do stacji przeznaczenia **drogą** dłuższą/inną **drogą**, w innym terminie, jak również powrotu do miejsca wyjazdu jest uzyskanie na bilecie przez podróżnego poświadczenia, w brzmieniu: „**Bezpłatny powrót w dniu ... do stacji ...**” Tak poświadczony bilet na przejazd, podróżny może zwrócić po przyjeździe do miejsca pierwotnego wyjazdu w terminie do trzech miesięcy, licząc od dnia ważności biletu, bez potrącenia odstępnego.
6. Warunki zwrotu należności za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane na podstawie biletu jednorazowego, jeżeli dalsza podróż jest już bezcelowa, w kontekście pierwotnego planu podróży, określają przepisy § 16.

7

## § 18. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu **15%** **10%** odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. **11 10**.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet:
  - 1) okresowy odcinkowy:
    - a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
    - b) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem trzydziestego dnia ważności,
  - 2) liniowy miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
  - 3) sieciowy:

7

- a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
- b) półroczny i roczny – zwrócony nie później niż przed upływem 1/3 terminu ważności,

zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany 7  
 potrącając od zwracanych należności 10% odstępnego.

3. ~~Za częściowo niewykorzystany bilet:~~

~~1) – okresowy odcinkowy kwartalny, oraz sieciowy imienny kwartalny, a także sieciowy bezimienny kwartalny i sieciowy bezimienny roczny – należności zwracane są po potrąceniu 15% odstępnego,~~

~~2) – okresowy odcinkowy miesięczny, liniowy miesięczny oraz sieciowy imienny miesięczny i sieciowy bezimienny miesięczny – należności zwracane są po potrąceniu 40% odstępnego, z zastrzeżeniem ust.11.~~

3. ~~4.~~ Bilet odcinkowy miesięczny i kwartalny z ulgą 30% i 50%, który może nabyć pracodawca (lub inny podmiot), na podstawie odrębnej umowy zawartej z przewoźnikiem Koleje Śląskie Sp. z o.o., ~~nie~~ podlegają zwrotowi ~~na warunkach określonych w umowie.~~ 7

4. ~~5.~~ Za bilet sieciowy miesięczny na przewóz roweru:

1) całkowicie niewykorzystany, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności – zwraca się zapłaconą należność,

2) częściowo niewykorzystany, zwrócony nie później niż ~~dziesiątego~~ ~~czternastego~~ dnia ważności – zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany, ~~;~~ 7

~~potrącając od zwracanych należności 10% odstępnego.~~

~~Od zwracanych należności potrąca się 15% 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 11.~~

5. ~~6.~~ Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet dokonuje punkt odprawy, na podstawie oryginału biletu przekazanego przez podróżnego.

6. ~~7.~~ Zwrotu należności za niewykorzystany bilet opłacony 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 jego zakupie. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony.

7. ~~8.~~ Nie podlegają zwrotowi należności za:

1) częściowo niewykorzystane bilety okresowe,

2) sieciowe miesięczne na przewóz roweru, przedłożone po upływie terminu określonego w ust. 2 i ~~4~~ ~~5~~,

8. ~~9.~~ Każdy punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów, dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety.

9. ~~10.~~ KŚ – w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 25 – dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety ~~;~~ ~~w przypadkach szczególnie uzasadnionych, jeżeli nie mogły być zwrócone w terminie, o którym mowa w ust. 1-4, z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. z powodu pobytu w szpitalu).~~ 7

~~1) w przypadkach szczególnie uzasadnionych, jeżeli nie mogły być zwrócone w terminie, o którym mowa w ust. 1-5, z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. z powodu pobytu w szpitalu),~~

**2) na które została wystawiona faktura VAT.**

Termin niewykorzystania biletu liczony jest od dnia następnego po dacie przedłożenia do zwrotu, albo po dacie nadania pocztowego.

10. ~~11.~~ Potrącona kwota **odstępnego** nie może być wyższa niż **10% wartości 110 zł** **najwyższej ceny biletu odcinkowego miesięcznego imiennego wg taryfy normalnej na przejazd „tam i z powrotem”.**

7

Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli:

- 1) na zasadzie wymiany podróżny zwraca bilet przed rozpoczęciem terminu jego ważności lub w terminie, o którym mowa w ust. 2 i **4 5** oraz jednocześnie nabywa nowy bilet z nowym terminem ważności. Na zwracanym bilecie punkt odprawy dokonuje adnotacji w brzmieniu „**Wymiana biletu na bilet nr ...**”.
- 2) niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KŚ.

11. ~~12.~~ **Postanowienia § 16 ust. 14 stosuje się odpowiednio.**

**Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, może być dokonany wyłącznie pod warunkiem przedłożenia go łącznie z fakturą VAT. W takim przypadku punkt odprawy dokonuje korekty faktury VAT. W innych przypadkach zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 25.**

7

12. ~~13.~~ Za dokument przewozu zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia, czy też podarty i sklejony), zafoliowany, zagubiony lub skradziony, KŚ nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku **wskazania daty i miejsca zakupu, numeru dokumentu oraz** zgłoszenia straty do organów ścigania. **~~lub wskazania daty i miejsca zakupu, numeru dokumentu, itp.~~**

7

## **§ 19. Kontrola dokumentów przewozu**

1. W pociągu KŚ podróżny jest obowiązany posiadać ważny bilet na przejazd/przewóz oraz przy przejeździe na podstawie biletu ulgowego ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi i wręczać je personelowi pokładowemu lub osobie upoważnionej do kontroli, na każde żądanie. Zasady przejazdu osób na podstawie biletów ulgowych określone są w postanowieniach Działu III TP-KŚ. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu KŚ dokonuje osoba upoważniona do kontroli, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Identyfikator powinien zawierać co najmniej następujące informacje:
  - 1) nazwę przewoźnika,
  - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu,
  - 3) zdjęcie kontrolującego,
  - 4) zakres upoważnienia,
  - 5) okres ważności,
  - 6) pieczęć i podpis wystawcy.
2. Osoba dokonująca kontroli biletów poświadcza na bilecie fakt przeprowadzenia kontroli, poprzez zamieszczenie odcisku znakownika lub odręczne wpisanie numeru pociągu, numeru identyfikacyjnego pracownika oraz daty:
  - 1) na bilecie jednorazowym (w tym na zleceniu-bilecie) – każdorazowo,
  - 2) na bilecie na przejazd wielokrotne – przy pierwszej kontroli.

3. KŚ zastrzega sobie prawo do zatrzymania (do celów kontrolnych) okazanego podczas kontroli w pociągu biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym umieszcza się dane z biletu zatrzymanego.

## § 20. Postępowanie z podróżnym bez ważnego biletu

1. Za podróżnego bez biletu uważa się podróżnego, który podczas kontroli w pociągu:
- 1) nie okazał ważnego:
    - a) biletu na przejazd/przewóz i/albo,
    - b) ~~lub~~ dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
    - c) dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
    - d) ~~e)~~ „Poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”, 7  
wystawionego przez personel pokładowy,
  - 2) okazał:
    - a) niezalegalizowane zlecenie-bilet,
    - b) bilet na przejazd lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), albo zafoliowany,
    - c) „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd” wydane przez punkt odprawy, a nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w § 8 ust. 7 8, 7
    - d) ulgowy bilet, ale nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z tego biletu lub okazał dokument, z którego wynika, że przysługuje mu inny wymiar ulgi,
    - e) ulgowy bilet, ale żadna ulga mu nie przysługuje,
    - f) bilet na przejazd drogą krótszą, a odbywa przejazd drogą dłuższą niż wskazana na posiadanym bilecie, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa,
    - g) bilet na przejazd grupy, a faktyczna liczba uczestników przejazdu jest mniejsza niż 10 osób – nalicza się każdemu uczestnikowi grupy opłaty wskazane w ust. 3. Bilet na przejazd grupy poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu.
  - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
    - a) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia, z zastrzeżeniem § 14 ust. 5 lub w innej relacji niż wynika to z biletu i nie zgłosił tego personelowi pokładowemu w pociągu,
    - b) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w terminie ważności biletu,
  - 4) korzysta z biletu imiennego bez dopełnienia określonych na nim warunków (tj. bez wpisania imienia, nazwiska, numeru dokumentu tożsamości) lub bez okazania dokumentu, którego numer został wpisany na bilecie, albo wystawionego dla innej osoby,
  - 5) zabrał ze sobą do pociągu, bez odpowiedniego biletu, rzeczy, w tym wózek lub psa, za przewóz których pobiera się opłaty ~~– bez uiszczenia tych opłat.~~ 7
2. Personel pokładowy przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie w PLN, w formie gotówkowej. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych



należności, personel pokładowy lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty – wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.

3. Od podróżnego, o którym mowa w ust. 1, w pociągu pobiera się:

- 1) opłatę taryfową za przejazd – od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie albo od stacji najbliższej miejsca ujawnienia podróżnego (w przypadku braku biletu i braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu) – do stacji wskazanej przez podróżnego (w przypadku niezwłocznego uregulowania należności w pociągu), a przy wystawianiu wezwania do zapłaty nie dalej jak do ostatniej stacji biegu pociągu. Przy odprawie uwzględnia się indywidualne uprawnienia podróżnego do ulg ustawowych oraz można zastosować wyłącznie ulgi handlowe z ofert: Bilet RODZINNY, KŚ 26 i Senior 65+, „Śląskie dla rodziny – Karta Dużej Rodziny”.
- 2) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r. W razie natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej w pociągu jej wysokość obniża się o 85%.

4. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada:

- 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
- 2) ważny bilet okresowy imienny, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo biletu okresowego, wystawia się podróżnemu bilet, zgodnie z postanowieniami ust. 3, a na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację 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 ulgi .... % z tytułu .....** (lub odpowiednio do bezpłatnego przejazdu), **ale nie okazał** ... (rodzaj dokumentu - np. legitymacja szkolna, studencka, książka inwalidy wojennego, legitymacja poselska, itp.)” lub „**Podróżny** ... (imię, nazwisko **i-adres**) **okazał nieważny dokument** ... (rodzaj dokumentu), **z powodu** ... (np. 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 okresowy imienny, ale nie okazał go podczas kontroli.**”

W obu przypadkach personel pokładowy pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadczą adnotację własnoręcznym podpisem, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej, wraz z zamieszczeniem daty, godziny jej dokonania.

Uiszczone opłaty zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 25.

5. Bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli zatrzymuje za pokwitowaniem (wzór nr 52 TP-KŚ). KŚ

przesyła zatrzymany dokument prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

6. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 21.

### **§ 21. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu**

1. Podróżnemu bez ważnego biletu, o którym mowa w § 20, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu, osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 1) zwane dalej wezwaniem.
2. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę:
  - 1) od stacji:
    - a) wskazanej przez podróżnego, albo
    - b) poprzedzającej miejsce ujawnienia podróżnego, albo
    - c) wyjazdu pociągu, w przypadku braku możliwości jednoznacznego ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,
  - 2) do stacji wskazanej przez podróżnego, znajdującej się na trasie przejazdu obsługiwanego pociągu, na którym rozkład jazdy przewiduje jego postój (jednak nie dalej jak do stacji końcowej biegu pociągu, z wyjątkiem przejazdu pociągiem w relacji łączonej, tj. gdy zmienia się numer i relacja pociągu, a podróżny dalszy przejazd odbywa tym samym składem),
  - 3) oddzielnie dla każdego podróżnego, który ukończył 13 lat, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w ust. 3.
3. W przypadku przejazdu grupowego, o którym mowa w § 11, wezwanie wystawia się na opiekuna/przewodnika grupy. Należność za przejazd oraz opłatę dodatkową, wynikającą z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oblicza się za każdego uczestnika przejazdu grupowego, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.
4. W przypadku przejazdu osób małoletnich (do lat 13) wraz z opiekunem, za przejazd każdej z tych osób, wezwanie wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu dla osoby małoletniej zamieszcza się stosowną adnotację: **„Za przejazd osoby małoletniej ... (imię i nazwisko)”**.
5. W celu wystawienia wezwania osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, a w razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania – 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.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez osobę upoważnioną do kontroli.
7. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku odpowiedniego biletu odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny. Orzekanie w tej sprawie następuje w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

8. W wezwaniu, oprócz adresu zamieszkania i danych osobowych podróżnego, zamieszcza się m.in.:

- 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
  - a) datę przejazdu,
  - b) stacje wyjazdu i przeznaczenia,
  - c) numer pociągu,
  - d) odległość taryfową przejazdu,
  - e) rodzaj taryfy i wymiar posiadanej ulgi ustawowej lub handlowej, wyłącznie z ofert: Bilet RODZINNY, KŚ 26, Senior 65+, „Śląskie dla rodziny – Karta Dużej Rodziny”,
- 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
  - a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz rzeczy (w tym wózka dziecięcego), roweru, psa,
  - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.,
- 3) cenę okazanego biletu,
- 4) kwotę należności do zapłaty,
- 5) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu),
- 6) uwagi organu kontrolnego,
- 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym.

9. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania w rubryce „**Uwagi podróżnego**” .

10. Fakt odbioru wezwania podróżny ma obowiązek potwierdzić podpisem, w odpowiedniej rubryce wezwania. W razie odmowy potwierdzenia faktu przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli dokonuje stosownej adnotacji. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.

11. Wykazaną w wezwaniu kwotę do zapłaty należy uiścić w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania (nie wliczając tego dnia) za pośrednictwem banku, poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu lub w kasie biletowej KŚ. Dniem wpłaty jest dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień uiszczenia wpłaty w kasie biletowej KŚ. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania w tym terminie, KŚ dochodzi tej należności wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego.

12. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w ust. 11, najdalej w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. ulega obniżeniu o 60%.

13. Jeżeli wezwanie wystawiono podróżnemu posiadającemu:

- 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, który nie okazał w pociągu dokumentu poświadczającego to uprawnienie, albo
- 2) ważny bilet imienny (np. odcinkowy), którego nie okazał podczas przejazdu, wezwanie zostanie umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnień do ulgowego przejazdu albo posiadania biletu imiennego i złożenia reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 25.

14. W razie wystawienia wezwania podróżnemu, o którym mowa w ust.13, w rubryce „Uwagi podróżnego”, podróżny może zamieszcza zamieścić informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu lub ważnego biletu imiennego i potwierdza własnoręcznym podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, wystawca wezwania zamieszcza odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi kontrolującego”.

15. W przypadku, gdy podróżny – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta itp.), pod warunkiem dołączenia zaświadczenia (wydanego przez uprawniony organ), o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.

16. W przypadku, gdy podróżny posiada bilet z niższym wymiarem ulgi, niż mu przysługuje personel pokładowy:

1) wystawia nowy bilet zgodnie z posiadanymi przez podróżnego uprawnieniami do ulgi,

2) gdy podróżny nie posiada gotówki lub nie chce zakupić biletu, wystawia się wezwanie do zapłaty. W wezwaniu w rubryce „Uwagi kontrolującego” zamieszcza się adnotację w brzmieniu: **„Podróżny okazał bilet nr ... z niższym wymiarem ulgi ... % – termin płatności 2 dni, w wysokości .... . Nietrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w wysokości ... zł i ustawowych odsetek.”**

W obu przypadkach personel pokładowy poświadczając okazany bilet o niewykorzystaniu zamieszcza adnotację w brzmieniu: **„Bilet niewykorzystany - niższy wymiar ulgi. Wystawiono nowy bilet/wezwanie nr... z ulgą ...% .”** oraz informuje podróżnego o możliwości jego zwrotu w kasie bez potrącenia odstępnego lub po złożeniu reklamacji najpóźniej w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając tego dnia) na zasadach określonych w § 25.

17. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił – na zasadach określonych w § 8 ust. 7 i 8 – brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe gotówką, ale obsługa pociągu nie może wydać mu reszty.

W takim wypadku w wezwaniu, w rubryce „Uwagi kontrolującego” zamieszcza się adnotację **„Brak możliwości wydania reszty – termin płatności 2 dni, w wysokości ... zł. Nietrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w wysokości ... zł i ustawowych odsetek.”**

18. W przypadkach, o których mowa w ust.16 i 17:

1) należność wykazana w wezwaniu stanowi sumę opłaty taryfowej za przejazd i opłaty za wydanie biletu w pociągu.

Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od podróżnych rozpoczynających przejazd na stacji, gdzie nie ma kasy lub w czasie kiedy kasa jest nieczynna oraz osób wymienionych w § 8 ust. 8 9,

- 2) nie pobiera się opłaty dodatkowej ustalonej w Rozporządzeniu MI z dnia 20.01.2005 r., w przypadku dotrzymania terminu uregulowania należności w ciągu 2 dni,
  - 3) podróżny obowiązany jest opłacić wykazane w wezwaniu należności w ciągu 2 dni od wystawienia wezwania (od dnia następującego po dniu wystawienia wezwania). Nietrzymanie tego terminu skutkuje naliczeniem opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu – zgodnie z Rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005 r. Odsetki ustawowe od należności naliczane będą począwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności, nie wliczając tego dnia.
19. Wystawione wezwanie upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim określonym.

## **§ 22. Postępowanie w sytuacjach spornych oraz zasady rozpatrywania skarg i wniosków**

### **1. Spory powstałe pomiędzy:**

- 1) podróżnym, a personelem KŚ (lub podmiotami działającymi na rzecz i w imieniu KŚ) rozstrzyga:
  - a) w punkcie odprawy – pracownik sprawujący bezpośredni nadzór nad pracą tej placówki,
  - b) w pociągu – kierownik pociągu lub pracownik sprawujący bezpośredni nadzór nad jego pracą,
- 2) podróżnymi w pociągu – rozstrzyga personel pokładowy.

W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu przez osoby wskazane powyżej, podróżny może złożyć skargę na zasadach określonych w ust. 2.

### **2. Wszelkie skargi/wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez KŚ oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia WE Nr 1371/2007, (art. 27) lub kierowane pod adresem danego pracownika, nie związane z roszczeniami finansowymi, podróżny może składać w formie pisemnej:**

- 1) **osobiście lub** korespondencyjnie na adres **pocztowy**:

Koleje Śląskie Sp. z o.o.  
ul. Wita Stwosza 7  
40-040 Katowice,

- 2) **za pomocą poprzez** pocztę elektroniczną na adres: [skargi@kolejeslaskie.com](mailto:skargi@kolejeslaskie.com),

- 3) **osobiście w siedzibie w punkcie odprawy KŚ,**

### **3. Nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku, KŚ udziela wnoszącemu odpowiedzi, lub też – w usprawiedliwionych przypadkach – informuje go o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest za pomocą poczty elektronicznej lub na adres pocztowy wskazany w treści skargi/wniosku. taką samą drogą, jaką wpłynęła (np. za pomocą poczty elektronicznej); chyba że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.**

### **4. Jeżeli skarga/wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie należy do kompetencji KŚ, sprawa jest przekazywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania,**

do odpowiedniego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

5. KŚ nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek, nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz jego pełnego adresu **do korespondencji zamieszkania.**

7

## **Rozdział III. Warunki przewozu rzeczy i zwierząt zabieranych przez podróżnych**

### **§ 23. Przewóz rzeczy**

1. Rzeczy zabierane przez podróżnego do pociągu KŚ nie mogą zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu podróżnych lub KŚ.
2. Zabrania się przewożenia w pociągach:
  - 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę podróżnym przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić wagon (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami itp.),
  - 2) przedmiotów mogących przeszkadzać podróżnym lub narazić ich na niewygody,
  - 3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
  - 4) **przedmiotów wywołujących odczucie odrazy,**
  - 4) **5)** zwłok i szczątków zwłok ludzkich,
  - 5) **6)** przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów prawa,
  - 6) **7)** pojazdów z silnikiem spalinowym.
3. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla rzeczy zabranych ze sobą, w sprawie ich umieszczenia powinien stosować się do zaleceń personelu pokładowego pociągu.
4. Rzeczy, które podróżny zabiera ze sobą, obowiązany jest sam nadzorować. KŚ odpowiada za nie tylko wówczas, gdy szkoda powstała z jego winy.
5. Podróżny, może zabrać ze sobą nie nabitą broń palną krótką, myśliwską lub sportową, pod warunkiem okazania zezwolenia na jej posiadanie. W takim przypadku podróżny może przewozić także amunicję. Ograniczeń, o których mowa wyżej, nie stosuje się do broni palnej przewożonej przez osoby uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje.
6. Podróżny może zabrać do pociągu odpłatnie rzeczy określone w postanowieniach taryfowych TP-KŚ, kupując w punkcie odprawy **lub w punkcie „Szybki bilet”** bilet na przewóz rzeczy pod nadzorem podróżnego. W przypadku, gdy punktu odprawy **lub punktu „Szybki bilet”** nie ma, jest nieczynny lub gdy podróżny nie nabył biletu w czynnym punkcie odprawy **lub w punkcie „Szybki bilet”**, zobowiązany jest przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu na przewóz rzeczy. W przeciwnym razie podróżny jest zobowiązany uiścić – oprócz opłaty taryfowej za przewóz – również opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r. Wyjątek stanowią osoby, o których mowa w § 8 ust. **8 9.**

7

7

7. W razie ujawnienia rzeczy zagrażających bezpieczeństwu i porządkowi lub stwarzających możliwość wyrządzenia szkody podróżnym albo KŚ, usuwa się je z pociągu na najbliższej stacji. Od podróżnego pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r.

Jeżeli ujawniono rzeczy:

- 1) których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – KŚ postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
- 2) niebezpieczne lub broń palną (z zastrzeżeniem postanowień ust. 5) – stawia się je do dyspozycji Policji.

8. W razie ujawnienia, że rzeczy zabrane przez podróżnego nie spełniają wymogu, o którym mowa w ust. 1, podróżny na żądanie osoby upoważnionej do kontroli powinien przejść do przedziału dla podróżnych z większym bagażem, uiścić opłatę taryfową za przewóz od stacji wyjazdu oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005r.

W razie odmowy natychmiastowego uregulowania należności, osoba upoważniona do kontroli sporządza wezwanie do zapłaty (wg wzoru nr 1) i wręcza je podróżnemu.

9. Osoba upoważniona do kontroli może odstąpić od żądania przejścia podróżnego do wyznaczonego przedziału z większym bagażem, jeżeli jest to niemożliwe ze względów technicznych i przewożone rzeczy nie przeszkadzają podróżnym, a należności przewoźnika zostały przez podróżnego zapłacone w pociągu.

10. W razie ujawnienia podróżnego z rzeczami, których przewóz jest zabroniony, obsługa pociągu poświadczając wykorzystanie biletu na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy poprzez zabranie ze sobą rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania podróżny musi opuścić pociąg. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu odstępnego.

## **§ 24. Przewóz zwierząt**

1. W pociągach KŚ można przewozić pod swoją opieką bezpłatnie (w ramach bagażu podręcznego) małe zwierzęta domowe, w tym psy jeżeli nie są one uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednim opakowaniu (np. w koszach, skrzynkach, klatkach), zabezpieczającym przed wyrządzeniem szkody. Dla rozmieszczenia zwierząt przewożonych w wymienionych opakowaniach, podróżny może rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje.

2. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym oraz do środków transportu kolejowego. Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia, jest wyposażenie psa asystującego w uprzęż 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.

3. Przewóz psa (nie więcej niż jednego, bez względu na wielkość) pod opieką dorosłego podróżnego jest dozwolony pod warunkiem, że:
  - 1) pies nie zachowuje się agresywnie i nie zakłóca spokoju,
  - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, nie dotyczy psa przewodnika osoby niewidomej lub psa asystującego osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji,
  - 3) posiada ważny bilet na przewóz psa oraz aktualne zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliźnie,
  - 4) pies nie zajmuje miejsca do siedzenia,
  - 5) podróżny dba o stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa.
4. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody podróżnych, z zgoda podróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
  - 1) zwierząt w przedziałach dla podróżnych z większym bagażem,
  - 2) psów będących przewodnikami,
  - 3) psów będących asystentami osób niepełnosprawnych,
  - 4) psów służbowych z opiekunem.
5. Jeżeli podróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, z zastrzeżeniem ust. 4, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez personel pokładowy (w przedziale dla podróżnych z większym bagażem lub na pomoście), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji. W takim przypadku personel pokładowy dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącenia odstępnego.
6. Podróżnemu, który nie nabył w punkcie odprawy lub w punkcie „Szybki bilet” biletu na przewóz psa i nie zgłosił się do obsługi przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu w celu nabycia biletu wystawia się bilet i pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005 r., a w przypadku odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie, z wyjątkiem osób, o których mowa w § 8 ust. 8 9.
7. Jeżeli podróżny przewozi:
  - 1) bezpłatnie zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 1,
  - 2) zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 3,
  - 3) więcej niż jednego psa,obowiązany jest oprócz należności taryfowych zapłacić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z 20.01.2005r. W razie odmowy uregulowania należności personel pokładowy lub osoba do tego upoważniona wystawia wezwanie. Na najbliższej stacji podróżnego usuwa się z pociągu wraz ze zwierzętami (psami). W takim przypadku personel pokładowy dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet, po potrąceniu odstępnego.



## Rozdział IV. Reklamacje, rzeczy znalezione

### § 25. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez KŚ są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych:
  - 1) w Rozporządzeniu **WE** Nr 1371/2007,
  - 2) w Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (j.t. Dz.U. z 2012 r. poz.1173 z późn. zm.),
  - 3) w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. *w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. Nr 38, poz. 266).

2. Osoba uprawniona może złożyć do KŚ reklamację:
  - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
  - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów),
  - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.

3. Reklamacje składa się w formie pisemnej:

~~1) osobiście w siedzibie Spółki,~~

~~1) osobiście lub~~ korespondencyjnie ~~przesyłając~~ na adres: ~~siedziby spółki~~

Koleje Śląskie Sp. z o.o.

ul. Wita Stwosza 7

40-040 Katowice,

~~2) za pomocą poprzez~~ pocztę elektroniczną ~~na~~ adres: [skargi@kolejeslaskie.com](mailto:skargi@kolejeslaskie.com),  
~~wyłącznie w przypadkach biletów internetowych, komórkowych lub sporządzonych wezwań do zapłaty,~~

~~3) za pośrednictwem punktów w~~ punkcie odprawy KŚ,

~~4) za pośrednictwem personelu pokładowego KŚ.~~

- ~~4.~~ Reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 5 powinna zawierać:

~~1)~~ datę sporządzenia,

~~2)~~ nazwę i adres przewoźnika,

~~3)~~ imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację,

~~4)~~ tytuł reklamacji wraz z uzasadnieniem,

~~5)~~ kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego biletu i ewentualnie nazwę banku i numer konta bankowego, na które przewoźnik powinien przekazać należności w razie uznania roszczenia,

~~6)~~ wykaz załączonych dokumentów,

~~7)~~ podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

- ~~5.~~ Reklamacja dotycząca sporządzonego wezwania z tytułu przewozu osób lub rzeczy, powinna zawierać dane, o których mowa w ust. 4 oraz serię i numer każdego z wystawionych wezwań.

- ~~6.~~ Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały biletów oraz oryginały lub potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.

Ponadto do reklamacji, o których mowa w § 20 ust. 4 i § 21 ust. ~~13~~ ~~12~~ należy dołączyć:

- 1) uwierzytelnioną (np. przez upoważnionego pracownika KŚ lub notariusza) kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu rozpoczęcia podróży – uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, oraz
  - 2) odpowiednio oryginał biletu lub wezwania wydanego w pociągu, i/ albo
  - 3) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu.
7. Reklamacje z tytułu roszczeń dotyczących:
- 1) zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety,
  - 2) wezwań wystawionych w pociągu, z tytułu przewozu osób lub rzeczy/zwierząt,
  - 3) nie wykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- mogą być składane w formie oraz w sposób wymieniony w ust. 3.
8. Reklamacje, dotyczące zagadnień, określonych w:
- 1) ust. 7 pkt 1 i 3 – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia,
  - 2) ust. 7 pkt 2 – mogą być składane nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania,
  - 3) § 20 ust. 4 i § 21 ust. 13 – należy składać nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
9. Jeżeli reklamacja:
- 1) nie odpowiada warunkom określonym w ust. 4-6, KŚ wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania,
  - 2) zostanie uzupełniona w terminie określonym w pkt 1, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
10. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia przez przewoźnika.  
Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
  - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
  - 3) podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nieuznania reklamacji (w całości lub części),
  - 4) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
  - 5) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
  - 6) podpis przewoźnika.
11. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod nadzorem/opieką podróźnego rzeczy i zwierząt.

## § 26. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione:
  - 1) w pociągach KŚ – przyjmuje w czasie jazdy lub postoju personel pokładowy obsługujący dany pociąg,
  - 2) w pomieszczeniach służących do odprawy podróźnych i użytkowanych przez KŚ – przyjmuje wyznaczony pracownik KŚ, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2,

- 3) w pociągach innych przewoźników albo w pomieszczeniach nie użytkowanych przez KŚ – przyjmują odpowiednio właściwi przewoźnicy lub zarządcy danego pomieszczenia.
2. W przypadku znalezienia zwierząt, pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną, znalazca powinien oddać je niezwłocznie właściwemu organowi państwowemu.
3. Pracownik KŚ przyjmujący rzeczy znalezione jest obowiązany do ich sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
4. Na każdą przyjętą rzecz znaną, wystawia się pokwitowanie w trzech egzemplarzach, które zawiera:
  - 1) dane znalazcy lub świadków (imię, nazwisko i adres zamieszkania),
  - 2) datę, miejsce i okoliczności znalezienia rzeczy,
  - 3) krótki i precyzyjny opis rzeczy (nazwa, wymiary, materiał z którego jest zrobiony, kolor, wzór, charakterystyczne szczegóły, np. marka, itp.),
  - 4) krótki i precyzyjny opis zawartości rzeczy znalezionej (np. walizka, torba, itp.),
  - 5) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko, stanowisko, miejsce pracy),
  - 6) datę przekazania rzeczy.
5. Oryginał pokwitowania, o którym mowa w ust. 4 dołącza się do rzeczy znalezionej, drugi egzemplarz wydawany jest znalazcy, a trzeci zatrzymuje pracownik przyjmujący rzecz.

W przypadku zagubienia rzeczy w pociągu KŚ należy skontaktować się z infolinią KŚ, nr telefonu +48 32 428 88 88.

## § 27. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy:

1. art. 4, art. 5, ~~art. 7~~, art. 8 ust. 1, art. 9, art. 11, art. 12, art. 16, art. 19, art. 20 ust. 1, art. 21 ust. 2, art. 22, art. 23, art. 24, ~~art. 25~~, art. 26, art. 27, art. 28 i art. 29 Rozporządzenia WE Nr 1371/2007 – do miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób,
2. Kodeksu cywilnego,
3. Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (j.t. Dz.U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.),
4. Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. *o publicznym transporcie zbiorowym* (j.t. Dz. U. z 2011 r. Nr 5, poz. 13 z późn. zm.),
5. Ustawy z dnia 28 marca 2003 r. *o transporcie kolejowym* (Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 789 z późn. zm.).

## SPIS WZORÓW DRUKÓW

	strona
Wzór nr 1 - wezwanie do zapłaty.....	42-43
Wzór nr 2 - poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd....	44
Wzór nr 3 - wzory druku biletów wystawianych z kas elektronicznych.....	45-46
Wzór nr 4 - wzór papieru z rolki (druk KŚ - H 006) do wydawania biletów oraz innych dokumentów, stosowany przy odprawie w komunikacji krajowej, wydawany z urządzeń mobilnych .....	47
Wzór nr 5 - wzory druku biletów blankietowych wystawianych manualnie.....	48-49
Wzór nr 6 - wzór biletu zbiorowego wystawianego manualnie .....	50
Wzór nr 7 - wzór papieru z rolki oraz przykładowe wzory biletów stosowanych przy odprawie w biletomatach i w terminalach „szybki bilet” .....	52-54
Wzór nr 8 - wzory biletów jednorazowego i miesięcznego z systemu internetowej sprzedaży biletów e-KŚ.....	55-56

# WZORY DRUKÓW

**Wzór wezwania do zapłaty**

AWERS

 <p><b>Koleje Śląskie</b> Sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 7 40-040 Katowice</p>	<b>WEZWANIE DO ZAPŁATY</b>		<b>Seria WA Nr 0000000</b>															
	Nazwisko .....		Imię .....		Zam. .... (kod pocztowy)					ul. .... (nr domu) (nr mieszkania)								
<b>I. Przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *) bez ważnego dokumentu przewozu nastąpił:</b>  W dniu: ..... Poc. .... Nr ..... w kl. .... km ..... Od stacji: ..... Do stacji: ..... Przez ..... Miejsce ujawnienia ..... Załączniki ..... <b>Sporządził:</b> (Nr identyfikacyjny – nazwa pracodawcy) .....			Wymiar ulgi	Kod oferty	Kod zniżki													
Oplata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy/ zwierząt*):			..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł	
Oplata dodatkowa <sup>1)</sup> :			..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł	
Potracając cenę okazanych biletów:			..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł	
<b>DO ZAPŁATY:</b>			..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł		..... zł	
<b>UWAGA!</b> Uregulowanie należności do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej do kwoty 76,00 zł za przejazd i 30,40 zł za przewóz rzeczy i zwierząt <b>Ogółem do zapłaty w ciągu 7 dni ..... zł., powyżej 7 dni ..... zł.</b> Brak zapłaty w terminie 14 dni skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych. Wezwanie otrzymałem i oświadczam, że zostałem poinformowany o przetwarzaniu moich danych osobowych przez Spółkę Koleje Śląskie w Katowicach ul. Wita Stwosza 7, zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy z 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) <sup>2)</sup> ..... podpis podróżnego																		
<b>II. Dane osobowe podróżnego<sup>2)</sup>:</b> Gmina – województwo ..... <i>wpisać jeśli brak kodu pocztowego</i> PESEL ..... Imiona rodziców ..... <i>wpisać jeśli brak jest daty urodzenia oraz nie wynika z PESELU</i> Data urodzenia ..... <i>wpisać jeśli nie wynika z PESELU</i> Rodzaj dokumentu ..... Seria i Nr dok. .... Wydanego przez ..... Miejscowość wydania .....data wyd. ....			<b>III. Uwagi kontrolującego</b>  <b>III a. Uwagi podróżnego</b>  <b>Podróżnego przekazano na stacji:</b> ..... podpis przyjmującego ..... podpis przekazującego .....															
1) 2) patrz pouczenie na odwrocie			*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ										KŚ – H 007					

**REWERS**

**POUCZENIE**

Wymienioną kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek: **ING Bank Śląski S.A. nr 70 1050 1214 1000 0023 5764 7771** lub w kasie Kolei Śląskich Spółka z o.o.

**W razie natychmiastowego uiszczenia należności w pociągu, wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 85%:**

- do kwoty 28,50 zł – za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
- do kwoty 22,80 zł – za przejazd bez ważnego dokumentu uprawniającego do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
- do kwoty 11,40 zł – za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy lub zwierząt.

Uiszczenie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej do 60%:

- w przypadku opłaty dodatkowej 190,00 zł i wynosi 76,00 zł.
- w przypadku opłaty dodatkowej 76,00 zł i wynosi 30,40 zł.

Ponadto uiszczenie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 50%

- w przypadku opłaty dodatkowej 152,00 zł i wynosi 76,00 zł.

W przypadku nieuiszczenia należności wynikających z wezwania ww. terminie przewoźnik dochodzi tej należności wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2000r. Nr 50 poz. 601 z późn. zm.)

Reklamacje w przedmiotowej sprawie, w formie pisemnej można złożyć w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania do zapłaty, powołując się na numer niniejszego wezwania, na adres:

**Koleje Śląskie Sp. z o.o.**  
**ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice**

Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy pozostawia się bez rozpatrzenia, podstawa: Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266). Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu ważnego biletu okresowego lub imiennego, może w ciągu 7 dni od daty doręczenia niniejszego wezwania (nie wliczając dnia sporządzenia wezwania) wnieść reklamację na wyżej wskazany adres, dołączając:

- **uwiaryzelnioną kserokopię dokumentu lub biletu okresowego imiennego,**
- **dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie 19,00 zł na wyżej wskazane konto.**

Podróżny, który pomimo nieuiszczenia dwukrotnie nałożonych na niego należności z tytułu przewozu, po raz trzeci w ciągu roku wyludza przewóz koleją, ponosi odpowiedzialność określoną w art. 121 ustawy z dnia 20 maja 1971r. Kodeks wykroczeń (Dz. U z 2010r. Nr 46, poz. 275 z późn. zm.)

- <sup>1)</sup> Opłata dodatkowa pobierana w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. 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. Nr 14 poz.117).
- <sup>2)</sup> Spółka Koleje Śląskie Sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach przy ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice, będąca administratorem Pani/Pana danych osobowych informuje, że:
  - celem zebrania Pana/Pani danych osobowych jest windykacja wierzytelności z tytułu opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu oraz rozpatrywanie reklamacji,
  - przysługuje Panu/Pani ustawowe prawo dostępu do danych osobowych przetwarzanych przez Spółkę oraz ich poprawiania,
  - obciąża Pana/Panią Ustawowy obowiązek przekazania Pani danych osobowych, wynikający z przepisów Ustawy Prawo przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r. (Dz.U. Nr 53, poz. 272) tj. z dnia 29 maja 2000 r. (Dz.U. Nr 50, poz. 601), w szczególności art. 33a ust. 4 w/w Ustawy.

Na podstawie niniejszego wezwania pobrano od podróżnego dnia ....., za pokwitowaniem zapłaty Nr .....  
kwotę należności ..... zł. .... gr, słownie .....

-----  
*stempel kasy i podpis kasjera*

-----  
*stempel i podpis przełożonego*

**Wzór poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd**

**AWERS**

**Koleje Śląskie**

Poświadczenie o zgłoszeniu braku  
ważnego biletu na przejazd

Wydane w dniu .....  
od stacji .....  
.....  
w kasie / w pociągu  
.....  
Pieczątką i podpis wystawcy

KS Nr 000000000 KS – H 008

**REWERS**








**POUCZENIE**

Podróżny zobowiązany jest przed wejściem  
lub natychmiast po wejściu do pociągu, zgłosić  
się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu.  
Opłata dodatkowa nie jest pobierana.  
Wydano bilet

nr .....



## Wzór biletu uniwersalnego w komunikacji krajowej z kasy elektronicznej

 <b>Koleje Śląskie</b>						
Koleje Śląskie Sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice NIP: 9542699716						
		OD	→ DO			KL
<b>WZÓR</b>						
		UA 000001212				
					KŚ – H 001	

## Wzór biletu okresowego w komunikacji krajowej z kasy elektronicznej

 **Koleje Śląskie**

Koleje Śląskie Sp. z o.o.  
ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice  
NIP: 9542699716

Klasa	Ważny od	Ważny do
Poc.		Przewoźnik
Od		
Do		
Przez		

**WZÓR**

Kasa wydania      NIE FOLIOWAĆ!


      0A 000001212

      KŚ – H 003


**Wzór papieru z rolki (druk KŚ - H 006)  
do wydawania biletów oraz innych dokumentów,  
stosowany przy odprawie w komunikacji krajowej,  
wydawany z urządzeń mobilnych**



## Wzór biletu blankietowego na dopłatę wystawianego manualnie


							
<b>BILET BLANKIETOWY NA DOPŁATĘ</b>							
BA 0000000				..... (stempel kasy wydania)			
wydany w poc.: nr ..... dnia .....							
*) do biletu nr .....							
osób	kod oferty	taryfa	kl.	poc.	km	zł.	gr.
od st. .... do st. ....							
Podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km		
*) za: przejazd – przejazd dalszy różnica opłat							
od stacji .....					Opłaty		
do stacji .....					zł.	gr.	
przez.....							
kod oferty/ kod zniżki							
Dopłata do .....							
*) Opłata dodatkowa			*) Opłata za wydanie biletu w pociągu				
Ważny .....					Razem		
					Potrącono		
					Pobrano		
Stempel Identyfikacyjny					*) PTU		
*) niepotrzebnie skreślić							
KS – H 004							

## Wzór biletu blankietowego zastępczego wystawianego manualnie

 <b>Koleje Śląskie</b>						
<b>BILET BLANKIETOWY ZASTĘPCZY</b>						
ZA 000000			..... (stempel kasy wydania)			
wydany w poc.: nr ..... dnia .....						
biletu zasadniczy nr .....						
relacja .....						
przez .....						
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł.	gr.
Ważny .....						
bilet dodatkowy (dopłata) do biletu zasadniczego nr .....						
relacja .....						
przez .....						
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł.	gr.
Bilet zatrzymano dla celów .....						
*) wystawiono wezwanie/ bilet nr .....						
Bilet zastępczy ważny .....				Stempel identyfikacyjny		
*) niepotrzebne skreślić						

KŚ – H 005

## Wzór biletu zbiorowego wystawianego manualnie



**Koleje Śląskie**

Seria Z ..... (kasa wydania)

**Bilet zbiorowy**      Nr **000000**

na poc. .... Nr ..... dn. ....

od st. ....

do st. ....

przez ..... km .....

wydany na podstawie .....  
(nazwa dokumentu, jego numer i data)

Liczba	Wyszczególnienie	zł	gr
osób	kl. 1	wg taryfy normalnej	
	kl. 2		
	kl. 1	wg taryfy ulgowej ze zniżką ..... %	
	kl. 2		
	lokomotyw ..... km .....		
	wagonów osobowych ..... km .....		
	wagonów innych ..... km .....		
	najniższa opłata ..... km .....		
	wagonów specjalnych dostarczonych od st. .... km .....		
	zwrot wagonów dostarczonych od st. .... km .....		
<b>R a z e m</b>			
<div style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; height: 2px; width: 100%;"></div> <div style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; height: 2px; width: 100%;"></div> <div style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; height: 2px; width: 100%;"></div> <div style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; height: 2px; width: 100%;"></div>			

**Wzór papieru z rolki stosowanego przy odprawie  
w biletomatach i w terminalach „szybki bilet”**



## Przykładowy wzór biletu z biletomatu

 <b>Koleje Śląskie</b>		Koleje Śląskie Sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice		
Kategoria: O	Liczba N: 0	Liczba U: 1	Klasa: 2	Kilometry: 36
Nr oferty: 1 Oferta: PRZEJAZD TAM		Kod zniżki: 99	% zniżki: 51	
Nazwa zniżki: STU/DOK		Data ważności od: 2012-12-08 20:10		
PRZEJAZD TAM WAŻNY DO: 2012-12-09 02:10		POWRÓT WAŻNY DO:		
Wyjazd: Pszczyna		PRZEWOŹNIK: KŚ		
Przyjazd: Katowice				
Stacje przez: *				
Cena biletu: 4.41 zł				
PTU biletu: 0.33 zł %PTU: 8				
Seria biletu: ZA Numer biletu: 75 Numer kasy: 1001				
Nazwa kasy: Katowice		WYDANO: 2012-12-08 20:06		
Koleje Śląskie życzą miłej podróży				













## Przykładowy wzór biletu z terminala „szybki bilet”

									
<b>Koleje Śląskie</b>		Koleje Śląskie Sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice							
Kategoria: O	Liczba N: 0	Liczba U: 1	Klasa: 2	Kilometry: 77					
Nr oferty: 1	Oferta: PRZEJAZD TAM			Kod zniżki: 99 % zniżki: 51					
Nazwa zniżki: Student									
Data ważności od:	2012-12-08 20:19								
Przejazd tam ważny do:	2012-12-09 02:19								
Powrót ważny do:	---								
									
<b>Wyjazd: Cieszyn</b>								PRZEWOŹNIK: KS	
<b>Przyjazd: Tychy Łódzowisko</b>									
Stacja przez: Czechowice-Dziedzice									
<b>Cena biletu: 7.35 zł</b>									
PTU biletu: 0.54 zł %PTU: 8								Dalej:--	
Seria biletu: ZT		Numer biletu: 63000090		Numer kasy: T63		9999			
Nazwa kasy: Kasa testowa(63)		Wydano: 2012-12-08 20:19							
Koleje Śląskie życzą miłej podróży				ZT63000090					

## Wzór biletu jednorazowego z systemu internetowej sprzedaży biletów e-KŚ

 <b>Koleje Śląskie</b> BILET		POC: NORMAL. : OF: ULG. :	Właściciel biletu:	
Koleje Śląskie Sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice NIP: 9542699716		Wyjazd dn.: XX.XX.XXXX * Ważny do: XX.XX.XXXX	Dokument: Dowód osobisty Numer:	
 1	 OD	→ DO	 1	 KL.
Przez:		→ →	Koleje Śląskie KM:	
		Opłata za przejazd: Razem: w tym X% PTU:		
Koleje Śląskie (1305) XX.XX.XXXX XX:XX		IA00000000 (XXXX)		Data wygenerowania: XX.XX.XXXX XX:XX:XX

## Wzór biletu miesięcznego z systemu internetowej sprzedaży biletów e-KŚ

 <b>Koleje Śląskie</b> Koleje Śląskie Sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice NIP: 9542699716	<b>BILET MIESIĘCZNY TAM</b>	OF:	Właściciel biletu:
Klasa	Ważny od	Ważny do	Dokument: Dowód osobisty Numer:
Poc:	<b>WZÓR</b>	Koleje Śląskie	
Od:		KM:	
Do:			
Przez:			
		Cena: w tym X% PTU:	<b>IA00000000</b> (XXXX) Data wygenerowania: XX.XX.XXXX XX:XX:XX
Koleje Śląskie (109009) XX.XX.XXXX XX:XX			

## ZMIANY

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Nr	Data podjęcia Uchwały			
1	82/2011	15.12.2011	1.01.2012		
2	11/2012	13.02.2012	1.03.2012		
3	116/2012	22.10.2012	9.12.2012		
4	80/2013	8.05.2013	1.06.2013		
5	262/2014	5.06.2014	1.07.2014		
6	593/2014	31.12.2014	1.02.2015		
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

**UWAGA:**

*Przy wprowadzeniu w tekście regulaminu zmiany należy wskazać numer porządkowy wprowadzonej zmiany.*