Załącznik nr 1
Do Uchwały nr 59/2011
Zarządu PKP SKM w Trójmieście Sp. z o. o.
z dnia 28 lutego 2011 r.

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

REGULAMIN

PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT

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

(RPO-SKM)

Obowiązuje od dnia 01 lutego 2013 r.

81-002 Gdynia
ul. Morska 350A

tel. 58 721 29 11
fax 58 721 29 91
www.skm.pkp.pl

Uchwała Nr 59/2011 r.

Zarządu PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

z dnia 28 lutego 2011 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt
przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.) oraz § 11 ust. 1 i 2 Umowy Spółki oraz § 5 ust. 3 Regulaminu Zarządu Spółki Zarząd PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdyni uchwala, co następuje:

§ 1

Przyjmuje się „Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)".

§ 2

„Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)" stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Uchwały.

§ 3

Uchwała obowiązuje od dnia powzięcia.

§ 4

Uchwałę podjęto jednogłośnie.

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

PREZES ZARZĄDU
(-) podpis nieczytelny
mgr Maciej Lignowski

ZMIANY I UZUPEŁNIENIA

Nr porz.	Uchwała Zarządu PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.			Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Data	Nr	Poz.			
1	12.09.11	178		24.10.2011	24.10.2011	
2	20.01.12	11		01.03.2012	17.02.2012	
3	17.04.12	68		17.04.2012	16.04.2012	
4	15.11.12	186		19.11.2012	17.11.2012	
5	14.01.13	11		01.02.2013	17.01.2013	
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

Uwaga: przy wnoszeniu zmian należy wskazać numer porządkowy zmiany

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. Zakres Regulaminu……. 5
§ 2. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu…… 7
§ 3. Podstawowe informacje dla podróżnych …….. 7

Rozdział 2. Przewóz osób

§ 4. Zawarcie umowy przewozu……. 8
§ 5. Rodzaje biletów i innych dokumentów…….. 10
§ 6. Termin ważności biletów i innych dokumentów…….. 12
§ 7. Sprzedaż biletów i innych dokumentów…….. 15
§ 8. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach SKM…… 18
§ 9. Kontrola biletów i innych dokumentów…….. 18
§ 10. Obsługa osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej… 20
§ 11. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy jednorazowe/kartę „Senior-SKM" oraz inne dokumenty emitowane przez SKM, uprawniające do ulg przejazdowych …….. 21
§ 12. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne……. 24
§ 13. Formalności przy zmianie umowy przewozu……. 25
§ 14. Postępowanie w razie znacznych opóźnień pociągów SKM…….. 27
§ 15. Grupowy przewóz osób……. 27
§ 16. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu…….. 29
§ 17. Postępowanie w razie nie zapłacenia należności w pociągu…….. 32

Rozdział 3. Przewóz rzeczy i zwierząt

§ 18. Przewóz rzeczy…….. 34
§ 19. Przewóz zwierząt……. 36
§ 20. Rzeczy zagubione/znalezione w pociągach i na obszarze SKM……. 37

Rozdział 4. Zachowanie ładu i porządku. Przepisy porządkowe

§ 21. Przepisy porządkowe……. 38
§ 22. Postępowanie w sytuacjach spornych, tryb wnoszenia i rozpatrywania skarg…… 40

Rozdział 5. Reklamacje

§ 23. Reklamacje……. 41

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

§ 24. Postanowienia końcowe……. 43

Rozdział 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Zakres Regulaminu

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM) został wydany na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.).

2. Umowę przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. reguluje w szczególności:
   1)Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 1371/2007 z dnia 23 października 2007r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób zgodnie z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym (Dz.U. z 2007 r. Nr 16, poz. 94 z późn. zm.);
   2)Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
   3)Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.);
   4)Taryfa przewozowa Spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (TP-SKM);
   5)Cennik usług przewozowych Spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (C-SKM).

3. *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o*., zwany dalej „Regulaminem", ma zastosowanie do przewozu osób, rzeczy i zwierząt w pociągach Spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., zwaną dalej „SKM" i określa:
   1) warunki przewozu:
      a) osób,
      b) rzeczy, w tym rowerów i wózków dziecięcych,
      c) psów i innych zwierząt,

      zabieranych przez podróżnych do wagonu;
   2) zasady organizacji odprawy podróżnych, sprzedaży biletów na przejazd oraz kart, legitymacji i innych dokumentów poświadczających uprawnienia do przejazdów ulgowych dystrybuowanych przez SKM i/lub będących nakładem SKM; biletów na przewóz rzeczy, psów i innych zwierząt zabieranych przez podróżnych do wagonu oraz warunki korzystania z biletów na przejazd/przewóz;
   3) rodzaje biletów i terminy ich ważności;
   4) zasady:
      a) zmiany umowy przewozu lub odstąpienia od przewozu, rezygnacji z przejazdu/przewozu,
      b) grupowego przewozu osób,
      c) przejazdu bez odpowiedniego biletu/dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
      d) kontroli dokumentu przewozu;
   5) tryb składania i rozpatrywania reklamacji;
   6) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług SKM;
   7) wzory druków.

4. Regulamin stosuje się łącznie z *Taryfą przewozową Spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (TP-SKM, Cennikiem usług przewozowych PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (C-SKM)* i innymi odnośnymi przepisami.

5. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
   1) SKM – PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Morskiej 350A, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdyni pod nr KRS 0000076705, NIP 958-13-70-512;
   2) PR – Przewozy Regionalne Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wileńskiej 14a;
   3) Wydział Sprzedaży i Umów – zwany dalej „Wydziałem";
   4) kasa biletowa – kasa biletowa SKM lub podmiotu upoważnionego przez SKM do sprzedaży/skasowania biletów i sprzedaży innych dokumentów (kart i legitymacji poświadczających uprawnienia do przejazdów ulgowych);
   5) TP-SKM – *Taryfa przewozowa Spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (TP-SKM)*;
   6) Cennik usług SKM – Cennik usług przewozowych Spółki PKP SKM;
   7) Dodatek do TP-SKM – *Dodatek do Taryfy przewozowej Spółki PKP SKM (TP-SKM);*
   8) Regulamin - *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM);*
   9) rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r. – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. *w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej* (Dz. U. Nr 14, poz. 117);
   10) upoważniony do kontroli lub osoba upoważniona do kontroli – osoba upoważniona przez SKM do kontroli dokumentów przewozu, legitymująca się identyfikatorem wystawionym przez PKP SKM;
   11) bilet – bilet na przejazd albo na przewóz rzeczy lub psa (niezależnie od emitenta i formy edycji), wezwanie do zapłaty – stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu;
   12) bilet zbiorowy – bilet na przejazd dla zorganizowanych grup podróżnych;
   13) bilet zastępczy – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli w zamian za zatrzymany dokument przewozu;
   14) Bilet telefoniczny – bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego;
   15) opłata manipulacyjna – opłata wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. pobierana za nie posiadanie w trakcie kontroli:
       a) ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu,
       b) ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowanie tego uprawnienia po odbytym przejeździe;
   16) uwierzytelnienie kserokopii dokumentu/biletu – potwierdzenie zgodności przedłożonego oryginału dokumentu/biletu z kserokopią;
   17) opłata dodatkowa – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.;
   18) 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* – Dz. U. z 2003 r. Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.);
   19) postój handlowy – postój pociągu przeznaczony do wsiadania i/albo wysiadania podróżnych, przewidziany w rozkładzie jazdy pociągów;
   20) stacja/przystanek osobowy – miejsce zatrzymania pociągu, w którym rozkład jazdy przewiduje jego postój handlowy, tj. przeznaczony dla wsiadania i wysiadania podróżnych,
   21) podanie do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty – zamieszczenie informacji na stronie internetowej SKM (www.skm.pkp.pl), wywieszenie na tablicy ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych w pobliżu kas biletowych i/lub na peronach – w formie plakatów, wywieszek, piktogramów;

22) ezt – elektryczny zespół trakcyjny składający się z 3 lub 4 wagonów bezprzedziałowych lub z półprzedziałami;
23) skasowanie biletu w kasowniku biletowym (przed wejściem do pociągu), przez kasjera w przypadku awarii kasownika albo przez kierownika pociągu/konduktora w pociągu SKM;
24) Organizatorzy Komunalnej Komunikacji Miejskiej:
    a) ZTM w Gdańsku – „Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku”,
    b) ZKM w Gdyni – „Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni”,
    c) MZK w Wejherowie – „Miejski Zakład Komunikacji Wejherowo” Sp. z o.o.;
25) SkyCash – podmiot odpowiedzialny za nadzorowanie zakupu biletów SKM za pośrednictwem telefonu komórkowego oraz zarządzenie kontem SkyCash;
26) pociąg SKM – uruchamiane przez SKM pociągi osobowe oznaczane na wagonach skrótem „SKM” oraz w rozkładzie jazdy symbolem „S”;
27) kanały dystrybucji - układ wzajemnie zależnych organizacji zaangażowanych w proces udostępniania usługi (sprzedaż biletów) konsumentom lub sposób dokonywania sprzedaży (dystrybucji) biletów na przejazd osób oraz przewóz zabieranych przez nie rzeczy i zwierząt.

§ 2

Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu

1. Wprowadzenie w życie Regulaminu oraz zmiany tego wydawnictwa ogłasza się na stronie internetowej SKM.

2. SKM zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do Regulaminu:
   1) w kasach biletowych;
   2) w siedzibie Spółki – w Wydziale;
   3) na stronie internetowej: www.skm.pkp.pl

3. Wyciągi z Regulaminu i niektóre jego ważniejsze wyjątki SKM podaje do wiadomości podróżnych w sposób zwyczajowo przyjęty – w pociągach oraz na tablicach ogłoszeń, a także w innych publicznie dostępnych miejscach.

§ 3

Podstawowe informacje dla podróżnych

1. Kasy biletowe, inne upoważnione przez SKM placówki prowadzące sprzedaż biletów, a także obsługa pociągu (kierownicy pociągu, konduktorzy oraz inne osoby wykonujące czynności służbowe w pociągu na podstawie upoważnienia SKM) obowiązane są udzielać podróżnym – na ich żądanie – informacji, przynajmniej w zakresie obejmującym:
   1) ogólne warunki zawarcia umowy przewozu;
   2) rozkład jazdy pociągów SKM oraz pociągów SKM skomunikowanych, a także warunki odbycia najszybszej podróży;
   3) warunki najniższych opłat za przejazd/przewóz;
   4) dostępność, warunki dostępu i dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej zdolności ruchowej;
   5) możliwość i warunki przewozu rowerów;
   6) działania mogące utrudnić lub przerwać połączenie;
   7) procedury odbioru zagubionego bagażu oraz innych rzeczy zagubionych przez podróżnych w pociągu;
   8) procedury wnoszenia skarg i reklamacji, ich rozpatrywania i udzielania odpowiedzi.

2. W gablotach informacyjnych na peronach SKM na dużych stacjach oraz na wszystkich stacjach i przystankach zlokalizowanych na odcinku Gdańsk Główny – Wejherowo podaje się co najmniej następujące informacje:
   1) oznaczenie przewoźnika (SKM) wraz z adresem pocztowym, adresem poczty elektronicznej i numerem telefonu stanowiska właściwego do rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji podróżnych, numer telefonu infolinii oraz adres strony internetowej;
   2) rozkłady jazdy pociągów SKM (które dodatkowo są wywieszane w punktach sprzedaży biletów SKM);
   3) wykaz cen biletów na pociągi SKM – z podziałem na poszczególne rodzaje ulg przejazdowych;
   4) wykaz uprawnień do przejazdów ulgowych;
   5) wyciąg z przepisów prawa przewozowego i regulaminu, w tym w zakresie praw i obowiązków pasażerów (w zgodności z Rozporządzeniem (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady);
   6) wyciąg z przepisów porządkowych;
   7) numer telefonu – lub odpowiednio – numery telefonów, pod który/pod które można:
      a) zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy w podróży osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej (§ 10),
      b) zgłaszać awarie elektronicznych kasowników biletowych oraz elektronicznych automatów biletowych,
      c) uzyskać informacje o opóźnieniach pociągów SKM oraz inne informacje niezbędne w podróży;
   8) informację o możliwościach nabycia biletu na przejazd w pociągu w czasie gdy kasa biletowa jest nieczynna lub automat jest nieczynny – wraz z zasadami nabywania biletu w pociągu (§ 7) oraz oznaczenie najbliższej stacji (przystanku osobowego), z czynną kasą biletową, oferującą sprzedaż biletów SKM.

3. Szczegółowe informacje taryfowe dostępne są w kasach biletowych i na stronie internetowej www.skm.pkp.pl

Rozdział 2

PRZEWÓZ OSÓB

§ 4

Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez:
   1) nabycie biletu na przejazd lub przewóz (niezależnie od wybranego kanału dystrybucji):
      a) osób,
      b) rzeczy,
      c) psa;
   2) skasowanie – w kasie biletowej, kasowniku, u kierownika pociągu (konduktora) – uprzednio zakupionego biletu kartkowego do kasownika.

2. SKM prowadzi sprzedaż biletów na przejazd/przewóz:
   1) w kasach biletowych (własnych lub w innych kasach upoważnionych do sprzedaży biletów SKM, zwanych kasami agencyjnymi);
   2) w innych upoważnionych przez SKM placówkach (sprzedaż w ograniczonym zakresie tylko biletów kartkowych), podanych do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty,
   3) za pośrednictwem automatów biletowych;
   4) za pośrednictwem telefonów komórkowych;
   5) w pociągach SKM – przez upoważnionego do kontroli (w tym kierownika pociągu/konduktora),

   na zasadach określonych w Regulaminie.

   Legitymacje i karty poświadczające wykupienie uprawnień do ulgowych przejazdów (ulgi handlowe) będące nakładem SKM i/lub dystrybuowane przez SKM, sprzedaje się w kasach biletowych wskazanych przez SKM.

3. Opłaty za przejazd osób, za przewóz zabieranych ze sobą przez podróżnych rzeczy lub psów – z wyjątkiem psów przewodników oraz psów towarzyszących upoważnionym organom w wykonywaniu czynności służbowych z zastrzeżeniem postanowień § 19 ust. 1 - zawarte są w Cenniku usług SKM.

4. Jednorazowe bilety kartkowe do kasowników należy skasować w kasowniku przed wejściem do pociągu lub przedłożyć – przed rozpoczęciem podróży – w kasie biletowej w celu ostemplowania datownikiem.
   Jednorazowy bilet kartkowy do kasownika można skasować także w pociągu – u kierownika pociągu (konduktora) – na warunkach określonych w § 7 ust. 14 Regulaminu oraz w TP-SKM.

5. Zakupu biletu za pośrednictwem telefonu komórkowego należy dokonać przed wejściem do pociągu, co jest równoznaczne ze skasowaniem biletu kartkowego do kasowników biletowych w formie papierowej.

6. Łączenie biletów kartkowych do kasowników w celu uzyskania kwoty odpowiadającej cenie za przejazd jest niedozwolone. Niedozwolone jest również wykorzystywanie biletów kartkowych jako dopłat do biletów jednorazowych i okresowych.

7. Należności wynikające z umowy przewozu podróżny może uregulować:
   1) gotówką;
   2) przelewem – na warunkach określonych w odrębnych przepisach, po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody Wydziału;
   3) kartą płatniczą w odpowiednio oznaczonych punktach odprawy podróżnych.

8. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia dokumentów przewozu.

9. Biletu oraz innych dokumentów (w tym poświadczających prawo do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego) nie wolno foliować chyba, że obowiązek zafoliowania dokumentu wynika z obowiązujących przepisów szczegółowych.

10. Bilet oraz inne dokumenty (w tym poświadczające uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych), co do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że są podrobione lub przerobione, nie należące do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczone w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, albo zafoliowane – uważa się za nieważne, a podróżnego odbywającego przejazd na podstawie takich dokumentów – za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu. Postanowienia § 16 stosuje się odpowiednio.

11. Za bilety i legitymacje zagubione, zniszczone lub skradzione, SKM nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.

12. Podróżny, który posiada ważny dokument przewozu może zabrać ze sobą do pociągu SKM:
   1) rzeczy – na zasadach określonych w § 18;
   2) zwierzęta – na zasadach określonych w § 19.

13. Podróżny może otrzymać na żądanie fakturę VAT, poświadczającą sprzedaż biletu lub legitymacji (karty) poświadczającej uprawnienia do ulgowego przejazdu. Fakturę VAT wystawia kasa dokonująca sprzedaży biletu, legitymacji (karty) lub dowolna kasa SKM - w terminie późniejszym, określonym w odrębnych przepisach.

14. SKM zastrzega sobie prawo do zatrzymania biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego wystawionego na bilecie blankietowym na dopłatę z odręczną adnotacją wystawcy „ZASTĘPCZY”.
15. SKM nie może odmówić osobie niepełnosprawnej oraz osobie o ograniczonej sprawności ruchowej zawarcia i realizacji umowy przewozu (tj. odmówić sprzedaży biletu) a także żądać, aby towarzyszyła jej w podróży inna osoba, chyba, że jest to niezbędne dla realizacji umowy przewozu.

16. Kasy biletowe, inne upoważnione przez SKM placówki prowadzące sprzedaż biletów a także obsługa pociągu, na żądanie, udziela osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej informacji mających wpływ na zawarcie umowy przewozu oraz jej realizację, to jest o dostępności przewozów realizowanych przez SKM, o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach oraz o udogodnieniach w podróży dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

17. Kasjer/kierownik pociągu/konduktor/inna osoba upoważniona do sprzedaży biletów przed wydaniem podróżnemu biletu ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z żądaniem podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu jest zobowiązany upewnić się, czy został on wystawiony wg jego wskazówek.

§ 5

Rodzaje biletów i innych dokumentów

1. SKM – ze względu na sposób wystawiania (emisji) - stosuje następujące rodzaje formularzy biletów lub innych dokumentów:
   1) bilety do odprawy w elektronicznych kasach fiskalnych:
      a) blankietowy (wzór Nr 4 i 4a),
      b) na papierze ciągłym – z rolki (wzór Nr 5);
   2) bilety emitowane przez elektroniczne automaty biletowe (wzór Nr 8);
   3) bilety zakupione za pośrednictwem telefonów komórkowych (wzór Nr 11b);
   4) bilety kartkowe do elektronicznych kasowników biletowych (np. wzorów Nr 6,7);
   5) bilety blankietowe na dopłatę (wzór Nr 9);
   6) bilety strefowe wypełniane odręcznie przez kierowników pociągu/ konduktorów/ upoważnionych do kontroli (wzór Nr 10,11);
   7) bilety wydawane przez kierowników pociągu/konduktorów z mobilnych terminali do sprzedaży biletów (wzór 11a);
   8) wezwania do zapłaty (wzór Nr 12) – wydawane w trybie i na zasadach określonych w postanowieniach § 17.

2. Bilety kartkowe strefowe do kasowników SKM przeznaczone są do odprawy podróżnych na odległość do 50 km.

3. W formie biletów blankietowych wydaje się bilety:
   1) na dopłatę SKM;
   2) strefowe SKM.

4. Bilety blankietowe na dopłatę SKM służą do pobierania wszelkich należności w pociągu.

5. Bilety strefowe SKM - stosuje się w pociągu do odprawy podróżnych:
   1) odbywających przejazd w pociągach SKM, od stacji/przystanków nie obsadzonych,
   2) innych podróżnych, którzy nie nabyli biletu na przejazd przed wejściem do pociągu, na warunkach określonych w TP-SKM.

6. Wydawane są następujące bilety:
   1) jednorazowe: na przejazd „TAM” („T”) lub „TAM i Z POWROTEM” („T/P”);
   2) strefowe – według wybranych ofert ważne w określonej relacji i/lub strefie czasowej;
   3) zbiorowe;
   4) okresowe – upoważniające do odbywania nieograniczonej liczby przejazdów w okresie ważności wskazanym na bilecie oraz w oznaczonej na bilecie relacji, według taryfy normalnej, z ulgą handlową lub ustawową (np. bilety miesięczne); bilety okresowe, o ile postanowienia szczególne TP - SKM nie stanowią inaczej, wydaje się na przejazd „TAM” (”T”) lub „TAM i Z POWROTEM” („T/P”);
   5) na przewóz
      a) psa,
      b) rzeczy pod opieką podróżnego.

7. Bilet na przejazd jednorazowy wydawany z kas elektronicznych i z automatów biletowych powinien zawierać co najmniej następujące dane:
   1) oznaczenie sprzedawcy (np. PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o.);
   2) oznaczenie przewoźnika (np. „SKM" lub << „5" - Przewoźnik „SKM">>); oznaczenie to nie występuje na biletach używanych do odprawy manualnej;
   3) relację przejazdu (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia) lub obszar (strefę) obowiązywania biletu;
   4) klasę wagonu;
   5) odległość taryfową;
   6) opłatę za przejazd;
   7) datę wydania;
   8) termin ważności;
   9) numer biletu;
   10) oznaczenie kasy wydania lub automatu biletowego;
   11) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika;
   12) liczbę osób, dla której bilet został wydany, a w przypadku biletu wydanego dla jednej osoby stosowną o tym informację;
   13) inne dane niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.

8. Oprócz danych, o których mowa w ust. 7 bilet na przejazd może zawierać następujące dane:
   1) rodzaj i wymiar zastosowanej ulgi;
   2) oznaczenie rodzaju oferty np. „Bilet Wejherowski", „bilet zbiorowy";
   3) numer, datę i godzinę wystawienia;
   4) wyciąg z postanowień taryfowych.

9. Bilet na przejazd jednorazowy wydawany w pociągu przez kierownika pociągu/konduktora/upoważnionego do kontroli powinien zawierać, co najmniej następujące dane:
   1) numer pociągu, w którym został wydany;
   2) nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia;
   3) klasę wagonu;
   4) określenie zastosowanej ulgi;
   5) odległość taryfową;
   6) opłatę za przejazd;
   7) datę wydania;
   8) termin ważności;
   9) numer biletu;
   10) oznaczenie przewoźnika;
   11) oznaczenie wystawcy – numer ewidencyjny pracownika;
   12) liczbę osób, dla której bilet został wydany, a w przypadku biletu wydanego dla jednej osoby stosowną o tym informację;
   13) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
   14) NIP przewoźnika.

   Ponadto bilet może zawierać opłatę za wydanie biletu w pociągu lub inne opłaty wynikające z postanowień niniejszego Regulaminu, TP-SKM lub odrębnych przepisów.

10. Bilet na przejazd jednorazowy zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego powinien zawierać co najmniej:
    1) oznaczenie przewoźnika,
    2) fotokod,
    3) relację przejazdu (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia),
    4) klasę wagonu,
    5) rodzaj ulgi,
    6) stosowną informację, że bilet został wydany dla jednej osoby,
    7) opłatę za przejazd,
    8) oznaczenie rodzaju oferty np. „Bilet Wejherowski";
    9) datę i godzinę zakupu biletu,
    10) numer biletu,

11) podatek od towarów i usług (PTU) ORAZ NIP przewoźnika.

11. Jednorazowy bilet kartkowy strefowy do kasowników powinien zawierać:
    1) obszar ważności/strefę odległości w km;
    2) klasę wagonu;
    3) określenie zastosowanej ulgi;
    4) opłatę za przejazd;
    5) oznaczenie przewoźnika;
    6) numer;
    7) informację o tym, że bilet uprawnia do przejazdu wyłącznie jednej osoby;
    8) informację, że bilet ważny jest w strefie odległości odpowiadającej jego cenie (odpowiednio – według taryfy normalnej lub ulgowej), która to strefa oznaczona jest na tablicach bloków kasowników biletowych oraz tablicach informacyjnych w punktach odprawy oraz w strefie czasowej, oznaczonej na tym bilecie w sposób, o którym mowa w § 6 ust. 2 pkt 4.

12. Bilet na przejazd jednorazowy wydany z kasy elektronicznej (z wyjątkiem biletu zbiorowego) oraz bilet blankietowy, o którym mowa w ust. 9 może być wydany dla maksymalnie 8 osób.

13. Bilet na przejazdy wielokrotne (bilet okresowy) powinien zawierać:
    1) oznaczenie sprzedawcy (np. PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o.);
    2) oznaczenie przewoźnika - „SKM”;
    3) obszar obowiązywania biletu;
    4) klasę wagonu;
    5) rodzaj i wymiar zastosowanej ulgi;
    6) opłatę za przejazd;
    7) datę wydania;
    8) termin ważności;
    9) numer biletu;
    10) oznaczenie kasy wydania lub automatu biletowego;
    11) oznaczenie osoby uprawnionej do korzystania, poprzez wpisanie imienia i nazwiska, przy czym właściciel biletu przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu zobowiązany jest wpisać czytelnie w sposób trwały numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzający jego tożsamość;
    12) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.

14. Bilety na przejazd jednorazowy wydane na odległość nie mniejszą niż 50 km zawierające nazwę, NIP sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, kwotę należności wraz z podatkiem oraz kwotę podatku, uznaje się za fakturę VAT.

15. Bilet komunikacji międzynarodowej obejmujący relację przejazdu na odcinku obsługiwanym przez Spółkę, niezależnie od ceny, jest ważny na przejazd w pociągu SKM.

16. W pociągach SKM honorowane są bilety metropolitalne kolejowo – komunalne wydawane w formie papierowej i elektronicznej zapisywane na kartach elektronicznych Organizatorów (wzór nr 13, 14, 15). Warunki korzystania z biletów metropolitalnych określa Dodatek do TP-SKM.

§ 6

Termin ważności biletów i innych dokumentów

1. Termin ważności biletów oznaczony jest na biletach, z wyjątkiem nie skasowanych biletów do kasowników.

2. Termin ważności biletu:
    1) okresowego – rozpoczyna się od daty i godziny określonej na bilecie;
    2) jednorazowego z kasy fiskalnej – rozpoczyna się od daty i strefy czasowej godziny określonej na bilecie;
    3) jednorazowego z automatu biletowego – rozpoczyna się od chwili wydrukowania biletu;

4) jednorazowego z telefonu komórkowego – rozpoczyna się w chwili zakończenia transakcji zakupu biletu. Po zakupie bilet ważny jest na przejazd najbliższym pociągiem SKM, jadącym do stacji przeznaczenia wybranej przez podróżnego. Jeżeli pociąg nie dojeżdża do stacji przeznaczenia, bilet ważny jest również w najbliższym pociągu zmierzającym do tej stacji;
5) jednorazowego kartkowego strefowego do kasownika – rozpoczyna się od chwili skasowania biletu w elektronicznym kasowniku biletowym, przy czym odcisk kasownika wskazuje oznaczenie dnia roku (od 001 do 999) oraz strefę czasową skasowania biletu kartkowego, lub datę, godzinę i minutę skasowania. Niniejsze postanowienia dotyczą również biletów metropolitalnych. Oznaczenie rozpoczęcia ważności biletów metropolitalnych może być również naniesione na bilecie metropolitalnym w formie papierowej poprzez odcisk daty, godziny i minuty kasownika znajdującego się w pojeździe komunikacji miejskiej organizowanej przez Organizatorów Komunalnej Komunikacji Miejskiej Metropolitalnego Związku Komunikacyjnego Zatoki Gdańskiej, a w przypadku skasowania biletu w pociągu – daty i godziny skasowania.

3. Oznaczenia terminu ważności biletu wskazane są na biletach za pomocą druku, wpisu ręcznego (dokonanego przez uprawnionego pracownika), stempla.

4. Nabycie w przedsprzedaży biletów kartkowych strefowych do kasowników nie jest równoznaczne z zawarciem umowy przewozu. Zawarcie umowy następuje z chwilą skasowania biletu w kasowniku przed wejściem do pociągu lub ostemplowania w kasie biletowej albo przez kierownika pociągu (konduktora). Po skasowaniu bilet ważny jest na przejazd najbliższym pociągiem SKM, jadącym do stacji przeznaczenia wybranej przez podróżnego. Jeżeli pociąg nie dojeżdża do stacji przeznaczenia, bilet ważny jest również w najbliższym pociągu zmierzającym do tej stacji.

5. Podróż na podstawie biletu jednorazowego powinna być rozpoczęta w dniu i strefie czasowej ważności oznaczonej na bilecie.

6. Dobę dzieli się na osiem stref czasowych (na skasowanych biletach kartkowych oznaczonych odpowiednio literami):

    1) od godz. 0.01 do godz. 3.00 (oznaczenie litera „A”)
    2) od godz. 3.01 do godz. 6.00 (oznaczenie literą „B”)
    3) od godz. 6.01 do godz. 9.00 (oznaczenie literą „C”)
    4) od godz. 9.01 do godz. 12.00 (oznaczenie literą „D”)
    5) od godz. 12.01 do godz. 15.00 (oznaczenie literą „E”)
    6) od godz. 15.01 do godz. 18.00 (oznaczenie literą „F”)
    7) od godz. 18.01 do godz. 21.00 (oznaczenie literą „G”)
    8) od godz. 21.01 do godz. 24.00 (oznaczenie literą „H”)

7. Nie zamieszcza się stref czasowych na biletach wydanych z kasy fiskalnej:
    1) nabywanych w przedsprzedaży na przejazd od innej stacji;
    2) w kierunku „z powrotem” (w przypadku biletu na przejazd „tam i z powrotem”).

8. Odcisk kasownika na bilecie kartkowym SKM zawiera:
    1) nazwę (skrót) lub numer stacji/przystanku wyjazdu;
    2) numer dnia (od nr 001 do nr 999) lub datę;
    3) strefę czasową określoną w ust. 6 lub godzinę i minutę.

9. W przypadku papierowych biletów metropolitalnych kasowanych u innych przewoźników obowiązują sposoby kodowania odcisków kasowników dla poszczególnych przewoźników komunikacji miejskiej lub data i godzina skasowania w przypadku konduktora.

10. Przerwy w podróży na podstawie biletu jednorazowego nie są dozwolone. Za przerwę w podróży nie jest uważane przesiadanie się do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż nie dojeżdża do tej stacji/przystanku, kończy bieg z powodu awarii, zaniku napięcia w sieci itp.
11. Podróżny, który odbywa przejazd na podstawie biletu strefowego wydanego według oferty specjalnej może dokonać przerwy w podróży i wznowić podróż po przerwie, w trybie i na zasadach

określonych odrębnie. Podróż powinna być jednak zakończona przed upływem ostatniej strefy czasowej ważności biletu lub przed upływem godziny ważności biletu, określonej na bilecie.

12. Podróż powinna być ukończona do godziny 24.00 z zastrzeżeniem, że, jeżeli podróżny rozpoczął podróż w dniu ważności biletu lub w strefie czasowej oznaczonej na bilecie, może dojechać do stacji/przystanku przeznaczenia nawet po północy pod warunkiem, że odbywa przejazd bez przerwy zarówno pociągiem bezpośrednim jak i najbliższym pociągiem jadącym w danym kierunku - w przypadku przesiadania wynikającego z rozkładu jazdy (jeżeli brak bezpośredniego połączenia). Przy przejazdach na podstawie biletów metropolitalnych stosuje się zasady określone w ust. 14.

13. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji/przystanku po północy dnia ważności biletu.

14. Przy przejazdach na podstawie biletów metropolitalnych obowiązują następujące zasady dotyczące terminów ich ważności:
    1) papierowy bilet metropolitalny 24 – godzinny lub 72 – godzinny, kolejowo – komunalny dwóch organizatorów komunikacji miejskiej tj.:
        a) ZTM w Gdańsku i Przewoźników Kolejowych (SKM, PR),
        b) ZKM w Gdyni i Przewoźników Kolejowych (SKM, PR),
        c) MZK Wejherowo i Przewoźników Kolejowych (SKM, PR),

    oraz bilet metropolitalny 24 - godzinny lub 72 – godzinny, kolejowo – komunalny wszystkich Organizatorów tj. ZTM w Gdańsku, ZKM w Gdyni, MZK Wejherowo i Przewoźników Kolejowych (SKM, PR), na przejazdy wielokrotne na odcinku zawartym pomiędzy stacją Luzino a przystankiem osobowym Cieplewo, ważny jest odpowiednio w ciągu 24 lub 72 godzin od dnia i godziny/strefy czasowej skasowania w kasowniku przewoźnika, u którego podróżny rozpoczyna podróż;
    2) w przypadku rozpoczęcia przejazdu na podstawie biletu metropolitalnego, o którym mowa w pkt. 1, pociągiem SKM, rozpoczęcie terminu ważności biletu następuje w chwili skasowania biletu w elektronicznym kasowniku biletowym, przy czym w przypadku skasowania biletu:
        a) w kasowniku, odciskającym na bilecie dzień i strefę czasową wyjazdu za pomocą cyfr i liter (np. „765 A”), bilet ważny jest do końca strefy czasowej odpowiadającej strefie czasowej skasowania w ostatnim dniu ważności biletu (np. bilet 24 godzinny z odciskiem „765 A” ważny jest do końca strefy czasowej „A” w dniu następnym – „766”),
        b) w kasowniku, odciskającym na bilecie datę roczną i godzinę skasowania (np. „15-12-2011 14:15”), podróż należy zakończyć w ostatnim dniu ważności biletu, przed upływem godziny i minuty odpowiadającej godzinie i minucie skasowania biletu (np. dla biletu 24 godzinnego, skasowanego o godz. 14:15 w dniu 15-12-2011 r., podróż należy zakończyć do godz. 14:15 w dniu 16-12-2011 r.),
        c) przez kierownika pociągu/konduktora na zasadach określonych w § 7, podróż należy ukończyć w ostatnim dniu ważności biletu przed upływem godziny i minuty wpisanej i potwierdzonej stemplem przez kierownika pociągu/konduktora;
    3) podróż na podstawie elektronicznego biletu metropolitalnego 24 – godzinnego lub 72-godzinnego należy zakończyć w ostatnim dniu ważności biletu, przed upływem godziny i minuty odpowiadającej godzinie i minucie zakupu biletu (zapisanej elektronicznie);
    4) przy przejazdach na podstawie biletów metropolitalnych dozwolone są przerwy w podróży. Podróżny rozpoczynający podróż po przerwie obowiązany jest ukończyć ją przed upływem terminu ważności biletu;
    5) bilet metropolitalny kolejowo – komunalny 30-dniowy, ważny jest w ciągu 30 dni od pierwszego dnia jego ważności, zapisanego elektronicznie. Bilet metropolitalny kolejowo-komunalny miesięczny ważny jest od pierwszego do ostatniego dnia danego miesiąca, na który został zakupiony.

15. Wezwanie do zapłaty ważne jest wyłącznie:
    1) w dniu;
    2) w pociągu;
    3) od stacji/przystanku – do stacji/przystanku,

    podanym na wezwaniu do zapłaty;

16. Termin ważności:
    1) karty „Senior-SKM" – jeden rok od daty wydania lub wskazanej przez nabywcę (np. od 15.03.2011 r. do 14.03.2012 r.)
    2) legitymacji uprawniającej do ulgi 33% i 50% (ulga handlowa) – od pierwszego dnia roku do końca roku kalendarzowego (np. od 01.01.2011 r. do 31.12.2011 r.).

§ 7

Sprzedaż biletów i innych dokumentów

1. Sprzedaż biletów, legitymacji (kart) poświadczających uprawnienie do ulgowego przejazdu prowadzą kasy biletowe SKM lub inne placówki upoważnione przez przewoźnika. Sprzedaż wybranych rodzajów biletów prowadzona jest również w automatach biletowych oraz za pośrednictwem telefonów komórkowych. W niektórych placówkach upoważnionych przez przewoźnika sprzedaż biletów i innych dokumentów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać między innymi na sprzedaży określonych rodzajów biletów (np. wyłącznie biletów kartkowych do kasowników).

2. W kasach biletowych SKM i w placówkach upoważnionych do sprzedaży biletów ogłasza się zakres ich czynności, godziny otwarcia i inne informacje niezbędne dla określenia zakresu odprawy w formie odpowiednich wywieszek, piktogramów i innych oznaczeń. W punktach odprawy, w których kasy biletowe są czynne tylko w określonych godzinach lub są czasowo nieczynne (np. z powodu choroby kasjera), powinny być wywieszone odpowiednie ogłoszenia, informujące o tym podróżnych.

3. Kasy biletowe SKM oraz kasy biletowe upoważnione przez przewoźnika do sprzedaży wszystkich rodzajów dokumentów przewozu, są obowiązane sprzedawać bilety na przejazd oraz bilety na przewóz rzeczy i zwierząt od i do wskazanej przez podróżnego stacji lub przystanku, na którym zatrzymują się pociągi SKM, a także dokonywać przedsprzedaży tych biletów.

4. Nabywając bilet jednorazowy podróżny określa:
    1) rodzaj biletu (normalny lub ulgowy – rodzaj przysługującej ulgi, na przejazd „TAM" lub „TAM i Z POWROTEM");
    2) datę wyjazdu;
    3) relację (od stacji – do stacji);
    4) kategorię pociągu;
    5) godzinę odjazdu pociągu albo jego nazwę lub numer;
    6) liczbę osób;

5. Nabywając bilet wielokrotny (odcinkowy imienny) podróżny określa:
    1) rodzaj biletu (normalny lub ulgowy – rodzaj przysługującej ulgi, na przejazd „TAM" lub „TAM i Z POWROTEM");
    2) imię i nazwisko właściciela;
    3) datę pierwszego dnia ważności;
    4) relację (od stacji – do stacji);
    5) kategorię pociągu;
6. Nabywając kartę „Senior-SKM" podróżny określa imię i nazwisko właściciela oraz datę dzienną, od której rozpoczyna się okres jej ważności.
7. Termin przedsprzedaży – z wyjątkiem biletów kartkowych do kasowników oraz biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego – wynosi 7 dni (bilet ważny np. od dnia 01 kwietnia można nabyć 25 marca). W automatach biletowych z siedmiodniowym terminem przedsprzedaży wydawane są bilety na przejazdy wielokrotne. W pociągu – z wyłączeniem ofert specjalnych – można kupić bilet na przejazd ważny wyłącznie w pociągu, w którym bilet został wydany oraz kolejnym pociągu skomunikowanym z tym pociągiem, o ile przejazd odbywa się ze skomunikowaniem (z przesiadaniem na inny pociąg).
8. W terminie przedsprzedaży wskazanym w ust. 7 podróżny może nabyć: (najwcześniej 7 dni przed dniem wyjazdu, według cen obowiązujących w dniu zakupu) bilet na:
    1) przejazd;

2) przewóz psa;
3) przewóz rzeczy – z wyłączeniem niektórych ofert specjalnych.

9. Kartę „Senior-SKM" w terminie przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 7 można nabyć wyłącznie w kasach SKM i innych placówkach upoważnionych przez SKM.

10. Podróżny, w dniu wyjazdu może nabyć – z zastrzeżeniem niektórych ofert:
    1) bilet na:
        a) przejazd,
        b) przewóz psa,
        c) przewóz rzeczy,
        od i do dowolnie wybranej przez siebie stacji, na której zatrzymują się pociągi SKM,
    2) kartę „Senior-SKM",
    uwzględniając czas konieczny na dojście do miejsca odjazdu danego pociągu.

11. Bilety kartkowe do kasowników biletowych podróżny może nabyć w dowolnym dniu przed dniem wyjazdu. W dniu wyjazdu podróżny obowiązany jest skasować bilet kartkowy w cenie odpowiadającej wysokości opłaty za przejazd/przewóz w dniu rozpoczęcia podróży.

12. W elektronicznych automatach biletowych nie wydaje się biletów jednorazowych w przedsprzedaży oraz od stacji innej, niż ta, na której jest zlokalizowany automat. Podróżny za pośrednictwem automatów biletowych może nabyć bilet jednorazowy na przejazd ważny wyłącznie w dniu zakupu biletu, na przejazd najbliższym pociągiem SKM, jadącym do stacji przeznaczenia wybranej przez podróżnego. Jeżeli pociąg nie dojeżdża do stacji przeznaczenia, bilet ważny jest również w najbliższym pociągu zmierzającym do tej stacji.

13. W przypadku braku możliwości technicznej odprawy podróżnego z elektronicznej kasy biletowej lub braku możliwości wydania podróżnemu reszty, kasa biletowa wydaje podróżnemu "Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd" (wzór nr 1) zaopatrzone w stempel kasy wydania i uprzedza podróżnego o obowiązku nabycia biletu w pociągu, na zasadach określonych w ust. 14 i ust. 16 pkt 3.

14. Podróżny, który przed rozpoczęciem podróży nie nabył biletu na przejazd (w kasie biletowej, placówce upoważnionej do sprzedaży biletów, w elektronicznym automacie biletowym lub za pośrednictwem telefonu komórkowego), albo nie skasował biletu kartkowego, może nabyć bilet lub odpowiednio – skasować bilet kartkowy do kasownika – również w pociągu. Za skasowanie (wydanie) biletu w pociągu pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku usług SKM, z zastrzeżeniem, że jeżeli podróżny w pociągu nabywa kilka biletów w tej samej relacji, ale wg różnych uprawnień do przejazdów ulgowych i wymaga to wydania kilku biletów z kasy mobilnej, strefowych lub na dopłatę, to kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera ją za wydanie wyłącznie jednego biletu. Na pozostałych czyni stosowną adnotację.

15. Od osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się dodatkowych opłat. Osoby te nie są obowiązane zgłaszać braku ważnego biletu na przejazd na warunkach określonych postanowieniami Regulaminu, niezależnie od miejsca rozpoczęcia podróży.

16. Opłaty za wydanie biletu w pociągu/skasowanie biletu kartkowego nie pobiera się od podróżnych:
    1) niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej oraz ich opiekunów, niezależnie od stacji/przystanku osobowego rozpoczęcia podróży;
    2) rozpoczynających przejazd na stacji/przystanku osobowym w czasie, gdy kasa biletowa jest nieczynna, nie ma kasy biletowej lub nie sprzedaje się w kasie biletów danego rodzaju (nawet w przypadku czynnego automatu biletowego);
    3) 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";
    4) posiadających bilet ze stemplem *„Dalej"* wydany przez punkt o ograniczonym zakresie odprawy lub bilet z adnotacją *„Dalej",* poświadczoną podpisem i stemplem identyfikacyjnym

wystawcy biletu, wydany przez kierownika pociągu/ konduktora/ upoważnionego do kontroli w innym pociągu, w tym też pociągu innego przewoźnika kolejowego;

5) wsiadających na stacji/przystanku osobowym na której brak jest elektronicznych kasowników biletowych.

17. Podróżny, o którym mowa w ust. 14 obowiązany jest zgłosić brak ważnego biletu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu SKM (wyłącznie przez pierwsze drzwi automatyczne do pierwszego wagonu licząc od czoła pociągu SKM) kierownikowi pociągu/konduktorowi/ upoważnionemu do kontroli, z żądaniem sprzedaży biletu (skasowania biletu kartkowego).

18. W pociągu można nabyć bilety wyłącznie na przejazd jednorazowy do wskazanej przez podróżnego stacji/przystanku, na której rozkład jazdy przewiduje postój handlowy pociągu SKM, wyłącznie w kierunku „TAM".

19. W przypadku żądania wydania w pociągu biletu w relacji obsługiwanej tylko częściowo pociągiem SKM – tj. do stacji/przystanku osobowego, z którego odjeżdżają pociągi SKM do stacji/przystanku osobowego nie obsługiwanego przez pociągi SKM (z przesiadaniem i zmianą przewoźnika na drodze przewozu), należy:
    1) wydać podróżnemu bilet na przejazd od stacji/przystanku osobowego rozpoczęcia podróży do stacji/przystanku osobowego przesiadania (zmiany przewoźnika), na zasadach ogólnych – określonych w TP-SKM i z zastosowaniem cen zawartych w C-SKM,
    2) wydany bilet opatrzyć adnotacją „Dalej w pociągu……" (nazwa przewoźnika np. „PR"„PKP IC") oraz poinformować podróżnego o konieczności nabycia biletu na przejazd pociągiem innego przewoźnika w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów tego przewoźnika lub w pociągu tego przewoźnika na zasadach u niego obowiązujących.

20. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) "Dalej" (ust. 16 pkt 4) obowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora)/upoważnionego do kontroli, najpóźniej na stacji do której posiada bilet, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia.

21. Jeżeli niezwłocznie po zgłoszeniu braku biletu (żądania skasowania) przez podróżnego, kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli nie może sprzedać (skasować) biletu, wydaje poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd (wzór Nr 1). Podróżnemu temu, kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli obowiązany jest wystawić (skasować) bilet w pierwszej kolejności.

22. Podróżny, który nie zgłosił kierownikowi pociągu/konduktorowi/upoważnionemu do kontroli braku dokumentu przewozu lub nie skasowania biletu kartkowego przed rozpoczęciem podróży - na zasadach określonych w ust. 14 i 17, oprócz należności przewozowych uiszcza ponadto opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

23. Opłaty, o której mowa w ust. 22 nie pobiera się od podróżnych niepełnosprawnych i podróżnych o ograniczonej sprawności ruchowej, niezależnie, czy fakt braku ważnego dokumentu przewozu (nie skasowania biletu kartkowego do kasowników) zgłosili kierownikowi pociągu/konduktorowi/upoważnionemu do kontroli czy też nie.

24. Po otrzymaniu biletu podróżny obowiązany jest sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z jego żądaniem. Postanowienia § 4 ust. 16 stosuje się odpowiednio.

25. Jeżeli na stacji/przystanku osobowym brak jest kasy biletowej oraz nie ma automatu biletowego, SKM informuje podróżnych – w formie odpowiednich wywieszek, tabliczek, ogłoszeń - o możliwości nabycia biletu w pociągu – wraz z zasadami dotyczącymi nabywania biletu w pociągu i wnoszonych opłat/kasowania biletów kartkowych w pociągach lub o najbliższej stacji (przystanku), na której (którym) zlokalizowane są czynne kasy biletowe lub automat biletowy.

§ 8

Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach SKM

1. W pociągach SKM wyznacza się miejsca dla:
   1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży – oznaczonych piktogramami według wzoru Nr 16 – minimalnie dwa miejsca w każdym wagonie;
   2) osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej – minimalnie dwa miejsca w każdym wagonie; miejsca te oznacza się piktogramami według wzoru Nr 17;
   3) osób podróżujących z rowerami – miejsca te wyznacza się – w zależności od typu pojazdu w skrajnych wagonach każdego elektrycznego zespołu trakcyjnego w składzie pociągu. W przedziałach przyległych do kabiny maszynisty, z której prowadzony jest pociąg, przejazd podróżnych jest zabroniony. Podróżny może przebywać w tym przedziale wyłącznie na czas niezbędny dla postawienia tam roweru oraz odbioru roweru. W takich przedziałach:
      a) można przewozić wyłącznie tyle rowerów, ile jest miejsc przystosowanych do ich przewozu,
      b) nadzór nad przewożonym rowerem sprawuje podróżny, przebywając w pierwszym przedsionku lub pierwszym przedziale wagonu.
2. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla osób, o których mowa w ust. 1 mają osoby, dla użytku których miejsca te są wyznaczone. Inni podróżni mogą zajmować te miejsca do czasu zgłoszenia się osób uprawnionych do ich zajęcia i obowiązani są zwolnić zajmowane miejsca na żądanie osób uprawnionych.

3. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.

4. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać psów oraz rzeczy przewożonych przez podróżnego (z wyjątkiem rzeczy tradycyjnie przewożonych – ale tylko w miarę wolnych miejsc – np. torebki damskie, teczki itp.) Do przewozu rzeczy stosuje się postanowienia § 18, a do przewozu zwierząt – postanowienia § 19.

§ 9

Kontrola biletów i innych dokumentów

1. Podróżny w pociągu obowiązany jest posiadać ważny bilet i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego lub imiennego obowiązana jest - bez dodatkowego wezwania – wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub okazać – w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych – dokument stwierdzający tożsamość. Obowiązek wręczania legitymacji służbowych poświadczających uprawnienie do ulgi nie dotyczy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji, jednak osoby te zobowiązane są legitymacje te okazywać w sposób umożliwiający odczytanie danych.
2. Kontroli biletów i innych dokumentów dokonują:
   1) kierownicy pociągu;
   2) konduktorzy;
   3) upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu.

3. Osoby, o których mowa w ust. 2 podczas przeprowadzania kontroli biletów i innych dokumentów zobowiązane są posiadać identyfikator umieszczony w widocznym miejscu - w sposób umożliwiający odczytanie wszystkich danych (według wzoru Nr 19, 20, 21, 22). W identyfikatorze określa się między innymi następujące dane:
   1) nazwę przewoźnika;
   2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
   3) stanowisko (pełnioną funkcję np. kierownik pociągu, konduktor);
   4) zdjęcie kontrolującego;
   5) zakres upoważnienia;
   6) okres ważności;
   7) pieczęć i podpis wystawcy;

8) oznaczenie edycji identyfikatora.

4. Osoby, o których mowa w ust. 2:
   1) obowiązane są na żądanie podróżnego okazać rewers identyfikatora w sposób umożliwiający odczytanie zakresu uprawnień kontrolującego oraz dane wystawcy i podstawę prawną wystawienia identyfikatora;
   2) obowiązane są – na żądanie podróżnego – do udzielenia informacji i wyjaśnień dotyczących zakresu ich uprawnień do kontroli;
   3) nie są obowiązane do podawania podróżnemu swoich danych osobowych, w szczególności imienia i nazwiska. Są one natomiast bezwzględnie obowiązane umożliwić podróżnemu odnotowanie danych dotyczących numeru identyfikacyjnego oraz dane wystawcy identyfikatora.

5. Na każdym skontrolowanym bilecie: jednorazowym, okresowym, z wyjątkiem biletów metropolitalnych elektronicznych zapisywanych na kartach elektronicznych oraz zakupionych za pośrednictwem telefonów komórkowych, kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli biletów zamieszcza datę i numer pociągu, w którym odbywa się przejazd/przewóz. Bilety okresowe odcinkowe kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli oznacza na dowód sprawdzenia w sposób określony wyżej, ale wyłącznie przy pierwszej kontroli biletu.
   Bilety jednorazowe kartkowe do kasowników biletowych na dowód kontroli przerywa się w miejscu skasowania.

6. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego biletu/ dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu - kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.

7. W razie odmowy zapłacenia należności kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego, a w razie odmowy okazania dokumentu ma prawo ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innego organu porządkowego, które ma prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości.

8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innego organu porządkowego podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo innym miejscu wskazanym przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli.

9. Podróżny, który w czasie kontroli biletu na przejazd/przewóz bagażu lub zwierząt, pomimo ich braku odmawia zapłacenia należności/okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamość lub nie pozostał w miejscu przeprowadzenia kontroli lub wskazanym przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innego organu porządkowego - podlega karze grzywny.

10. Podróżny obowiązany jest do stosowania się do zaleceń kontrolującego. Kwestionowanie przez podróżnego słuszności, celowości i zgodności z obowiązującymi przepisami prawa tych zaleceń nie może stanowić przesłanki do ich nie wykonania. W takim przypadku podróżnemu przysługuje prawo wniesienia skargi lub reklamacji na zachowanie kontrolującego lub na bezzasadność jego postępowania. Postanowienia § 22 i 23 stosuje się odpowiednio.

§ 10

Obsługa osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie muszą zgłaszać w pociągu faktu przejazdu bez ważnego biletu na przejazd. Osoby te zajmują dowolne miejsce w składzie pociągu. Podczas kontroli biletów kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli biletów obowiązany jest wydać im bilet bez pobierania jakichkolwiek opłat dodatkowych (tj. zarówno opłaty za wydanie biletu w pociągu, jak i opłaty wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.)

2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej kasy biletowe SKM i kasy upoważnione do sprzedaży biletów udzielają szczegółowych informacji o dostępności pociągów SKM, dostępności peronów oraz dojść do/z pociągu.

3. Obsługa pociągów SKM, osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej udziela jak najdalej idącej pomocy przy wsiadaniu/wysiadaniu do pociągu a także przesiadaniu się z pociągu SKM na pociąg skomunikowany; obowiązki te dotyczą każdego pracownika SKM, chyba, że udzielenie niepełnosprawnemu pomocy pozostawałoby w kolizji z podstawowymi zadaniami realizowanymi przez tego pracownika – w szczególności przyczyniłoby się do powstania opóźnień pociągów czy stworzenia zagrożenia bezpieczeństwa ruchu kolejowego lub bezpieczeństwa innych podróżnych.

4. SKM bezwzględnie udziela pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu osobom niepełnosprawnym, jeżeli została powiadomiona o fakcie przejazdu osoby niepełnosprawnej przynajmniej na 48 godzin przed zamierzonym terminem podróży. Wyznacza się następującą organizację w zakresie udzielania przez personel SKM pomocy podróżnym niepełnosprawnym oraz podróżnym o ograniczonej sprawności ruchowej:
   1) zgłoszenie konieczności pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej należy przekazać na numer infolinii SKM pod nr tel. 58/721-12-11;
   2) pracownik przyjmujący zgłoszenie ustala ze zgłaszającym dane dotyczące przejazdu, a w szczególności:
      a) datę i godzinę przejazdu,
      b) relację przejazdu,
      c) imię i nazwisko podróżnego, który będzie odbywać przejazd i jego numer telefonu kontaktowego lub numer telefonu kontaktowego zgłaszającego – jeśli zgłoszenia nie dokonuje zainteresowany podróżny,
      d) stopień niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego, który będzie odbywał przejazd,
      e) czy podróżny niepełnosprawny lub o ograniczonej sprawności ruchowej korzysta z wózka inwalidzkiego (jeśli tak, to czy jest to wózek z napędem czy bez) lub innego sprzętu ortopedycznego ułatwiających poruszanie się (chodzik, kule itp.),
      f) czy podróżny będzie odbywał przejazd z bagażem,
      g) inne okoliczności dotyczące realizowanego przejazdu,
      h) informuje zgłaszającego o godzinie i miejscu stawienia się podróżnego – nie później niż na 30 minut przed ogłoszoną w rozkładzie jazdy godziną odjazdu. W razie braku możliwości udzielenia informacji w przedmiotowym zakresie podczas przyjmowania zgłoszenia, pracownik przyjmujący zgłoszenie obowiązany jest ustalić niezbędne dane dotyczące pomocy pracowników SKM w realizacji przejazdu i poinformować o powyższym zgłaszającego za pośrednictwem podanego numeru telefonu kontaktowego.

5. Na stacjach leżących w obrębie linii kolejowych (tj. na odcinku ograniczonym stacjami Tczew – Słupsk) na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi SKM, osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą za pośrednictwem kasy biletowej lub obsługi pociągu (na stacjach i przystankach osobowych, na których brak jest kasy biletowej lub kasa ta jest nieczynna – wyłącznie obsłudze pociągu) zgłosić żądanie udzielenia pomocy przy wsiadaniu do pociągu – w tym także po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4. Zgłoszenie takie może być dokonane także telefonicznie – za pośrednictwem infolinii SKM – na zasadach określonych w

ust. 4. W przypadku zgłoszenia żądania udzielenia pomocy bezpośrednio do obsługi pociągu, podróżny niepełnosprawny lub podróżny o ograniczonej sprawności ruchowej obowiązany jest w miarę możności zająć przed wjazdem pociągu miejsce na peronie, jak najbliżej miejsca zatrzymania czoła pociągu, którym będzie odbywał się przejazd. W przypadku zgłoszenia żądania udzielenia pomocy w kasie biletowej, kasjer obowiązany jest powiadomić niezwłocznie o powyższym infolinię SKM, lub innego wyznaczonego pracownika SKM, żądając udzielenia pomocy podróżnemu niepełnosprawnemu. Pomimo zgłoszenia faktu przejazdu osoby niepełnosprawnej po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, personel SKM jest obowiązany do udzielenia podróżnemu niepełnosprawnemu/podróżnemu o ograniczonej sprawności ruchowej niezbędnej i możliwej do udzielenia pomocy.

6. Jako osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej uważa się osoby:
   1) wymienione w postanowieniach TP - SKM jako osoby uprawnione do korzystania z ulgowych przejazdów koleją z tytułu inwalidztwa lub niepełnosprawności;
   2) inne osoby, które okażą stosowny dokument (nie koniecznie poświadczający prawo do ulgowych przejazdów kolejami), z którego wynika fakt ich niepełnosprawności;
   3) osoby, których niepełnosprawność i/lub ograniczona sprawność ruchowa jest widoczna – np. osoby w bardzo podeszłym wieku, o wyraźnych i widocznych trudnościach w poruszaniu się, osoby z urazem kończyn dolnych i górnych (widoczne opatrunki gipsowe na kończynach), osoby o kulach i laskach, na wózkach inwalidzkich, niewidome, niesłyszące.
7. SKM zamieszcza na tablicach ogłoszeń i na stronie internetowej informację o numerze telefonu, pod który można zgłaszać fakt konieczności udzielenia pomocy przy przejeździe podróżnym niepełnosprawnym oraz podróżnym o ograniczonej sprawności ruchowej.

§ 11

Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy jednorazowe/kartę „Senior-SKM" oraz inne dokumenty emitowane przez SKM, uprawniające do ulg przejazdowych

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd (z wyjątkiem skasowanych biletów kartkowych do kasowników oraz biletów zakupionych za pośrednictwem telefonów komórkowych) jest uzyskanie odpowiedniego poświadczenia biletu przez upoważnionego przedstawiciela, osobę działającą w imieniu przewoźnika lub inną upoważnioną osobę dokonane:
   1) na stacji/przystanku wyjazdu lub na jednej ze stacji/przystanku miejscowości nabycia biletu – najpóźniej w dniu ważności biletu:
      a) przed upływem strefy czasowej oznaczonej na bilecie:
         - w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu,
         - w razie rezygnacji z przejazdu "TAM" - na podstawie biletu na przejazd "TAM i Z POWROTEM",
      b) w razie rezygnacji z przejazdu "z powrotem" na podstawie biletu na przejazd "TAM I Z POWROTEM";
   2) w pociągu lub na stacji pośredniej (przystanku), niezwłocznie po zatrzymaniu pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji (przystanku) przeznaczenia, wskazanej na bilecie;
   3) na stacji/przystanku wyjazdu powrotnego - w terminie ważności biletu - w razie rezygnacji z przejazdu "z powrotem", z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.

   Postanowienia ust. 6 i 7 stosuje się odpowiednio.

3. Należność za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd, odpowiednio poświadczone wypłaca każda kasa biletowa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletu, w terminie trzech miesięcy licząc od dnia ważności biletu. Podróżny może również uzyskać zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd jednorazowy, na podstawie pisemnej reklamacji, złożonej w kasie biletowej lub przesłanej/złożonej bezpośrednio do/w siedzibie SKM. Dla rozpatrywania reklamacji postanowienia § 23 stosuje się odpowiednio.

4. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu za pośrednictwem telefonu komórkowego, powinien zgłosić reklamację w siedzibie SKM bądź na adres e-mail: skm@skm.pkp.pl . W przypadku uznanych przez SKM reklamacji dotyczących biletu telefonicznego, należna użytkownikowi wartość zostanie przekazana mu w formie przelewu na jego konto SkyCash.

5. Za bilet całkowicie niewykorzystany zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania biletu - różnicę pomiędzy należnością uiszczoną a należnością przypadającą za częściowe wykonanie świadczenia.
   W każdym przypadku od należności podlegającej zwrotowi potrąca się przy jej wypłacie 15 % odstępnego nie mniej niż 5,00 zł.

6. Nie wymagają poświadczenia bilety całkowicie niewykorzystane zwrócone w kasie biletowej SKM lub w kasie upoważnionej placówki, prowadzącej sprzedaż danego rodzaju biletów - najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień wyjazdu określony na bilecie.

7. W razie wystąpienia przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu, który uzyskał odpowiednie poświadczenie na bilecie, przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd bez potrącenia odstępnego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu chyba, że SKM nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Zwrot należności odbywa się w trybie określonym w ust. 3, bez potrącania odstępnego. Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą także biletów kartkowych do elektronicznych kasowników biletowych.

8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 zdanie pierwsze, w razie żądania przez podróżnego bezpłatnego powrotu do stacji rozpoczęcia przerwanego przejazdu, kasa biletowa zwraca bez potrąceń w pełnej wysokości należność za posiadany bilet na przejazd, a ponadto na żądanie podróżnego wydaje bilet na przejazd od stacji przerwania podróży do pierwotnej stacji wyjazdu. Podróżny obowiązany jest pisemnie na druku wskazanym przez kasjera potwierdzić otrzymanie biletu.

9. W przypadku, gdy bilet na przejazd „tam i z powrotem" został wykorzystany na przejazd „TAM", podróżnemu, który uzyskał na bilecie poświadczenie o niewykorzystaniu biletu w kierunku „Z POWROTEM", przewoźnik zwraca różnicę należności między ceną biletu na przejazd "TAM i Z POWROTEM" a ceną biletu na przejazd w jedną stronę. Nie zwraca się należności za bilet nie poświadczony o niewykorzystaniu. Od zwracanych należności potrąca się 15% odstępnego, nie mniej jednak niż 5,00 zł z zastrzeżeniem ust. 6 i 7.

10. W przypadku wykorzystania biletu przez mniejszą liczbę osób niż określona na bilecie (biletach), zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie odbyły przejazdu, dokonuje po przejeździe kasa biletowa, pod warunkiem odpowiedniego poświadczenia biletu (biletów) przez upoważnionego pracownika stacji wyjazdu.
    Poświadczenia biletu (biletów) o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób może dokonać również kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli, określając odcinek, na którym z przejazdu korzysta mniej osób.
    Od zwracanej należności potrąca się 15% odstępnego nie mniej niż 5,00 zł.

11. Jeżeli bilet był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i nie został wcześniej poświadczony, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności:
    1) przypadający za początkową część drogi przewozu, jeżeli podróżny rozpoczął przejazd od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu;
    2) za bilet niewykorzystany, zwrócony po dniu ważności.

    W przypadku, gdy podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z powodu choroby lub innych ważnych przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do SKM.

12. Jeżeli podróżny, który zrezygnuje z przejazdu na skutek przyczyn wymienionych w ust. 6, nie przedłoży odpowiednio poświadczonego biletu w kasie biletowej w terminie trzech miesięcy licząc

od dnia jego ważności – zwrot należności może uzyskać w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do SKM.

13. W każdym przypadku dochodzenia zwrotu należności w drodze pisemnej reklamacji, należy dołączyć:
    1) oryginał biletu, oryginał lub poświadczone za zgodność (przez notariusza lub wystawcę) kserokopie innych dokumentów uzasadniających roszczenie;
    2) dane podróżnego z dokładnym adresem pocztowym;
    3) tytuł i kwotę roszczenia;
    4) określenie załączonych dokumentów;
    5) podpis reklamującego.

14. SKM udziela odpowiedzi na wniesioną reklamację nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia, a w usprawiedliwionych przypadkach SKM informuje składającego reklamację o terminie, krótszym niż trzy miesiące, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.

15. Dla składania i rozpatrywania reklamacji mają zastosowanie postanowienia § 23.

16. Bilety kartkowe strefowe do kasowników nie skasowane o nominalnej wartości zgodnej z ceną obowiązującą w TP SKM nie podlegają zwrotowi – z wyjątkiem biletów o nieaktualnej wartości nominalnej. Zwrotu należności bez konieczności wystawienia faktury korygującej VAT dokonuje kasa SKM. W przypadku żądania wystawienia faktury korygującej VAT zwrotu należności dokonuje Wydział po pozytywnym rozpatrzeniu pisemnej reklamacji.

17. Skasowane bilety kartkowe strefowe do kasowników w przypadku wystąpienia przerwy w ruchu lub utraty połączenie przewidzianego w rozkładzie jazdy, podlegają zwrotowi w trybie i na zasadach określonych w ust. 6.

18. Zwrot należności za bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego, jest możliwy w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 23.

19. Za kartę „Senior-SKM” po rozpoczęciu jej ważności, nie zwraca się zapłaconych należności, chyba, że podróżny udokumentuje, że nie mógł jej wykorzystać z przyczyn całkowicie od niego niezależnych. W takim przypadku zwrotu dokonuje się w trybie i na zasadach określonych w ust. 4 oraz § 23.

20. Postanowienia niektórych ofert specjalnych mogą stanowić odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie/częściowo niewykorzystane bilety na przejazd/przewóz psów lub rzeczy.

21. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane inne dokumenty (karty/legitymacje) emitowane przez SKM i uprawniające do ulg przejazdowych określone są odrębnie (np. w umowach).

§ 12

Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność z zastrzeżeniem ust. 3.

2. W uzasadnionych przypadkach za częściowo niewykorzystany bilet:
   1) odcinkowy imienny:
      a) tygodniowy - zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
      b) miesięczny - zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności,
      c) kwartalny - zwrócony nie później niż 30-go dnia ważności;
   2) wspólny bilet odcinkowy miesięczny imienny ważny w pociągach SKM i pociągach uruchamianych przez „Przewozy Regionalne" Sp. z o.o., zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności,

   zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne dokonuje kasa biletowa upoważniona do sprzedaży danego rodzaju biletów. Podróżny może również uzyskać zwrot należności w drodze pisemnej reklamacji złożonej w trybie i na zasadach określonych w § 23.

3. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety, wymienione w ust. 2:
   1) pkt 1 - wypłaca kasa SKM po potraceniu 15% odstępnego. Potrącona kwota nie może być wyższa niż 50 zł i nie niższa niż 5,00 zł,
   2) pkt 2 – wypłaca kasa SKM po potrąceniu 15% odstępnego.

4. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie SKM.

5. Podróżny może zwrócić bilet okresowy – niezależnie od czasu, w którym był on wykorzystany, jednak przed upływem przedostatniego dnia ważności biletu – jeśli wskutek zmian w kursowaniu pociągów, wprowadzonych do rozkładu jazdy, dalsze korzystanie z biletu jest niecelowe lub niemożliwe. W takim przypadku podróżnemu przysługuje zwrot należności, proporcjonalny do czasu, w którym bilet nie mógł być wykorzystany, bez potrącania odstępnego. Warunkiem dokonania zwrotu jest:
   1) poświadczenie biletu przez dowolną kasę prowadzącą sprzedaż biletów danego rodzaju lub innego upoważnionego pracownika SKM,
   2) złożenie pisemnej reklamacji – w trybie i na zasadach określonych w § 23.

6. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety opłacone kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie punkt odprawy wyposażony w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy ich zakupie. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony.

7. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet na przejazdy wielokrotne, zwrócony po upływie terminu określonego w ust. 1 lub 2, albo po upływie terminu jego ważności, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.

8. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet, którego podróżny nie mógł zwrócić w terminach wskazanych w ust. 2, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu), SKM rozpatruje na podstawie pisemnej reklamacji, do której należy dołączyć oryginał biletu oraz dokumenty uzasadniające roszczenie. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę przedłożenia biletu do reklamacji, a w przypadku przesłania reklamacji pocztą – datę stempla pocztowego.

9. Niektóre oferty specjalne mogą przewidywać odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne.

§ 13

Formalności przy zmianie umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
   1) terminu wyjazdu;
   2) stacji przeznaczenia;
   3) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.

2. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Zmiany tej można dokonać w kasie biletowej lub w pociągu.

3. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, kierownik pociągu/konduktor oprócz ewentualnych należności taryfowych pobiera również:
   1) opłatę za wydanie w pociągu biletu, na zasadach określonych w § 7 ust.14 albo
   2) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w przypadku nie zgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w § 7 ust. 22.

4. Opłat, o których mowa w ust. 3:
   1) w pkt. 1 – nie pobiera się w przypadkach, o których mowa w § 7 ust. 16;
   2) w pkt. 2 – nie pobiera się od osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

5. W celu dokonania zmian, o których mowa w ust. 1, podróżny powinien uzyskać od osoby upoważnionej przez SKM (pracownika kasy biletowej/kierownika pociągu) odpowiednie poświadczenie, ewentualnie otrzymać zwrot lub dopłacić różnicę należności.

6. Podróżny, który zamierza zmienić termin wyjazdu (dotyczy biletów jednorazowych, z wyłączeniem biletów kartkowych do elektronicznych kasowników biletowych, biletów zakupionych w automatach biletowych, biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego oraz biletów wydawanych w pociągach) powinien zgłosić się do kasy biletowej, najpóźniej przed upływem strefy wyjazdu określonej na bilecie – w celu dokonania jego wymiany na zasadach określonych w ust. 13 pkt 2 lub – gdy nie zachodzi konieczność wymiany biletu dokonania na bilecie odpowiedniego poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu.

7. W przypadku zmiany umowy przewozu z tytułu, której SKM przysługuje niższa należność, podróżny powinien dokonać w kasie wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 13 pkt 2 lub uzyskać w pociągu na dokumencie przewozu odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu.

8. Poświadczenie zamieszczone na bilecie powinno być odpowiednio potwierdzone:
   1) w kasie – datownikiem kasy i podpisem kasjera;
   2) w pociągu – podpisem kierownika pociągu/konduktora/upoważnionego do kontroli i odciskiem stempla identyfikacyjnego.

9. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której SKM przysługuje wyższa należność, podróżny w kasie biletowej powinien:
   1) dopłacić różnicę należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo
   2) dokonać wymiany biletu, na zasadach określonych w ust. 13 pkt 2.

10. Podróżny, który nie dopełnił w kasie biletowej formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, powinien zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/upoważnionego do kontroli, który:
    1) pobiera dopłatę różnicy należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo

2) poświadcza o niewykorzystaniu posiadany przez podróżnego bilet na przejazd i wydaje nowy dokument przewozu.

11. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny może zmienić umowę przewozu w zakresie określonym w ust. 1, dopłacając różnicę należności kierownikowi pociągu/konduktorowi/upoważnionemu do kontroli, pod warunkiem, że zgłosi zamiar zmiany najpóźniej na ostatniej stacji/ostatnim przystanku osobowym zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację/przystanek osobowy, od której/od którego ma nastąpić zmiana. W przeciwnym razie uznaje się, że podróżny nie dopełnił obowiązku zapłaty należności. Wymóg zgłaszania tego przejazdu jest obligatoryjny z uwagi na fakt, że na stacji/przystanku osobowym przeznaczenia umowa przewozu została już wykonana i nie można jej zmienić, a jedynie zawrzeć nową umowę, na zasadach określonych w Regulaminie.

12. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu, ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, kasa biletowa lub kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli, o ile postanowienia szczegółowe o ulgach przejazdowych na to zezwalają pobiera dopłatę stanowiącą różnicę należności między ceną biletu normalnego a ceną okazanego biletu. W przeciwnym przypadku kasa biletowa/kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli wydaje bilet według taryfy normalnej. Na odwrocie biletu ulgowego posiadanego przez podróżnego zamieszcza adnotację „brak dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi – wymiana. Wydano bilet normalny nr…..” Niewykorzystany bilet ulgowy podlega zwrotowi bez potrącenia. Zwrotu dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletu.

13. Jeżeli zmiana umowy przewozu – powiązana bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu – wymaga dokonania wymiany biletu jednorazowego, kasa biletowa (z wyjątkiem podróżnych posiadających bilety kartkowe do kasowników):
    1) dokonuje zwrotu należności za niewykorzystane bilety na przejazd, na zasadach określonych w § 11 (zwroty), z tym, że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego,
    2) wydaje nowy bilet zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację lub stempel „*wymiana*”. Wymiany można dokonać tylko jeden raz; kolejna wymiana traktowana jest jako zwrot. Podróżny posiadający bilet kartkowy do kasowników biletowych nie może go wymienić, obowiązany jest w takim przypadku nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Posiadany, skasowany bilet kartkowy nie podlega zwrotowi ani wymianie, z wyjątkiem przypadków skutkujących koniecznością dokonania wymiany/zwrotu, leżących po stronie SKM.

14. Podróżny, który chce rozpocząć podróż przed terminem ważności biletu jednorazowego (dniem lub strefą czasową) i nie dopełnił w kasie SKM wymaganych formalności, obowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/upoważnionego do kontroli przed wejściem lub bezpośrednio po wejściu do pociągu, w celu uzyskania na bilecie poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu. Kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu *„Przejazd w dniu …. w pociągu nr … ..”,* poświadczoną podpisem i stemplem identyfikacyjnym. Termin ważności takiego biletu liczy się od momentu dokonania poświadczenia.

15. Podróżny z biletem komunikacji międzynarodowej, zamierzający dokonać zmiany umowy przewozu na odcinku krajowym w zakresie przejazdu poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie, obowiązany jest nabyć w kasie biletowej – przed rozpoczęciem podróży – lub w pociągu (u kierownika pociągu/konduktora/upoważnionego do kontroli) nowy bilet na przejazd – według taryfy normalnej lub z zastosowaniem przysługującej ulgi – w relacji nie objętej zakresem obowiązywania biletu komunikacji międzynarodowej. W przypadku odprawy w pociągu postanowienia § 7 stosuje się odpowiednio.

16. Zasady postępowania w przypadku zmiany umowy przewozu, skutkującej przejściem do pociągu innego przewoźnika, określone są w TP - SKM.

§ 14

Postępowanie w razie znacznych opóźnień pociągów SKM

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy przewoźnik jest obowiązany niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy), a w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd. Ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu chyba, że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.

2. W razie gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu pociągu do stacji/przystanku osobowego przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do godziny przyjazdu ogłoszonej w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje prawo wyboru pomiędzy:
   1) otrzymaniem zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd jednorazowy oraz powrotu do stacji rozpoczęcia podróży – w trybie i na zasadach określonych w § 11 ust. 7; albo
   2) możliwością zmiany terminu podróży; w takim wypadku kasa dokonuje odpowiedniego poświadczenia biletu – w trybie i na zasadach określonych w § 13 lub – w razie braku możliwości dokonania poświadczenia – wymiany biletu.

3. Postanowień ust. 2 pkt. 2 nie stosuje się do biletów kartkowych do elektronicznych kasowników biletowych. W przypadku takich biletów i zaistnienia okoliczności, o których mowa wyżej, podróżny obowiązany jest nabyć nowy bilet na przejazd (kartkowy lub o innej formie edycji); posiadany bilet kartkowy podlega zwrotowi w kasie SKM lub w drodze reklamacji (§ 23).

4. Upoważniona komórka organizacyjna SKM na wniosek podróżnego złożony w kasie biletowej, w siedzibie SKM (w tym przesłany korespondencją) lub przesłany pocztą elektroniczną na adres skargi@skm.pkp.pl wydaje zaświadczenie o opóźnieniu pociągu (wzór Nr 23).

§ 15

Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób dotyczy przejazdów grup zorganizowanych przez szkoły, uczelnie, parafie, stowarzyszenia, placówki opiekuńczo-wychowawcze itp.

2. Grupowy przewóz osób może odbywać się:
   1) w pociągach przewidzianych w rozkładzie jazdy, lub
   2) w pociągach nadzwyczajnych, uruchamianych przez SKM na pisemny wniosek zamawiającego, w miarę możliwości eksploatacyjnych.

3. Warunkiem przejazdu grupowego jest uzyskanie zgody SKM po złożeniu przez organizatora:
   1) wypełnionego „Zgłoszenie przejazdu grupy" w przypadku wskazanym w ust. 2 pkt 1:
      a) dla grup liczących do 100 osób – w kasie biletowej,

      b) dla grup liczących powyżej 100 osób oraz dla grup przewożących więcej niż 20 rowerów – w Wydziale w dni robocze w godz. 8.00 – 14.00.
      Formularz wniosku dostępny jest w kasach biletowych oraz na stronie www.skm.pkp.pl;;
   2) wypełnionego „Zamówienia na uruchomienie pociągu nadzwyczajnego" – wyłącznie w Wydziale w dni robocze w godz. 8.00 – 14.00. Formularz wniosku dostępny jest na stronie www.skm.pkp.pl.

4. Wnioski powinny być składane przez organizatora przewozu, najpóźniej na:
   1) 24 godziny przed zamierzonym przejazdem grupy w pociągu przewidzianym w rozkładzie jazdy – dla grup liczących mniej niż 100 osób;
   2) 7 dni roboczych przed zamierzonym przejazdem grupy w pociągu przewidzianym w rozkładzie jazdy – dla grup liczących powyżej 100 osób i grup przewożących więcej niż 20 rowerów;
   3) 14 dni roboczych przed zamierzonym przejazdem w pociągu nadzwyczajnym.

   Wnioski złożone w terminie późniejszym niż wyżej określone, przyjmuje się w miarę możliwości.

5. W przypadku przejazdu w pociągu przewidzianym w rozkładzie jazdy (ust. 2 pkt 1 i 2) - w pociągu osoba odpowiedzialna za grupę – oprócz biletu zbiorowego na przejazd – powinna okazać ‘’Zgłoszenie przejazdu grupy” (§ 34 TP-SKM).

6. W razie rezygnacji z przejazdu grupy, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet zbiorowy wydany na podstawie „Zgłoszenia przejazdu grupy” możliwy jest:
   1) przed rozpoczęciem terminu jego ważności – w kasie biletowej na ogólnych zasadach, z potrąceniem 15% odstępnego (nie mniej niż 5,00 zł), pod warunkiem jednoczesnego zwrotu dokumentu, na podstawie którego SKM przyznała ulgę,
   2) po rozpoczęciu terminu ważności – przez Wydział w drodze pisemnej reklamacji.

7. W razie, gdy z biletu zbiorowego wydanego na podstawie „Zgłoszenia przejazdu grupy” będzie korzystała mniejsza liczba osób niż wskazana na bilecie, a:
   1) liczba uczestników korzystających z przejazdu nie będzie mniejsza niż 10 osób, wówczas:
      a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa wydaje, na podstawie nowego zgłoszenia przejazdu grupy, nowe dokumenty przewozu dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem 15 % odstępnego (nie mniej niż 5,00 zł),
      b) po zakończeniu podróży – zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, dokonuje kasa biletowa – po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia biletu na stacji wyjazdu lub u kierownika pociągu/konduktora w pociągu;
   2) liczba uczestników korzystających z przejazdu będzie mniejsza niż 10 osób (pozostałym uczestnikom nie przysługuje przejazd grupowy), wówczas:
      a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa wydaje nowe dokumenty przewozu dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami. Ewentualne należności przypadające do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, wypłaca kasa biletowa, po potrąceniu odstępnego,
      b) po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli poświadcza bilet zbiorowy o niewykorzystaniu i zamieszcza na nim adnotację w brzmieniu: *„Bilet niewykorzystany, wydano dla …. (liczba osób) bilet (bilety) nr ….”* co potwierdza podpisem i stemplem identyfikacyjnym, a osobom odbywającym przejazd, wydaje bilety z zastosowaniem indywidualnych uprawnień do ulgi. Oprócz należności taryfowych pobiera ponadto opłatę za wydanie w pociągu biletu, na zasadach określonych w § 7. Zwrotu za niewykorzystany bilet dokonuje kasa biletowa po potrąceniu odstępnego.

8. O przyjęciu lub odmowie przyjęcia zgłoszenia/zamówienia, o których mowa w ust. 3 SKM powiadamia zamawiającego:
   1) natychmiast, w przypadku wskazanym w ust. 3 pkt 1) lit. a). Kasa biletowa po uwzględnieniu wniosku wydaje bilet zbiorowy;
   2) drugiego dnia roboczego od daty wpływu wniosku w przypadku wskazanym w ust. 3 pkt 1) lit. b);
   3) siódmego dnia roboczego od daty wpływu zamówienia na uruchomienie pociągu nadzwyczajnego (ust. 3 pkt 2).

9. W razie przyjęcia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 4 pkt 2) organizator najpóźniej na 24 godziny przed planowanym przejazdem zgłasza się w kasie biletowej SKM celem nabycia biletu zbiorowego.

10. W razie przyjęcia zamówienia, o którym mowa w ust. 4 pkt 3) Wydział wyznacza sposób, termin uiszczenia opłaty i przedstawienia dowodu wpłaty za uruchomienie pociągu nadzwyczajnego.

11. Nie przedstawienie SKM we wskazanym terminie dowodu uiszczenia opłaty, spowoduje uznanie zamówienia jako nieaktualnego.

12. Przejazd grupy w pociągu nadzwyczajnym odbywa się na podstawie „Zaświadczenia na zamówiony pociąg nadzwyczajny" według wzoru Nr 3 wydanego przez Wydział po uiszczeniu opłaty za uruchomienie pociągu nadzwyczajnego.

13. W zaświadczeniu, o którym mowa w ust. 12, Wydział wskazuje stacje wsiadania i wysiadania grupy według indywidualnego rozkładu jazdy.

14. W razie rezygnacji z przejazdu grupy w pociągu nadzwyczajnym zgłoszonej przynajmniej na 48 godzin przed zamierzonym terminem wyjazdu, zwrotu należności dokonuje się w siedzibie SKM po potrąceniu 30% odstępnego, a w razie zgłoszenia rezygnacji w terminie krótszym niż 48 godzin po potrąceniu 50% odstępnego z wniesionej przez organizatora opłaty.

15. Przydzielony na zamówienie pociąg nadzwyczajny SKM oznacza się informacją o treści "ZAREZERWOWANY".

16. W celu zapewnienia bezpiecznego przejazdu, na stacji/przystanku wyjazdu, obowiązkiem organizatora przejazdu grupowego jest zgłoszenie przejazdu grupy kierownikowi pociągu. Organizator podaje stację/przystanek docelowy i ilość uczestników.

17. Organizator odpowiada za szkody powstałe w pociągu z winy uczestników przejazdu.

§ 16

Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za podróżnego bez ważnego biletu uważa się podróżnego, który:
   1) nie posiada w trakcie przejazdu ważnego:
      a) biletu na przejazd lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, i/albo
      b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego, i/albo
   2) okazał nie skasowany bilet do kasownika;
   3) odbywa przejazd na podstawie biletu jednorazowego, po dokonaniu przerwy w podróży, z zastrzeżeniem postanowień § 6 ust. 10;
   4) przekroczył zakres uprawnień określonych w bilecie, w ten sposób, że:
      a) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia i nie zgłosił tego kierownikowi pociągu/konduktorowi/upoważnionemu do kontroli na zasadach określonych w § 13,
      b) odbywa przejazd na podstawie biletu wg oferty specjalnej bez zachowania choćby jednego z warunków stosowania tej oferty, określonej w postanowieniach szczególnych dotyczących jej stosowania;
      c) rozpoczął podróż po upływie terminu ważności biletu lub przed terminem ważności biletu, bez uzyskania uprzednio odpowiedniego poświadczenia na bilecie;
   5) korzysta z biletu imiennego bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach, chyba że dopełni je w trakcie kontroli;
   6) korzysta z biletu okresowego imiennego wystawionego dla innej osoby lub bez dopełnienia określonych na nim warunków, chyba że dopełni je w trakcie kontroli biletów;

7) zabrał ze sobą do pociągu - bez odpowiedniego biletu - rzeczy lub psa, za przewóz których taryfa przewiduje opłaty, bez uiszczenia tych opłat.

2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1, może w pociągu:
   1) nabyć bilet na zasadach określonych w § 7 ust. 14-20 (sprzedaż biletów w pociągu),
   2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 13.

3. Bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem (wzór Nr 2).

4. Zatrzymane dokumenty, o których mowa w ust. 3, SKM przesyła prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

5. W przypadku ujawnienia podróżnego, który okaże w pociągu dokument poświadczający uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów albo bilet, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nie należący do właściciela – kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli:
   1) zatrzymuje dokument za pokwitowaniem (Pokwitowanie zatrzymania dokumentu),
   2) na pokwitowaniu zatrzymania dokumentu odnotowuje:
      a) wszelkie dane niezbędne do sporządzenia wezwania do zapłaty,
      b) szczegółowo numer, serię, stację wydania, relację, taryfę (rodzaj i wymiar ulgi) oraz cenę okazanego przez podróżnego biletu.

6. Po otrzymaniu informacji pisemnej, że wyrokiem Sądu podróżny został uznany za winnego posługiwania się dokumentem podrobionym lub przerobionym, SKM wystawia wezwanie do zapłaty. Wezwanie to przesyła się podróżnemu.

7. Jeżeli podróżny, o którym mowa w ust. 1, nie zgłosił braku biletu na zasadach określonych w § 7 ust. 17, odprawy dokonuje się od stacji ostatniego rozkładowego zatrzymania pociągu, a w przypadku braku możliwości ustalenia relacji przejazdu – od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej).

8. Przy obliczaniu należności za przejazd bez ważnego biletu pobiera się:
   1) opłatę taryfową za przejazd;
   2) opłatę dodatkową za przejazd bez ważnego biletu ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 r.

   Zasady ustalania opłat taryfowych określone są w TP - SKM.

8. 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 lub biletu, podróżnemu, który uiszcza w pociągu opłaty określone w ust. 7 - wystawia się bilet blankietowy na dopłatę. Na odwrocie biletu wystawca zamieszcza uwagę w brzmieniu:
   a) w przypadku określonym w pkt 1):
      "Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości - dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał....." (rodzaj dokumentu - np. legitymacja szkolna, studencka, H-1096, karta „Senior-SKM", książka inwalidy wojennego itp.) lub *"Podróżny (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny dokument....."* (rodzaj dokumentu), podając przyczynę nieważności (np. z powodu braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty).
   b) w przypadku określonym w pkt 2):

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

W obu przypadkach organ kontrolny poświadcza adnotację pieczątką identyfikacyjną i podpisem. Należność taryfowa oraz opłata dodatkowa zostaną zwrócone, gdy podróżny w terminie 7 dni od daty zdarzenia wniesie w formie pisemnej reklamację do SKM.

Do reklamacji należy dołączyć:

- uwierzytelnioną (potwierdzoną za zgodność z oryginałem) kserokopię biletu imiennego/dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży; do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
- oryginał biletu blankietowego na dopłatę.

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

9. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada ważny (doładowany przed przejazdem) bilet okresowy metropolitalny, ale z przyczyn technicznych w chwili kontroli nie można ustalić jego daty ważności lub nie może okazać go w trakcie kontroli, podróżnemu, który w pociągu uiszcza opłatę określoną w ust. 7, wystawia się bilet blankietowy na dopłatę. Na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu:
„Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet okresowy metropolitalny, podając numer karty miejskiej lub legitymacji studenckiej lub podając przyczynę nieprawidłowości (np. z powodu braku odczytu), oraz poświadcza adnotację pieczątka identyfikacyjną i podpisem
Należność taryfowa oraz opłata dodatkowa zostaną zwrócone, jeżeli podróżny w terminie 7 dni od daty zdarzenia wniesie w formie pisemnej reklamację do SKM.
Do reklamacji należy dołączyć:
   1) oryginał paragonu fiskalnego lub kserokopię oryginału paragonu potwierdzoną za zgodność z oryginałem, świadczącą o wykupieniu przed przejazdem okresowego biletu metropolitalnego;
   2) uwierzytelnioną (potwierdzoną za zgodność z oryginałem) kserokopię dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży;
   3) oryginał biletu blankietowego na dopłatę.

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

10. Należność pobrana za biletem blankietowym w wysokości niższej od kwoty opłaty manipulacyjnej, przypada w całości na pokrycie kosztów manipulacyjnych.

11. W razie odmowy zapłacenia należności kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość w celu wystawienia wezwania do zapłaty. Postanowienia § 9 stosuje się odpowiednio.

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

13. Za miejsce ujawnienia przez kierownika pociągu/konduktora/upoważnionego do kontroli - podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią przed ujawnieniem - stację (przystanek) rozkładowego zatrzymania pociągu.

14. Jeżeli przebyta droga nie może być natychmiast ustalona bez wątpliwości, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu wskazanej na bilecie, a w przypadku braku biletu – od stacji wyjazdu pociągu.

§ 17

Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Od podróżnego bez ważnego biletu, o którym mowa w § 16 ust. 1, który odmawia uregulowania należności w pociągu, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego i wystawienia wezwania do zapłaty, zwanego dalej „wezwaniem" (wzór Nr 12).

2. W przypadku nie okazania dokumentu tożsamości kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma prawo ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają prawo zatrzymania podróżnego i ustalenia jego tożsamości. Do czasu przybycia funkcjonariusza, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli.

3. Wezwanie, o którym mowa w ust. 1 składa się z następujących części:
   1) właściwego wezwania, które otrzymuje podróżny, jako dokument przewozu;
   2) przekazu pocztowego;
   3) protokołu;
   4) odpisu protokołu.

   Wezwanie wraz z przekazem pocztowym kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli wręcza podróżnemu za pokwitowaniem na protokole; protokół i odpis protokołu zatrzymuje.
   Zatrzymane części druku stanowią dowody będące podstawą do windykacji należności w określonym w wezwaniu terminie.
   Odmowa przyjęcia wezwania do zapłaty nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.

4. Kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli może wystawić wezwanie, na przejazd w jedną stronę:
   1) od stacji:
      c) wskazanej przez podróżnego, albo – w przypadku nie podania przez podróżnego informacji o stacji/przystanku rozpoczęcia podróży, lub gdy kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli jednoznacznie stwierdzi, że dane podane przez podróżnego nie są prawdziwe - od stacji rozkładowego zatrzymania pociągu, poprzedzającej miejsce ujawnienia podróżnego, albo
      d) wyjazdu pociągu (stacji początkowej jego relacji), w przypadku braku możliwości jednoznacznego ustalenia stacji, od której podróżny rozpoczął przejazd bez ważnego biletu;
   2) do stacji wskazanej przez podróżnego znajdującej się na trasie przejazdu obsługiwanego pociągu, na którym rozkład jazdy przewiduje postój handlowy;
   3) oddzielnie dla każdego podróżnego, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w ust. 5 i 6.

5. W przypadku przejazdu grupowego, o którym mowa w § 15, wezwanie wystawia się na opiekuna/przewodnika grupy. Kwota opłaty taryfowej i opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., stanowi w takim przypadku iloczyn należności wyliczonej dla jednej osoby i liczby osób odbywających przejazd grupowy.
6. W przypadku przejazdu osób małoletnich lub niezdolnych do samodzielnej egzystencji/osób niepełnosprawnych w stopniu znacznym (inwalidów I grupy) wraz z opiekunem, za przejazd każdej z tych osób, wezwanie wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu dla osoby małoletniej lub niesamodzielnej kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli zamieszcza stosowną adnotację: „*Za przejazd* odpowiednio *osoby małoletniej/niezdolnej do samodzielnej egzystencji/niepełnosprawnej w stopniu znacznym/inwalidy I grupy* ……. (imię i nazwisko)".

7. W wezwaniu, oprócz adresu i danych osobowych podróżnego, zamieszcza się m.in.:
   1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
      a) datę wyjazdu,
      b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
      c) numer pociągu,
      d) klasę wagonu,
      e) odległość taryfową przejazdu/przewozu psa/rzeczy,
      f) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi;

   2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
      a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz psa/rzeczy,
      b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.,
      c) cenę okazanego biletu,
      d) kwotę należności do zapłaty,
      e) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu),
      f) uwagi organu kontrolnego,
      g) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym.

8. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli biletów są przetwarzane zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 29.08.1997 r*. o ochronie danych osobowych"* (Dz. U. nr 10 z poz. 926 z późn. zm.)

9. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania, a kierownik pociągu/konduktor/ upoważniony do kontroli ma obowiązek poinformować go o przysługującym uprawnieniu i umożliwić dokonanie takiego wpisu.

10. Fakt odbioru wezwania podróżny ma obowiązek potwierdzić podpisem, w odpowiedniej rubryce na protokole. W razie odmowy przyjęcia wezwania lub potwierdzenia faktu przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli czyni, o powyższym, stosowną adnotację w miejscu przeznaczonym na podpis podróżnego. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu.

11. Wykazaną w wezwaniu kwotę do zapłaty należy uiścić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie lub w wyznaczonych punktach przyjmowania opłat, podanych na odwrocie wezwania

12. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania w tym terminie, SKM dochodzi tej należności wraz z odsetkami w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

13. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w ust. 11 w ciągu siedmiu dni od daty otrzymania wezwania (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) opłata dodatkowa wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. ulega obniżeniu o 45%.

14. Jeżeli wezwanie wystawiono podróżnemu posiadającemu:
   1) uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu dokumentu poświadczającego to uprawnienie, albo
   2) ważny bilet imienny (np. sieciowy, miesięczny), którego nie okazał podczas przejazdu, wezwanie do zapłaty zostanie umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu i złożenia (przesłania pocztą – decyduje data stempla) pisemnej reklamacji w terminie siedmiu dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 23.

15. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada ważny (doładowany przed przejazdem) bilet okresowy metropolitalny, ale z przyczyn technicznych w chwili kontroli nie można ustalić jego daty ważności lub nie może okazać go w trakcie kontroli, podróżnemu, który w pociągu nie uiści opłaty określonej w § 16 ust. 7, wystawia się wezwanie do zapłaty. Należność taryfową oraz opłaty dodatkowe ustala

się i oblicza wg TP-SKM i C-SKM. Należności wykazane w wezwaniu do zapłaty zostaną umorzone, jeżeli podróżny w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty wniesie w formie pisemnej reklamację do SKM.
Do reklamacji należy dołączyć:
1) oryginał paragonu fiskalnego lub kserokopię oryginału paragonu potwierdzoną za zgodność z oryginałem, świadczącą o wykupieniu przed przejazdem okresowego biletu metropolitalnego;
2) uwierzytelnioną (potwierdzoną za zgodność z oryginałem) kserokopię dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży;
3) oryginał wezwania do zapłaty;
4) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej (w przypadku nie okazania biletu w pociągu).
Tylko łączne spełnienie wszystkich wymaganych powyżej warunków w terminie 7 dni, skutkować będzie pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji.

16. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił – na zasadach określonych w § 7 ust. 17 brak ważnego biletu na przejazd i chce uregulować należności przewozowe gotówką, ale kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli nie może wydać mu reszty. W takim wypadku w wezwaniu, w miejscu nie zadrukowanym zamieszcza się adnotację *„Sporządzono z powodu niemożności wydania reszty – termin płatności 2 dni od dnia przejazdu. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej i ustawowych odsetek.”*.

17. Postanowienia ust. 16 mają zastosowanie również w przypadku zatrzymania gotówki w automacie biletowym.

18. W przypadku, o którym mowa w ust. 15, 16 i 17:
    1) kwota do zapłaty stanowi sumę należności taryfowych za przejazd i opłaty za wydanie biletu w pociągu, z zastrzeżeniem § 7 ust. 16;
    2) nie pobiera się opłaty dodatkowej ustalonej w rozporządzeniu MI z dnia 20.01.2005 r.;
    3) podróżny obowiązany jest opłacić wykazane w wezwaniu należności w ciągu 2 dni od dnia otrzymania wezwania. Niedotrzymanie tego terminu skutkuje naliczeniem opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu – zgodnie z rozporządzeniem MI z 20.01.2005 r. Odsetki ustawowe od należności naliczane będą począwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności. Do terminu płatności nie wlicza się dnia wystawienia wezwania.

Rozdział 3

PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT

§ 18

Przewóz rzeczy

1. Rzeczy zabierane przez podróżnego do wagonu nie mogą zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu innym podróżnym, wyrządzać szkody mieniu współpodróżnych lub SKM.

2. Z przewozu wyłączone są rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów.

3. Podróżny, posiadający ważny bilet, może zabrać ze sobą i przewieźć bezpłatnie jako bagaż podręczny:
    1) łatwe do przenoszenia rzeczy, w tym np.:
        a) jedną parę nart,
        b) sanki,
        c) drobny sprzęt gospodarstwa domowego dla rozmieszczenia których, ma prawo
        d) rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje;
    2) wózek dziecięcy (niezależnie, czy jest on przeznaczony dla podróżującego dziecka);
    3) rower;

4) niezłożone i nie opakowane rzeczy, o których mowa w ust. 3 pkt 2 i 3 przewozi się w miejscach wyznaczonych do tego w składach pociągów i odpowiednio oznaczonych piktogramami według wzoru Nr 18. Zasadniczo miejscami tymi są skrajne przedziały elektrycznych zespołów trakcyjnych, wchodzące w skład pociągu. Ponadto zezwala się na przewóz roweru na warunkach określonych w § 8 ust. 1 pkt 3),
5) wózek inwalidzki – w przypadku osób niepełnosprawnych, za okazaniem odpowiedniego dokumentu określonego w TP - SKM;
6) broń i amunicję – na warunkach szczególnych określonych w odrębnych przepisach.

4. Podróżny może przewieźć odpłatnie na dowolną odległość – pod własnym nadzorem łatwe do przenoszenia rzeczy – nie mieszczące się nad i pod zajmowanym miejscem.

5. Na przewóz rzeczy, o których mowa w ust. 4 podróżny obowiązany jest nabyć w kasie biletowej bilet na przewóz rzeczy pod opieką podróżnego.
W przypadku, gdy nie ma kasy, jest nieczynna lub gdy podróżny nie nabył biletu na przewóz rzeczy w czynnej kasie, powinien niezwłocznie przed lub po wejściu do pociągu (wyłącznie przez pierwsze drzwi do pierwszego wagonu licząc od czoła pociągu SKM) zgłosić się do kierownika pociągu (konduktora) z żądaniem sprzedaży biletu na przewóz bagażu. Jako dowód uiszczenia należności za przewóz rzeczy określonych w ust. 4 podróżny otrzymuje:
1) w kasie - bilet na przewóz rzeczy pod opieką podróżnego;
2) w pociągu - bilet blankietowy.

6. W razie niedopełnienia przez podróżnego formalności, o których mowa w ust. 5, kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli wystawia bilet na przewóz rzeczy, na zasadach określonych w § 16 ponadto pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w przypadku odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie.

7. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla rzeczy zabranych ze sobą, obowiązany jest stosować się do zaleceń kierownika pociągu/konduktora/ upoważnionego do kontroli.

8. Nadzór nad przewożonymi rzeczami sprawuje podróżny. SKM za rzeczy te ponosi odpowiedzialność tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy. Podróżny powinien zwrócić szczególną uwagę na to, aby przewożony bagaż oraz inne rzeczy podróżnego nie stykały się z czynnymi urządzeniami grzewczymi.

9. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy nie spełniające warunków, o których mowa w ust. 1 i 2, od podróżnego pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji/przystanku osobowym podróżnego usuwa się z pociągu wraz z tymi rzeczami. W takim przypadku kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której, podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet, po potrąceniu odstępnego.

10. Ponadto, jeżeli stwierdzono przewóz:
1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, SKM postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;
2) broni lub amunicji w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli powiadamia o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.

11. Rzeczy przewożone przez podróżnych mogą być przeglądane/sprawdzane przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

§ 19

Przewóz zwierząt

1. Podróżny może przewieźć pod swoją opieką bezpłatnie, w ramach bagażu podręcznego – małe zwierzęta domowe (w tym psy), jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu i umieszczone w miejscu przeznaczonym na bagaż podręczny.

2. Pełnoletni podróżny może przewieźć odpłatnie jednego psa, który nie jest umieszczony w pojemniku, pod warunkiem że:
   1) rasa psa nie jest uznawana za agresywną;
   2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z wyjątkiem psa asystującego osoby niepełnosprawnej z tym, że pies powinien być wyposażony w uprząż, a osoba niepełnosprawna powinna posiadać certyfikat potwierdzający status psa asystującego;
   3) posiada ważny bilet na przewóz psa (z adnotacją „Pies") oraz aktualne zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliźnie.

3. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4. Zgoda ta nie jest wymagana w przypadku przewozu psów:
   1) będących przewodnikami;
   2) służbowych z opiekunem/opiekunami.

4. Zwierzęta nie mogą przebywać na miejscach do siedzenia, nawet jeśli podróżny dokona zabezpieczenia takiego miejsca, np. za pomocą koca, narzuty itp.

5. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca w składzie pociągu, w którym przewozi zwierzęta. Nie mogą one zakłócać spokoju w wagonie; w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 6.

6. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w wagonie/przedziale zwierzęcia, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez kierownika pociągu/ konduktora/ upoważnionego do kontroli, a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji. W takim przypadku konduktor dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącenia odstępnego.

7. Podróżnemu, który nie nabył w kasie biletu na przewóz psa, kierownik pociągu/konduktor/ upoważniony do kontroli wystawia ten bilet, na zasadach określonych w § 7, a w przypadku odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie.

8. Jeżeli podróżny przewozi:
   1) bezpłatnie małe zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 1-3;
   2) więcej niż jednego psa, który nie jest umieszczony w odpowiednim pojemniku,

   obowiązany jest oprócz należności taryfowych zapłacić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.. W razie odmowy uregulowania należności kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie. Na najbliższej stacji/przystanku osobowym, podróżnego usuwa się z pociągu wraz ze zwierzętami. W takim przypadku konduktor dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet, po potrąceniu odstępnego.

§ 20

Rzeczy zagubione/znalezione w pociągach i na obszarze SKM

1. Podróżny, który znalazł rzecz zagubioną na terenie administrowanym przez SKM, powinien oddać daną rzecz do Punktu znajdującego się w siedzibie spółki lub dyspozytorowi SOK SKM w Komendzie SOK SKM na Dworcu Podmiejskim Gdynia Główna. Rzeczy znalezione w pociągach SKM przekazuje się kierownikowi pociągu.

2. Pracownik SKM przyjmujący rzecz znalezioną jest zobowiązany do jej sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.

3. Na każdą przyjętą rzecz sporządza się w dwóch egzemplarzach pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej (wzór Nr 24). Znalazca otrzymuje pokwitowanie na rzecz przekazaną pracownikowi SKM.

4. Jeżeli rzeczami znalezionymi będą teczki, torebki, torby foliowe, plecaki, walizki, paczki itp., które wewnątrz mogą zawierać inne przedmioty, w obecności znalazcy i jednego świadka dokonuje się ich otwarcia i sporządza protokół oględzin zawartości rzeczy znalezionej w pokwitowaniu według wzoru Nr 24 z zastrzeżeniem postanowień ust 5.

5. W przypadku znalezienia lub przekazania przez podróżnego rzeczy, co do której istnieje uzasadnione podejrzenie, co do jej niebezpiecznej zawartości, należy natychmiast fakt ten zgłosić odpowiednim organom (Policja, Straż Ochrony Kolei).

6. W przypadku znalezienia zwierząt, pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną znalazca powinien oddać je niezwłocznie właściwemu organowi.

7. Rzeczy znalezione przechowywane są w punkcie rzeczy znalezionych w siedzibie Spółki.

8. Informację o znalezieniu rzeczy można uzyskać na stronie internetowej www.skm.pkp.pl .

9. Rzeczy znalezione wydaje się osobie uprawnionej do jej odbioru po ustaleniu tożsamości tej osoby i po udowodnieniu przez nią prawa własności do rzeczy zagubionej. Odbiór rzeczy osoba ją odbierająca potwierdza na pokwitowaniu przyjęcia rzeczy znalezionej (wzór nr 24)

10. Jako dokument stwierdzający tożsamość osoby uważa się:
    1) dowód osobisty;
    2) paszport;
    3) legitymację służbową, legitymację studencką, uczniowską;
    4) inny dokument z fotografią i danymi adresowymi.

11. Przez udowodnienie własności rozumie się:
    1) udowodnienie prawa własności odpowiednimi dokumentami jak: rachunki, faktury itp.;
    2) dokładny opis rzeczy z podaniem cech charakterystycznych;
    3) podanie daty i przypuszczalnego miejsca zagubienia rzeczy.

12. Rzeczy nieodebrane podlegają likwidacji w terminach:
    1) rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu – 48 godzin,
    2) pozostałe rzeczy po upływie 1 roku od dnia doręczenia osobie upoważnionej do odbioru zawiadomienia o rzeczy znalezionej, a po upływie 1,5 roku przechowywania w przypadku niemożności dokonania zawiadomienia.

13. Znalezione dokumenty tożsamości, legitymacje, zaświadczenia i inne dokumenty urzędowe przesyłane są do wystawcy.

14. Rzeczy nie odebrane w terminach wskazanych w ust 12 przechodzą na Skarb Państwa. Przepisy ustawy z dnia 18 października 2006 o likwidacji niepojętych depozytów (Dz. U. Nr 208 poz. 1537 z późn. zm) stosuje się odpowiednio.

Rozdział 4.

ZACHOWANIE ŁADU I PORZĄDKU. PRZEPISY PORZĄDKOWE

§ 21

Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem obowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez kierownika pociągu/ konduktora.

2. Do obowiązków podróżnego należy:
   1) sprawdzenie czy dane zawarte na bilecie są zgodne z jego żądaniem;
   2) wejście do właściwego pociągu;
   3) opuszczenie pociągu na właściwej stacji/przystanku wskazanej w posiadanym bilecie, a w przypadku, jeżeli pociągu, którym rozpoczęto podróż, nie dojeżdża do stacji przeznaczenia wysiąść na końcowej stacji/przystanku biegu pociągu;
   4) posiadanie (przez całą podróż) i wręczanie osobie upoważnionej do kontroli ważnego biletu oraz dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu lub okazanie – w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych – dokumentu stwierdzający tożsamość;
   5) w przypadku sporządzania wezwania do zapłaty okazanie dokumentu z fotografią - w sposób umożliwiający stwierdzenie tożsamości.

3. W pociągach SKM zabrania się:
   1) niszczenia, uszkadzania, zanieczyszczania i zaśmiecania;
   2) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie;
   3) wchodzenia osób nieuprawnionych do pojazdów kolejowych lub wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony;
   4) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
   5) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych;
   6) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody SKM;
   7) palenia tytoniu;
   8) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniecania lub używania ognia i wyrzucania niedopałków;
   9) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
   10) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
   11) wnoszenia i zażywania środków odurzających,;
   12) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych;
   13) żebrania;
   14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody SKM;
   15) przeprowadzania publicznych zbiórek bez zgody SKM,
   16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług SKM, a w szczególności:
      a) gry w karty, na instrumentach muzycznych,
      b) głośnego odtwarzania muzyki,
      c) zakłócania spokoju w inny sposób;

17) wchodzenia osób nieupoważnionych do pociągów nadzwyczajnych oraz do ezt znajdujących się na torach postojowych;
18) nieuzasadnionego unieruchomienia lub zatrzymania pociągu;
19) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony składu pociągu, z miejsc innych niż krawędź peronowa oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
20) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
21) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
22) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
23) podczas jazdy:
    a) wychylania się z okien,
    b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,
    c) jazdy na sprzęgach ezt, dachach wagonów,
    d) przebywania na stopniach wagonu;
24) korzystania z toalet podczas postoju pociągu na stacji/przystanku osobowym, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie; postanowienia dotyczące korzystania z toalet na odcinku Gdańsk Główny – Wejherowo – Gdańsk Główny określa postanowienia ust. 5 Powyższe nie dotyczy toalet z obiegiem zamkniętym;
25) pozostawania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej.

4. Palenie tytoniu w pociągach SKM oraz na obszarze kolejowym zarządzanym przez SKM – to jest na wszystkich stacjach i przystankach osobowych położonych na linii kolejowej nr 250, ograniczonej stacją Gdańsk Główny oraz przystankiem osobowym Rumia-Janowo (wydzielona para torów podmiejskich) – jest niedozwolone. Palenie tytoniu na obszarze kolejowym pozostającym w zarządzie PKP PLK S.A. dozwolone jest tylko w miejscach wskazanych przez zarządcę, oznaczonych za pomocą odpowiednich piktogramów.

5. W pociągach SKM obowiązują następujące zasady korzystania z WC:
    1) na odcinku Gdańsk Główny – Wejherowo – Gdańsk Główny drzwi do WC są zamknięte;
    2) poza odcinkiem Gdańsk Główny – Wejherowo – Gdańsk Główny oraz w pociągach SKM składających się z jednego lub więcej ezt wyposażonych w WC z obiegiem zamkniętym drzwi do toalet pozostają otwarte.

6. W przypadku:
    1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
    2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – konduktor pobiera opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia wezwanie.

7. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
    1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;
    2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.

§ 22

Postępowanie w sytuacjach spornych, tryb wnoszenia i rozpatrywania skarg

1. Spory powstałe pomiędzy:
   1) podróżnymi a personelem SKM (lub podmiotami działającymi na rzecz i w imieniu SKM) rozstrzyga:
      a) w kasach biletowych – pracownik sprawujący bezpośredni nadzór nad pracą tej kasy,
      b) w pociągu – kierownik pociągu;
   2) podróżnymi w pociągu – rozstrzyga kierownik pociągu/konduktor/upoważniony do kontroli, a w razie sporu pomiędzy podróżnym a kierownikiem pociągu – skarga może być złożona na zasadach określonych w ust. 2.

2. Wszelkie uwagi, skargi i wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez SKM lub kierowane pod adresem danego pracownika, podróżny może składać:
   1) pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej;
   2) ustnie do protokołu w Wydziale (wzór nr 25).

   Na wniesioną telefonicznie uwagę, skargę lub wniosek pracownik przyjmujący tę uwagę, skargę, wniosek sporządza Protokół przyjęcia uwagi, skargi, wniosku wniesionego(ej) telefonicznie (wzór nr 25).

3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują (z wyjątkiem zgłoszeń telefonicznych) wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.

4. Termin udzielenia odpowiedzi ostatecznej nie powinien przekroczyć 20 dni. W usprawiedliwionych przypadkach odpowiedź może być udzielona w terminie krótszym niż trzy miesiące, po uprzednim poinformowaniu o tym fakcie wnoszącego skargę.

5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, nie będą rozpatrywane.

6. Skargi i wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez PKP SKM można kierować również do: URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO, ul. Chałubińskiego 4, 00-928 Warszawa
   Tel : 022-630-18-30
   Fax: 022-630-18-90
   e-mail: utk@utk.gov.pl
   www.utk.gov.pl/portal/pl/147/485/zlozenie_skargi.html

Rozdział 5.

REKLAMACJE

§ 23

Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy oraz zwierząt (w tym psów) - są przyjmowane i rozpatrywane przez SKM na zasadach określonych w:
   1) Rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. *dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz.U.UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zmianami) z dnia 03 grudnia 2007 r.;
   2) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
   3) 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 SKM reklamację:
   1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu (wzór nr 26),
   2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów) na przejazd/przewóz (wzór nr 28),
   3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiada ważny bilet lub dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego (wzór nr 27),
   4) z tytułu wadliwie działającego automatu biletowego (wzór nr 29),
   5) z tytułu wadliwie działającego systemu SKY CASH (wzór nr 30).

3. Reklamacje należy składać w formie pisemnej:
   1) osobiście, albo
   2) za pośrednictwem poczty, albo
   3) w wyznaczonych przez SKM punktach, wskazanych na stronie internetowej www.skm.pkp.pl.

4. Reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 5 powinna zawierać:
   1) datę sporządzenia;
   2) nazwę i adres przewoźnika (jednostkę właściwą SKM do załatwienia reklamacji);
   3) imię i nazwisko (nazwę) i adres reklamującego;
   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 do zapłaty z tytułu przewozu osób, rzeczy lub zwierząt (w tym psów) 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 dokumentów zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilety na przejazd) oraz oryginały lub potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, a w przypadku okresowego biletu metropolitalnego – paragon fiskalny . Ponadto do reklamacji, o których mowa w § 16 ust. 8 należy dołączyć uwierzytelnioną (np. przez upoważnionego pracownika SKM, wystawcę dokumentu lub notariusza) kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, oraz odpowiednio oryginał biletu wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty, i/albo dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.

7. Do załatwiania reklamacji z tytułu roszczeń dotyczących:
   1) zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety;
   2) wezwań do zapłaty z tytułu przewozu osób, rzeczy oraz zwierząt – w tym psów;
   3) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu

   właściwym jest Wydział.

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 zawarcia umowy przewozu;
   2) ust. 7 pkt 2 – mogą być składane nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty;
   3) § 16 ust. 8 i 9 – należy składać nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.

9. Jeżeli reklamacja:
   1) nie odpowiada warunkom określonym w ust. 3-6, SKM 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. SKM udziela odpowiedzi na wniesioną reklamację nie później niż w terminie 30.

11. 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.

12. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.

13. Dla przyjmowania, rozpatrywania skarg oraz udzielania odpowiedzi na skargi stosuje się odpowiednio postanowienia § 22.

Rozdział 6.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 24

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy:

1) Kodeksu cywilnego;
2) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (Dz.U z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
3) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 1371/2007 z dnia 23 października 2007r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób zgodnie z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 16, poz. 94 z późn. Zm.). (Dz.U.UE L. nr 315, poz. 14 z późn. zm.).

WZORY DRUKÓW

Nr wzoru	Nazwa	strona
1	Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd ……	45
2	Pokwitowanie zatrzymania dokumentu……..	46
3	Zaświadczenie na zamówiony pociąg nadzwyczajny……..	47
4, 4a	Bilet blankietowy z kasy elektronicznej……	49
5	Bilet blankietowy z kasy elektronicznej (z taśmy)……	50
6	Bilety kartkowe strefowe do kasowników (wybrane wzory)……	51
7	Bilet abonamentowy……	52
8	Bilet emitowany przez elektroniczny automat biletowy……..	53
9	Bilet blankietowy na dopłatę……	54
10	Bilet strefowy……	55
11	Bilet strefowy (ulga ustawowa)……..	56
11a	Bilet z terminalu mobilnego do sprzedaży biletów ……	56a
11b	Bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego ……..	56b
12	Wezwanie do zapłaty……..	57
13	Metropolitalne bilety kartkowe do kasowników (24-godzinne)……..	62
14	Metropolitalne bilety kartkowe do kasowników (72-godzinne)……..	63
15	Nośniki elektroniczne biletów okresowych (metropolitalne)……..	64
16	Piktogram – Miejsce dla podróżnych z dziećmi do lat 4 i kobiet ciężarnych……..	65
17	Piktogram – miejsce dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej……..	66
18	Piktogram – miejsce do przewozu rowerów……..	67
19	Identyfikator kierownika pociągu……..	68
20	Identyfikator konduktora pociągu……	69
21	Identyfikator osoby upoważnionej do kontroli……	70
22	Identyfikator rewizora pociągu……	71
23	Zaświadczenie o opóźnieniu pociągu……	72
24	Pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej……	73
25	Protokół przyjęcia skargi – wniosku wniesionego(ej) ustnie/telefonicznie ……	74-75
26	Reklamacja dotycząca przejazdu w pociągu SKM……	76-77
27	Reklamacja dot. umorzenia należności wynikających z wezwania do zapłaty……..	78
28	Reklamacja dot. zwrotu za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd……	79
29	Reklamacja dot. wadliwego działania automatu biletowego……	80-81
30	Reklamacja dot. wadliwego działania systemy SKY CASH……	82

Wzór nr 1
do § 7 RPO SKM

Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd

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

.....

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

POŚWIADCZENIE Nr .....

o niemożności wydania biletu w kasie lub w pociągu SKM

od stacji/przystanku .....

data ..... poc. nr .....

Wzór nr 2
do § 16 RPO SKM

Pokwitowanie zatrzymania dokumentu

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

.....

(stempel przewoźnika)

POKWITOWANIE

Seria A № 000000000

wydane……
dzień, miesiąc (słownie), rok

w pociągu nr …….. relacji ……..

przez……
stanowisko służbowe, nr identyfikacyjny, jednostka służbowa

jako potwierdzenie zatrzymania ……
(nazwa dokumentu)

seria i numer……..

wydanego przez……

dla ……
(imię i nazwisko)

……
(imię i nazwisko osoby posługującej się dokumentem)

……
(dokładny adres)

powód zatrzymania dokumentu ……

……
podstawa prawna: art. 33a ust. 4Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601)

…… …… ……
(podpis osoby przyjmującej pokwitowanie) (podpis i stempel osoby wystawiającej pokwitowanie)

Wzór nr 3 (1)
do § 15 RPO SKM

Zaświadczenie na zamówiony pociąg nadzwyczajny

(strona czołowa)

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

ZAŚWIADCZENIE

na uruchomienie pociągu nadzwyczajnego .....
dla .....
od stacji ..... do stacji .....
poc. nr ..... dnia ..... ilość osób .....
(słownie)

Zaświadczenie bez dokumentu potwierdzającego uiszczenie opłaty jest nieważne.

Zaświadczenie należy wraz z odcinkiem uiszczonej opłaty okazać przy kontroli biletów w pociągu.

……..
(stempel wystawcy)

Wzór nr 3 (2)
do § 15 RPO SKM

Rozkład jazdy zamówionego pociągu nadzwyczajnego

(strona odwrotna)

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

Stacja początkowa …….. odjazd godz. ……..

Stacje pośrednie:

……przyjazd godz. …… odjazd godz. ……

……przyjazd godz. …… odjazd godz. ……

……przyjazd godz. …… odjazd godz. ……

……przyjazd godz. …… odjazd godz. ……

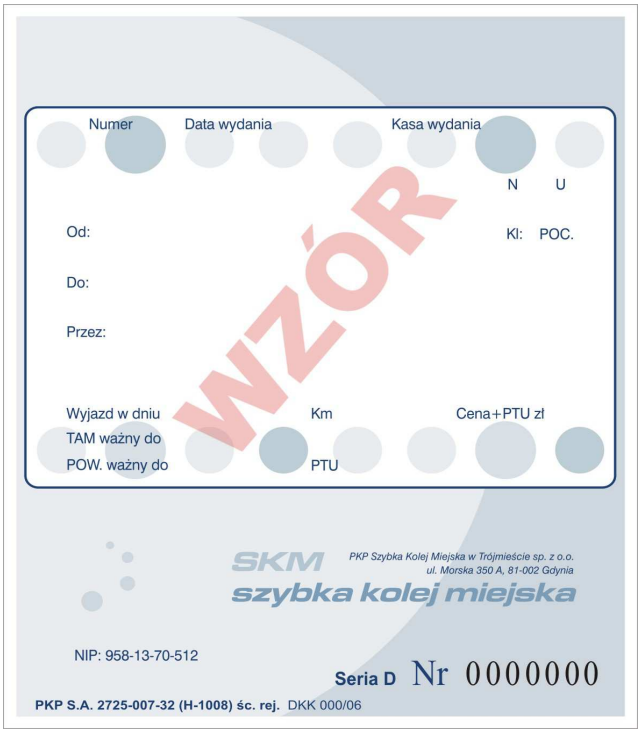
……przyjazd godz. …… odjazd godz. ……

Stacja przeznaczenia …… przyjazd godz. …….

……..
(stempel wystawcy)

Wzór nr 4, 4a
do § 5 RPO SKM

Bilet blankietowy z kasy elektronicznej



Wzór nr 5
do § 5 RPO SKM

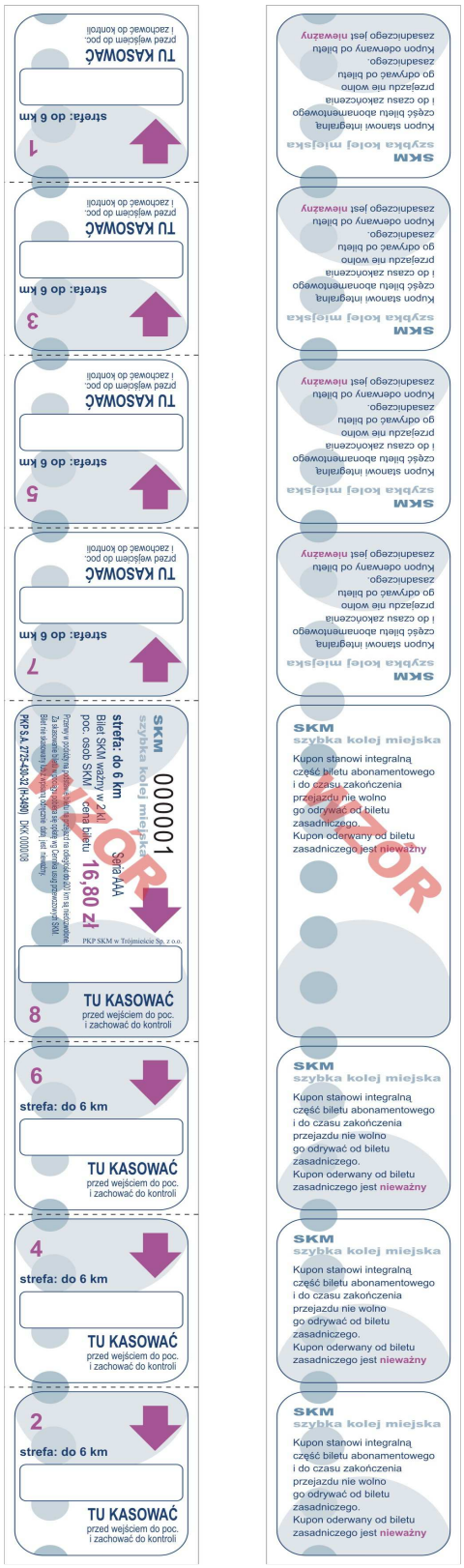
Bilet blankietowy z kasy elektronicznej (z taśmy)

Wzór nr 6
do § 5 RPO SKM

Bilety kartkowe strefowe do kasowników (wybrane wzory)

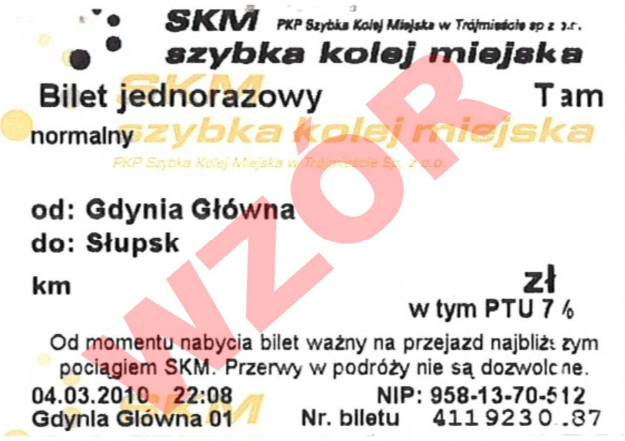
Wzór nr 7
do § 5 RPO SKM

Bilet abonamentowy



Wzór nr 8
do § 5 RPO SKM

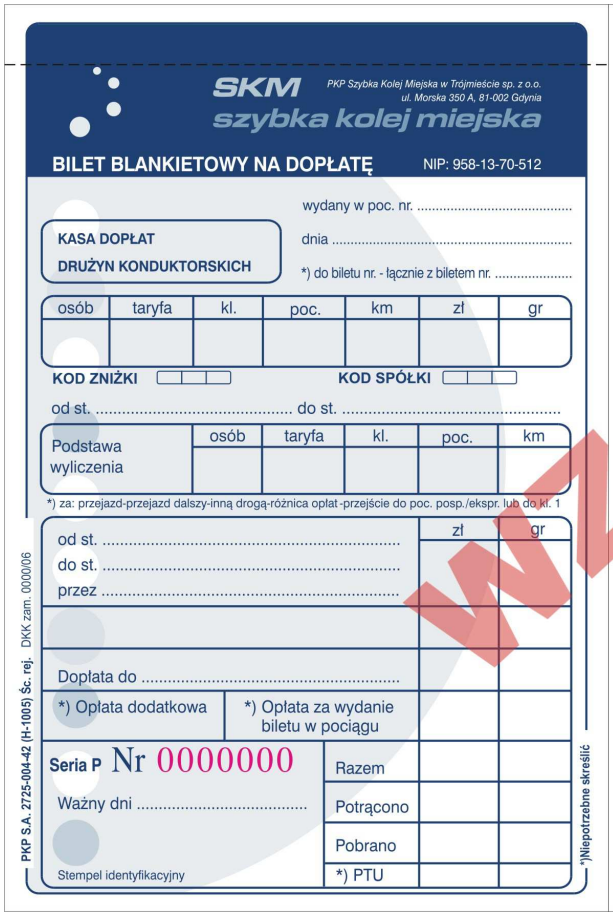
Bilet emitowany przez elektroniczny automat biletowy



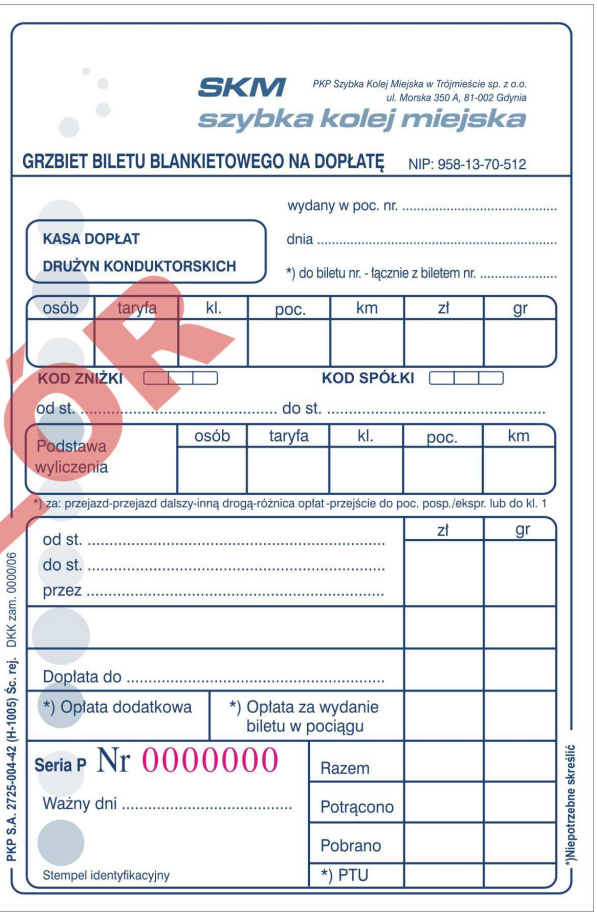
Wzór nr 9
do § 5 RPO SKM

Bilet blankietowy na dopłatę

a) właściwy bilet



b) grzbiet (kopia) biletu



Wzór nr 10
do § 5 RPO SKM

Bilet strefowy

a) właściwy bilet

b) grzbiet (kopia) biletu

Wzór nr 11
do § 5 RPO SKM

Bilet strefowy (ulga ustawowa)

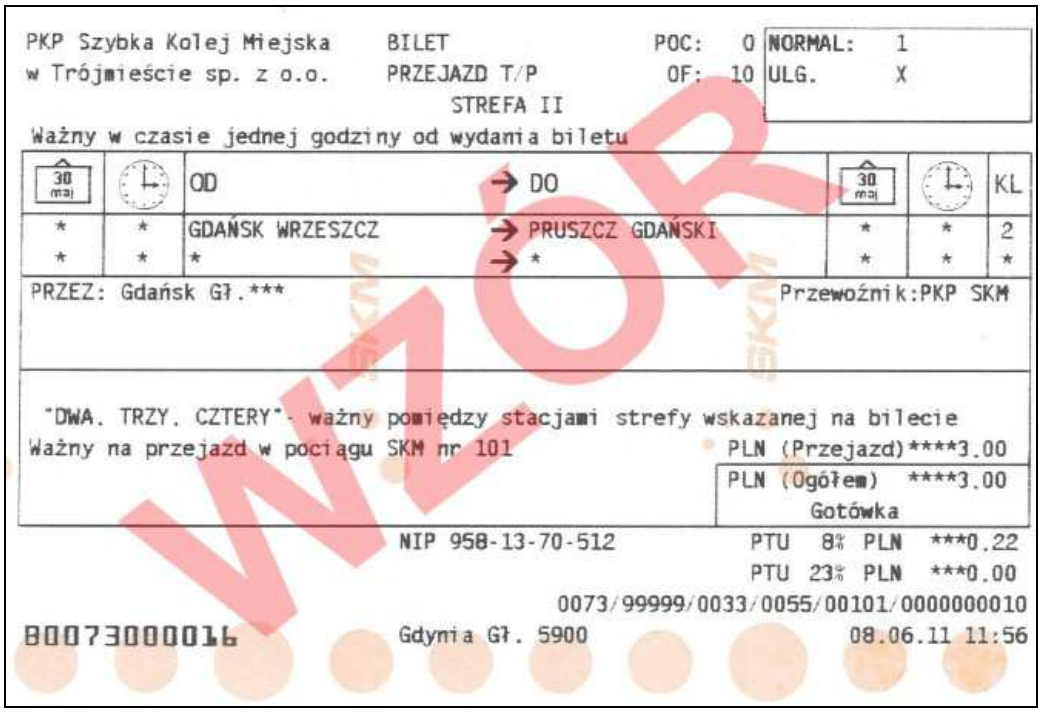
a) właściwy bilet

b) grzbiet (kopia) biletu

Wzór nr 11a

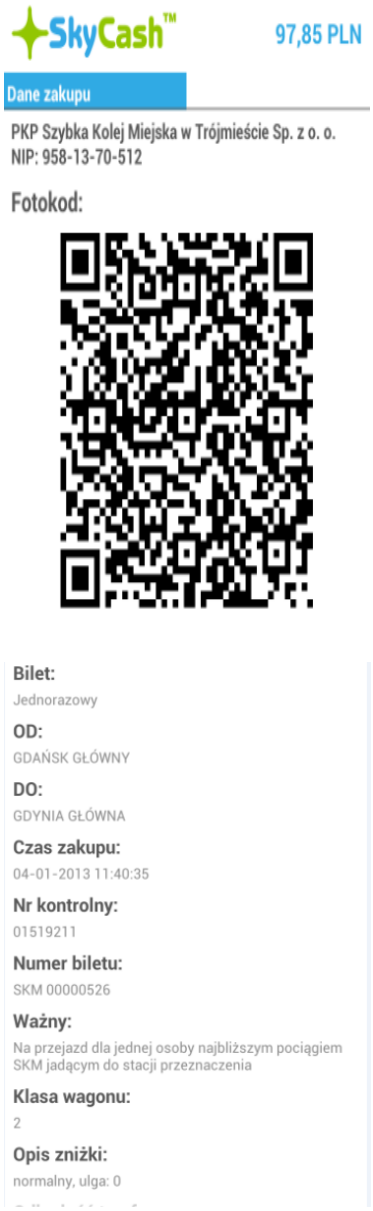
do § 5 RPO SKM

Bilet emitowany przez mobilny terminal do sprzedaży biletów w pociągu.

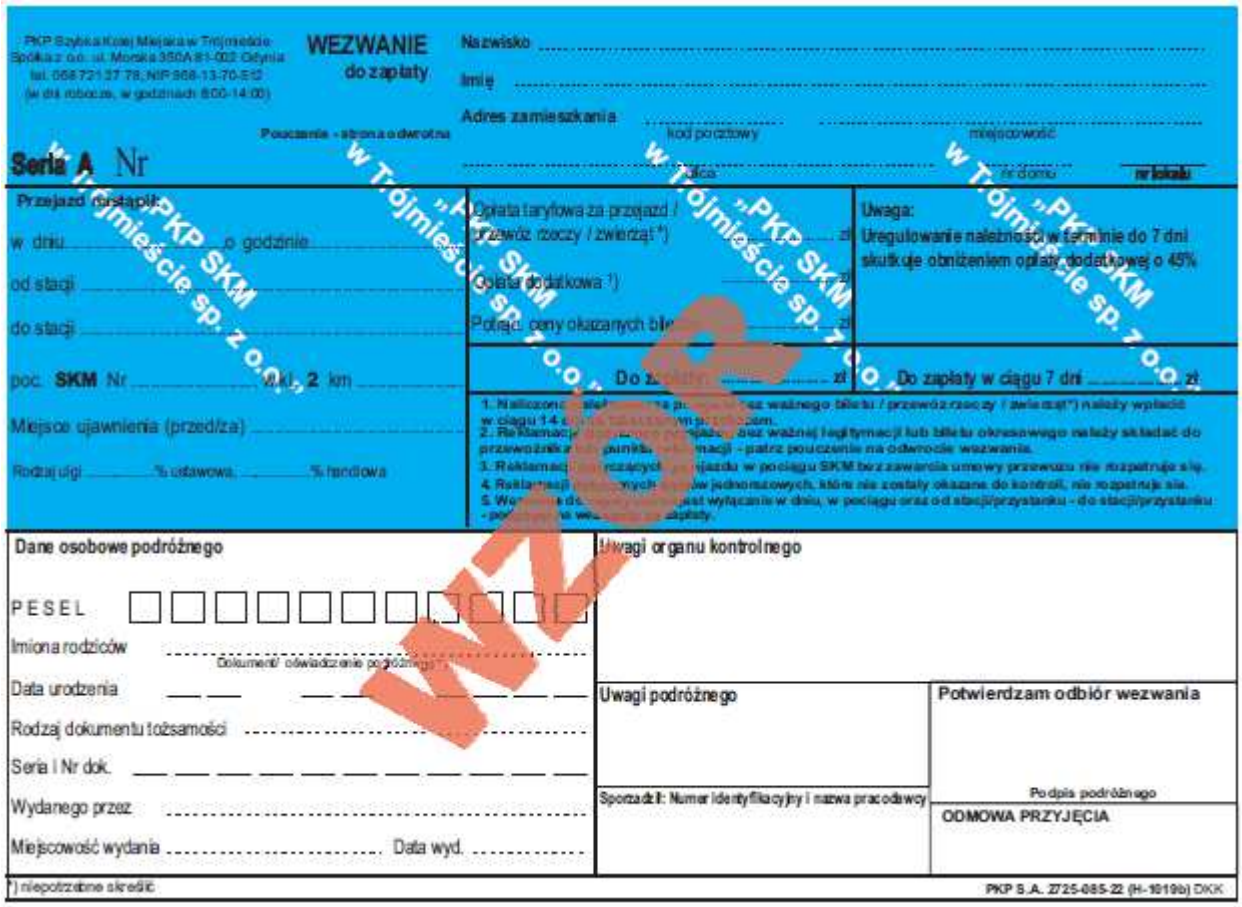


Wzór nr 11a

do § 5 RPO SKM



Wezwanie do zapłaty (część dla podróżnego) – strona czołowa



PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o. ul. Morska 350A 81-002 Gdynia
tel. 058 721 27 78, NIP 958-13-70-512
(w dni robocze, w godzinach 8:00-14:00)

WEZWANIE do zapłaty

Pouczenie - strona odwrotna

Nazwisko .....
Imię .....
Adres zamieszkania ..... kod pocztowy ..... miejscowość .....
ulica ..... nr domu ..... nr lokalu

Seria A Nr

Przejazd nastąpił:
w dniu ..... o godzinie .....
od stacji .....
do stacji .....
poc. **SKM** Nr ..... wkl. 2 km .....
Miejsce ujawnienia (przed/za) .....
Rodzaj ulgi ..... % ustawowa, ... % handlowa

Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *) ..... zł
Opłata dodatkowa 1) ..... zł
Potrąc. ceny okazanych bil... ..... zł
Do z... ..... zł

Uwaga:
Uregulowanie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 45%

...Do zapłaty w ciągu 7 dni ..... zł

1. Naliczon... opłata ... przejazd bez ważnego biletu / przewozu rzeczy / zwierząt*) należy wpłacić w ciągu 14 d... w punktach sprzedaży biletów.
2. Reklamacj... opłaty ... bez ważnej legitymacji lub biletu okresowego należy składać do przewoźnika ... reklamacji - patrz pouczenie na odwrocie wezwania.
3. Reklamacj... rzeczy ... pojazdu w pociągu SKM bez zawarcia umowy przewozu nie rozpatruje się.
4. Reklamacj... ...w jednorazowych, które nie zostały okazane do kontroli, nie rozpatruje się.
5. We... do ... jest wyłącznie w dniu, w pociągu oraz od stacji/przystanku - do stacji/przystanku - po... we... zapłaty.

Dane osobowe podróżnego

PESEL ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Imiona rodziców .....
Dokument/ oświadczenie podróżnego *)
Data urodzenia __ __ __ __ __ __ __ __
Rodzaj dokumentu tożsamości .....
Seria i Nr dok. __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __
Wydanego przez .....
Miejscowość wydania ..... Data wyd. .....

Uwagi organu kontrolnego

Uwagi podróżnego

Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy

Potwierdzam odbiór wezwania

Podpis podróżnego

ODMOWA PRZYJĘCIA

*) niepotrzebne skreślić

PKP S.A. Z725-085-22 (H-1019b) DKK

Wzór

Wzór nr 12 (2)
do § 5, 17 RPO SKM

(część 1- strona odwrotna)

POUCZENIE:

Wskazaną drugostronnie kwotę do zapłaty należy wpłacić w ciągu 14 dni **(wpłata w ciągu 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 45%)** za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek BGK Oddział w Gdańsku 93 1130 1121 0080 0116 9520 0015 albo w kasie SKM na Dworcu Podmiejskim w Gdyni Głównej(w godz. 08.00 - 19.00) lub w kasie przewoźnika w Gdyni ul. Morska 350A (w godz.08.00-14.00 w dni robocze) oraz Punkcie Przyjęć Reklamacji SKM w Sopocie, ul. 3 Maja 67 (w godz.08.00-15.00 w dni robocze).
UWAGA: Pod pojęciem „7 dni" rozumie się 7 kolejnych dni liczonych począwszy od dnia następnego po dniu wystawienia niniejszego wezwania do zapłaty. Jeżeli ostatni dzień tego terminu przypada na dzień ustawowo wolny od pracy (Niedziela i Święta), to za ostatni dzień terminu „7 dni" uznaje się dzień następny.
W przypadku nie dokonania wpłaty, PKP SKM w Trójmieście Spółka z o.o. może dokonać sprzedaży niniejszej wierzytelności w celu jej dalszego dochodzenia wszelkimi dozwolonymi przez prawo środkami zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2000r., Nr 50, poz. 601 z późn. zm.).
Reklamacje w formie pisemnej, w trybie i na warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. (Dz.U. Nr 38, poz. 266) z zastrzeżeniem treści pkt 3 i pkt 4 z czołowej strony wezwania z powołaniem się na numer niniejszego wezwania, **należy przesyłać, względnie składać na adres:**

PKP SKM w Trójmieście Punkt Przyjęć Reklamacji
ul. 3 Maja 67, 81-850 Sopot

Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem tel. **(0-58) 721 43 15 w dni robocze od godziny 8.00 – 15.00.**
Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów albo posiadający ważny w dniu przejazdu i zakupiony przed przejazdem imienny bilet okresowy - którego nie okazał w pociągu - może w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu) przesłać, względnie złożyć reklamację na w/w adres, dołączając:

- **potwierdzoną za zgodność z oryginałem (przez upoważnionego pracownika SKM, wystawcę dokumentu, notariusza) kserokopię dokumentu lub biletu okresowego imiennego,**
- **oryginał wezwania do zapłaty**
- **dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie 11,20 zł na wskazane w przekazie konto,**
- **w przypadku biletów metropolitalnych do w/w dokumentów należy dołączyć dokument stwierdzający ważność biletu (np.historia doładowań, paragon itp).**

Tylko łączne spełnienie wszystkich wymaganych powyżej warunków w terminie 7 dni, skutkować będzie pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji (podstawa prawna: ustawa Prawo Przewozowe z dnia 15 listopada 1984r. z późniejszymi zmianami Art. 33a ust. 3a oraz Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego Dz.U. z dnia 7 marca 2006r.).

Opłata dodatkowa pobierana jest na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej Dz. U. Nr 14 poz. 117.
Na podstawie art.24 ust.1 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 101 poz. 926 z późn. Zm.) informuje się, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.. ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia, natomiast przetwarzane będą one na podstawie zawartej umowy przez Z.W. „Renoma" Sp. z o.o., ul. 3 Maja 67, 81-850 Sopot. Celem przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest dochodzenie roszczeń z tytułu braku odpowiedniego dokumentu przewozu (biletu), bądź braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu. Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
Obowiązek podania danych osobowych wynika z art. 33a. ust. 7 Ustawy z dnia 15 listoopada 1984r. Prawo Przewozowe (Dz. U. Nr 50 z 2000r. z późn. Zm.).

WZÓR

Wzór nr 12 (3)
do § 5, 17 RPO SKM

(część 2)

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście
Spółka z o.o. ul. Morska 350A 81-002 Gdynia
tel. 058 721 27 78, NIP 958-13-70-512
(w dni robocze, w godzinach 8:00-14:00)

Protokół

Nr

Nazwisko _____

Imię _____

Adres zamieszkania _____ kod pocztowy _____ miejscowość

_____ ulica _____ nr domu

Przejazd nastąpił:

w dniu.....,o godzinie.....

od stacji .....

do stacji .....

poc. **SKM** Nr ..... w kl. **2** km .....

Miejsce ujawnienia (przed/za) .....

Rodzaj ulgi .....% ustawowa, ...% handlowa

Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *) ..... zł

Opłata dodatkowa 1) ..... zł

Potrąc. ceny okazanych biletów ..... zł

Do zapłaty: ..... zł

Uwaga:
Uregulowanie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 45%

Do zapłaty w ciągu 7 dni ..... zł

1. Naliczoną należność: za przejazd bez ważnego biletu / przewóz rzeczy / zwierząt*) należy wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem.
2. Reklamacje dotyczące przejazdu bez ważnej legitymacji lub biletu okresowego należy składać do przewoźnika lub punktu reklamacji - patrz pouczenie na odwrocie wezwania.
3. Reklamacji dotyczących przejazdu w pociągu SKM bez zawarcia umowy przewozu nie rozpatruje się.
4. Reklamacji dotyczących biletów jednorazowych, które nie zostały okazane do kontroli, nie rozpatruje się.
5. Wezwanie do zapłaty ważne jest wyłącznie w dniu, w pociągu oraz od stacji/przystanku - do stacji/przystanku - podanym na wezwaniu do zapłaty.

Dane osobowe podróżnego

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Imiona rodziców .....

Dokument/ oświadczenie podróżnego *)

— — — — — — — —

Rodzaj dokumentu tożsamości .....

— — — — — — — — — — —

Wydanego przez .....

Miejscowość wydania ..... Data wyd. .....

Uwagi organu kontrolnego

Uwagi podróżnego

Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy

Potwierdzam odbiór wezwania

Podpis podróżnego

ODMOWA PRZYJĘCIA

*) niepotrzebne skreślić

PKP S.A. 2725-085-22 (H-1019b) DKK

WZÓR

Wzór nr 12 (4)
do § 5, 17 RPO SKM

(część 3)

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o. ul. Morska 350A 81-002 Gdynia
Tel. 058 721 27 78, NIP 958-13-70-51 2
(w dni robocze, w godzinach 8:00-14:00)

Protokół
(ODPIS)

Nr

Nazwisko _____

Imię _____

Adres zamieszkania _____ kod pocztowy _____ miejscowość

_____ ulica _____ nr domu

Przejazd nastąpił:

w dniu....., o godzinie.....

od stacji .....

do stacji .....

poc. SKM Nr ..... w kl. 2 km .....

Miejsce ujawnienia (przed/za) .....

Rodzaj ulgi .....% ustawowa, ...% handlowa

Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *) ..... zł

Opłata dodatkowa 1) ..... zł

Potrąc. ceny okazanych biletów ..... zł

Do zapłaty: ..... zł

Uwaga:
Uregulowanie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 45%

Do zapłaty w ciągu 7 dni ..... zł

1. Naliczoną należność: za przejazd bez ważnego biletu / przewóz rzeczy / zwierząt*) należy wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem.
2. Reklamacje dotyczące przejazdu bez ważnej legitymacji lub biletu okresowego należy składać do przewoźnika lub punktu reklamacji - patrz pouczenie na odwrocie wezwania.
3. Reklamacji dotyczących przejazdu w pociągu SKM bez zawarcia umowy przewozu nie rozpatruje się.
4. Reklamacji dotyczących biletów jednorazowych, które nie zostały okazane do kontroli, nie rozpatruje się.
5. Wezwanie do zapłaty ważne jest wyłącznie w dniu, w pociągu oraz od stacji/przystanku - do stacji/przystanku - podanym na wezwaniu do zapłaty.

Dane osobowe podróżnego

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Imiona rodziców _____

Dokument/ oświadczenie podróżnego 1)

__ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __

Rodzaj dokumentu tożsamości _____

__ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __

Wydanego przez _____

Miejscowość wydania _____ Data wyd. _____

Uwagi organu kontrolnego

Uwagi podróżnego

Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy

Potwierdzam odbiór wezwania

Podpis podróżnego

ODMOWA PRZYJĘCIA

*) niepotrzebne skreślić

PKP S.A. 2725-085-22 (H-1019b) DKK

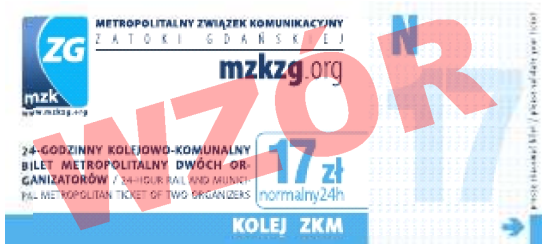
WZÓR

Wzór nr 12 (5)
do § 5, 17 RPO SKM

(część 4)

Wzór nr 13
do § 5 RPO SKM

Metropolitalne bilety kartkowe do kasowników (24-godzinne)



Wzór nr 14
do § 5 RPO SKM

Metropolitalne bilety kartkowe do kasowników (72-godzinne)

Wzór nr 15
do § 5 RPO SKM

NOŚNIKI ELEKTRONICZNE

Bilety okresowe (30- dniowe i miesięczne) oraz elektroniczne 24- godzinne zapisywane są na kartach elektronicznych (miejskich) ZTM w Gdańsku, ZKM w Gdyni i MZK Wejherowo, których przykładowe wzory przedstawiono poniżej.

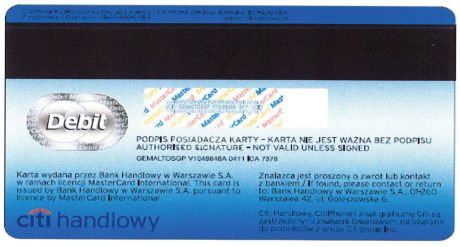
Karta ZKM w Gdyni

Karta MZK w Wejherowie

Karta ZTM w Gdańsku

Awers Miejskiej Karty Płatniczej

Rewers Miejskiej Karty Płatniczej



Awers Karty Turysty

Rewers Karty Turysty

Wzór nr 16
do § 8 RPO SKM

Piktogram – Miejsce dla podróżnych dziećmi do lat 4 i kobiet ciężarnych

Wzór nr 17
do § 8 RPO SKM

Piktogram – Miejsce dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej

Wzór nr 18
do § 8, 18 RPO SKM

Piktogram – Miejsce do przewozu roweru

Wzór nr 19
do § 9 RPO SKM

Identyfikator kierownika pociągu

Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:

1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
2) w razie nie zapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy Prawo przewozowe (Dz. U. 2000r. nr 50 poz. 601 z póz. zmianami).

Wzór nr 20
do § 9 RPO SKM

Identyfikator konduktora pociągu

Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:

1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
2) w razie nie zapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy Prawo przewozowe (Dz. U. 2000r. nr 50 poz. 601 z póz. zmianami).

Wzór nr 21
do § 9 RPO SKM

Identyfikator osoby upoważnionej do kontroli

Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:

1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
2) w razie nie zapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy Prawo przewozowe (Dz. U. 2000r. nr 50 poz. 601 z póz. zmianami).

Wzór nr 22
do § 9 RPO SKM

Identyfikator rewizora pociągu

Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:

1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
2) w razie nie zapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy Prawo przewozowe (Dz. U. 2000r. nr 50 poz. 601 z póz. zmianami).

Wzór nr 23
do § 14 RPO SKM

Gdynia, dnia…….

Zaświadczenie o opóźnieniu pociągu

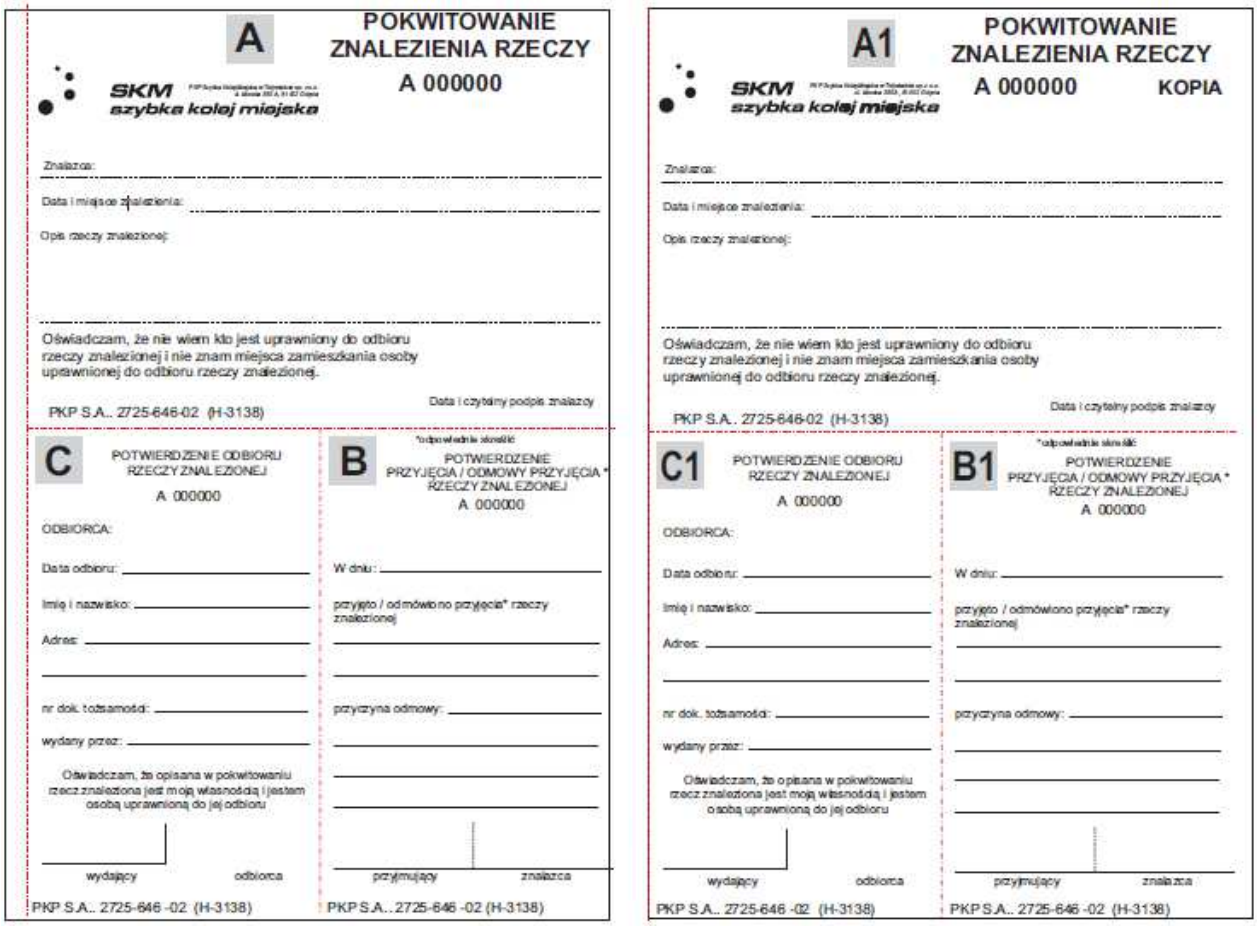
W dniu……..20…. roku pociąg SKM nr …….

relacji……

z powodu……..

doznał …… minut opóźnienia

Wzór nr 24
do § 20 RPO SKM



A POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY

SKM szybka kolej miejska

A 000000

Znalazca:

Data i miejsce znalezienia:

Opis rzeczy znalezionej:

Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej i nie znam miejsca zamieszkania osoby uprawnionej do odbioru rzeczy znalezionej.

Data i czytelny podpis znalazcy

PKP S.A.. 2725-646-02 (H-3138)

C POTWIERDZENIE ODBIORU RZECZY ZNALEZIONEJ

A 000000

ODBIORCA:

Data odbioru:

Imię i nazwisko:

Adres:

nr dok. tożsamości:

wydany przez:

Oświadczam, że opisana w pokwitowaniu rzecz znaleziona jest moją własnością i jestem osobą uprawnioną do jej odbioru

wydający odbiorca

PKP S.A.. 2725-646 -02 (H-3138)

B *odpowiednie skreślić

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA / ODMOWY PRZYJĘCIA * RZECZY ZNALEZIONEJ

A 000000

W dniu:

przyjęto / odmówiono przyjęcia* rzeczy znalezionej

przyczyna odmowy:

przyjmujący znalazca

PKP S.A.. 2725-646 -02 (H-3138)

A1 POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY

SKM szybka kolej miejska

A 000000 KOPIA

Znalazca:

Data i miejsce znalezienia:

Opis rzeczy znalezionej:

Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej i nie znam miejsca zamieszkania osoby uprawnionej do odbioru rzeczy znalezionej.

Data i czytelny podpis znalazcy

PKP S.A.. 2725-646-02 (H-3138)

C1 POTWIERDZENIE ODBIORU RZECZY ZNALEZIONEJ

A 000000

ODBIORCA:

Data odbioru:

Imię i nazwisko:

Adres:

nr dok. tożsamości:

wydany przez:

Oświadczam, że opisana w pokwitowaniu rzecz znaleziona jest moją własnością i jestem osobą uprawnioną do jej odbioru

wydający odbiorca

PKP S.A.. 2725-646 -02 (H-3138)

B1 *odpowiednie skreślić

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA / ODMOWY PRZYJĘCIA * RZECZY ZNALEZIONEJ

A 000000

W dniu:

przyjęto / odmówiono przyjęcia* rzeczy znalezionej

przyczyna odmowy:

przyjmujący znalazca

PKP S.A.. 2725-646 -02 (H-3138)

Wzór nr 25
do § 22 RPO SKM

PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi – wniosku[1] wniesionego (ej) ustnie/telefonicznie

W dniu ……..20…….r. w ……..

…….. nr telefonu……

(imię i nazwisko, nazwa)

wnosi ustnie/telefonicznie do protokołu następującą (cy) skargę – wniosek:

(zwięzły opis treści sprawy)

……

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

[1] niepotrzebne skreślić

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Na podstawie art. 24 ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002r. nr 101 poz. 926 z późn. zm.) informuje, że administratorem PANA/PANI danych osobowych jest PKP SZYBKA KOLEJ MIEJSKA W TRÓJMIEŚCIE SP. Z O.O., 81-002 Gdynia ul. Morska 350 A. Dane osobowe PANA/PANI przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji *na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38 poz.266) oraz REGULAMINU PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM).* Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

……... ……

(podpis osoby przyjmującej zgłoszenie) (podpis osoby składającej skargę/wniosek)[2]

[2] Podpis osoby składającej nie jest wymagany w przypadku wniesienia skargi/wniosku drogą telefoniczną

Wzór nr 26
do § 23 RPO SKM

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE

_____, dnia_____
(Miejscowość)

_____
(IMIĘ I NAZWISKO)

_____
(ADRES ZAMIESZKANIA – ULICA, NR DOMU / MIESZKANIA)

_____
(KOD POCZTOWY – MIEJSCOWOŚĆ)

_____
(NUMER TELEFONU)

_____
(NUMER KONTA BANKOWEGO)

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

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA PRZEJAZDU W POCIĄGU SKM

UZASADNIENIE REKLAMACJI

(SZCZEGÓŁOWY OPIS)

POUCZENIE

Zgodnie z §§ 4 i 5 ust. 3 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. *w sprawie ustalania stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego* (Dz. U. Nr 38 poz. 266 z dnia 07 marca 2006 r.):

§ 4 Uprawniony, albo podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację:

1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
2) **gdy nie zgadza się z treścią wezwania** do zapłaty

§ 5 ust. 3 **Do reklamacji powinny być dołączone** odpowiednio do przedmiotu roszczenia oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd…) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

Na podstawie art. 24 ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002r. nr 101 poz. 926 z późn. zm.) informuje, że administratorem PANA/PANI danych osobowych jest PKP SZYBKA KOLEJ MIEJSKA W TRÓJMIEŚCIE SP. Z O.O., 81-002 Gdynia ul. Morska 350 A. Dane osobowe PANA/PANI przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji *na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38 poz. 266) oraz REGULAMINU PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM).* Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

WYKAZ ZAŁĄCZONYCH DOKUMENTÓW:

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

……

(PODPIS OSOBY UPRAWNIONEJ

DO WNIESIENIA REKLAMACJI)

……

DATA, GODZINA I PODPIS OSOBY PRZYJMUJĄCEJ REKLAMACJĘ

Wzór nr 27
do § 23 RPO SKM

…….. ……. , dn. ……..
(Imię i Nazwisko) **(Miejscowość)**

…… **PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.**
(ulica, nr domu, nr mieszkania) **Punkt Przyjęć Reklamacji**
ul. 3 Maja 67 81 – 850 SOPOT

……
(kod pocztowy, miejscowość)

REKLAMACJA
dot. umorzenia należności wynikających z wezwania do zapłaty

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

- **nie okazania w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdów ulgowych *)**
- **nie okazania w pociągu ważnego biletu okresowego imiennego *)**

Do reklamacji dołączam:

- **uwierzytelnioną (przez upoważnionego pracownika SKM, wystawcę dokumentu, notariusza) kserokopię dokumentu lub biletu okresowego imiennego,**
- **oryginał wezwania do zapłaty,**
- **dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie …….. zł.**

POUCZENIE

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

- **reklamacji dotyczących przejazdu w pociągu SKM bez zawarcia umowy przewozu (nie skasowania biletu kartkowego jednorazowego) nie rozpatruje się,**
- **reklamacji dotyczących biletów jednorazowych, które nie zostały okazane do kontroli, nie rozpatruje się.**

Na podstawie art. 24 ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (DZ.U. z 2002r. nr 101 poz. 926 z późn. zm.) informuje, że administratorem PANA/PANI danych osobowych jest PKP SZYBKA KOLEJ MIEJSKA W TRÓJMIEŚCIE SP. Z O.O., 81-002 Gdynia ul. Morska 350 A. Dane osobowe PANA/PANI przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji *na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38 poz. 266) oraz REGULAMINU PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM).* Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

……
(Podpis składającego reklamację)

……
(Data i podpis osoby przyjmującej reklamację)

***) niepotrzebne skreślić**

Wzór nr 28
do § 23 RPO SKM

…… Miejscowość …… data ……..
(Imię i nazwisko podróżnego)

……..……
(Adres do korespondencji: ul., nr domu, mieszkania)

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350 A 81-002 Gdynia
Wydział Sprzedaży i Umów

…… ……..
(Kod pocztowy) (Miejscowość)

Nr tel. ……..

Nr konta bankowego……

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

Wydany ** …… na kwotę ……
Przyczyna niewykorzystania biletu:
……..……
……
……
……
Załączniki:
Oryginał biletu nr ……
Inne dokumenty ……..

…….. … ……
(Potwierdzenie przyjęcia reklamacji) (Czytelny podpis składającego reklamację)
Data, czytelny podpis, pieczęć
* jednorazowy, okresowy: tygodniowy, dwutygodniowy, miesięczny, kwartalny
** stacja/przystanek osobowy, nr kasy, nr automatu

POUCZENIE

Zwrot należności za całkowicie lub częściowo nie wykorzystane bilety na przejazd jednorazowy i przejazdy wielokrotne określa:

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

Zakres praw i obowiązków pasażerów, oprócz przepisów określonych powyżej regulują ponadto:
1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r., Nr 50, poz.601 z późn zm.),
2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. Nr 1371/2007/WE dotyczące prawa i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (L 315/14 PL Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej 3.12. 2007r.).
Przepisy, o których mowa wyżej zamieszczone są na stronie internetowej **www.skm.pkp.pl** oraz udostępnione do wglądu w kasach biletowych SKM.

W przypadku zwrotu biletu na przejazd jednorazowy od należności podlegającej zwrotowi ***potrąca się przy jej wypłacie 15 % odstępnego nie mniej niż 5,00 zł.***
W przypadku zwrotu biletu na przejazdy wielokrotne od należności podlegającej zwrotowi ***potrąca się przy jej wypłacie 15% odstępnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż 50 zł i nie niższa niż 5,00 zł.***
(podstawa prawna §11 ust.4, §12 ust. 3 Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.)
Zwrot biletu na przejazd (poświadczonego zgodnie z § 12 RPO - SKM) lub jego wymiana mogą być ograniczone lub wykluczone (w przypadkach określonych przepisami). Od należności zwracanej za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd potrącane jest odstępne, chyba że odstąpienie od umowy przewozu nastąpi z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

Na podstawie art. 24 ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (DZ.U. z 2002r. nr 101 poz. 926 z późn. zm.) informuje, że administratorem PANA/PANI danych osobowych jest PKP SZYBKA KOLEJ MIEJSKA W TRÓJMIEŚCIE SP. Z O.O., 81-002 Gdynia ul. Morska 350 A. Dane osobowe PANA/PANI przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji *na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) oraz REGULAMINU PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM).* Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

Zapoznałem/am się z treścią pouczenia ……
(data, podpis)

Wzór nr 29
do § 23 RPO SKM

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE

_____, dnia_____

_____
(IMIĘ I NAZWISKO)

_____
(ADRES ZAMIESZKANIA – ULICA, NR DOMU / MIESZKANIA)

_____
(KOD POCZTOWY – MIEJSCOWOŚĆ)

_____
(TELEFON KONTAKTOWY)

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350 a 81-002 Gdynia
Wydział Sprzedaży i Umów

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA AUTOMATU BILETOWEGO

UZASADNIENIE REKLAMACJI

DOKŁADNE MIEJSCE USYTOWANIA AUTOMATU (stacja, przystanek, numer peronu)

_____

_____

DATA I GODZINA ZDARZENIA

_____

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

_____

_____

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

_____

_____

_____

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

_____

_____

_____

NUMER KONTA BANKOWEGO

_____

Na podstawie art. 24 ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) informuje, że administratorem PANA/PANI danych osobowych jest PKP SZYBKA KOLEJ MIEJSKA W TRÓJMIEŚCIE SP. Z O.O., 81-002 Gdynia ul. Morska 350 A. Dane osobowe PANA/PANI przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji *na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) oraz REGULAMINU PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM).* Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

WYKAZ ZAŁĄCZONYCH DOKUMENTÓW:

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

……

(PODPIS OSOBY UPRAWNIONEJ DO WNIESIENIA REKLAMACJI)

_____

DATA, GODZINA I PODPIS OSOBY PRZYJMUJĄCEJ REKLAMACJĘ

Wzór nr 30
do § 23 RPO SKM

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE

_____, dnia_____

_____
(IMIĘ I NAZWISKO)

_____
(ADRES ZAMIESZKANIA – ULICA, NR DOMU / MIESZKANIA)

_____
(KOD POCZTOWY – MIEJSCOWOŚĆ)

_____
(NUMER TELEFONU)

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350 a 81-002 Gdynia
Wydział Sprzedaży i Umów

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU SKY CASH

UZASADNIENIE REKLAMACJI

DATA I GODZINA ZAKUPU BILETU

_____

RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU
(jednorazowy według taryfy…., stacja początkowa, stacja końcowa)

_____

_____

NUMER KONTROLNY I NUMER BILETU

_____

_____

_____

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

_____

_____

Na podstawie art. 24 ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002r. nr 101 poz. 926 z późn. zm.) informuje, że administratorem PANA/PANI danych osobowych jest PKP SZYBKA KOLEJ MIEJSKA W TRÓJMIEŚCIE SP. Z O.O., 81-002 Gdynia ul. Morska 350 A. Dane osobowe PANA/PANI przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji *na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) oraz REGULAMINU PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM).* Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

……

(PODPIS OSOBY UPRAWNIONEJ DO WNIESIENIA REKLAMACJI)

_____
DATA, GODZINA I PODPIS OSOBY PRZYJMUJĄCEJ REKLAMACJĘ