

Aneks nr 16
do Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt
przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO - SKM)

1. W Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM), przyjętym do stosowania Uchwałą nr 134/2016 Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., z dnia 6 lipca 2016 r. z późn. zm., wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 21 ust. 2 pkt 24 otrzymuje brzmienie:

- „24) korzystania z toalet podczas postoju pociągu na stacji/przystanku osobowym, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie; postanowienia dotyczące korzystania z toalet na odcinku Gdańsk Śródmieście – Wejherowo – Gdańsk Śródmieście określa postanowienia ust. 5 Powyższe nie dotyczy toalet z obiegiem zamkniętym;”

2) § 23 otrzymuje brzmienie:

„§ 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. zm.) z dnia 03 grudnia 2007 r.;
 - 2) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (j.t. Dz.U. z 2017 r., poz. 1983);
 - 3) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. *w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
2. Osoba uprawniona może złożyć do SKM reklamację:
- 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu (wzór nr 30),
 - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletów na przejazd/przewóz (wzór nr 32),
 - 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 31),
 - 4) z tytułu wadliwie działającego automatu biletowego (wzór nr 33),
 - 5) z tytułu wadliwie działającego systemu SKY CASH/PLATFORMY INTERNETOWEJ (wzór nr 34).
3. Reklamacje należy składać w formie:
- 1) pisemnej:
 - a) w dowolnym punkcie odprawy, lub osobiście na adres:
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
w Wydziale Obsługi Posprzedazowej
w budynku Dworca Podmiejskiego Gdynia Główna
 - b) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r., poz. 1481), zwanej dalej „Prawem pocztowym” – na adres:
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia
 - 2) elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres:
reklamacje@skm.pkp.pl
wyłącznie w przypadkach biletów zakupionych za pośrednictwem platformy internetowej oraz biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego.

4. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, oznacza zgodę uprawnionego albo podróznego na doręczenie przez SKM:
 - 1) odpowiedzi na reklamacje,
 - 2) wezwania, o którym mowa w ust. 13 pkt 1 lub ust. 14,- na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróznego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi lub doręczenia wezwań w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.
5. Uprawniony albo podróżny, który złożył reklamacje w formie, o której mowa w ust. 3 pkt 1 i 2, może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamacje lub wezwanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. W trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny powiadamia SKM o zmianie adresu zamieszkania lub siedziby, adresu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej. W przeciwnym razie doręczenia, o którym mowa w ust. 13 pkt 1 lub ust. 14, dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji uznaje się za skuteczne.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróznego;
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu;
 - 4) uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - 6) numer rachunku bankowego właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 7) podpis uprawnionego lub podróznego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
8. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
9. Do reklamacji składanej w formie elektronicznej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 7 pkt 3 i ust. 8, w postaci elektronicznej.
10. Do załatwiania reklamacji z tytułu roszczeń dotyczących:
 - 1) zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety;
 - 2) wezwań do zapłaty z tytułu przewozu osób, rzeczy oraz zwierząt – w tym psów;
 - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu, właściwym jest Wydział MP.
11. Reklamacje, dotyczące zagadnień, określonych w:
 - 1) ust. 10 pkt 1 i 3 – składane są nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie;
 - 2) ust. 10 pkt 2 – składane są nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty;
 - 3) § 16 ust. 10 i 13 – składane są nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
12. Przewoźnik potwierdza uprawnionemu albo podróznemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa w:
 - a) w ust. 3 pkt 1 lit. a – niezwłocznie;
 - b) w ust. 3 pkt 2 – w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
13. Jeżeli złożona reklamacja:
 - 1) nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 7 lub 8, SKM wzywa reklamującego, nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania,
 - 2) zostanie uzupełniona w terminie określonym w pkt 1, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
14. Jeżeli jest to potrzebne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, SKM może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróznego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.

15. Oryginały dokumentów o których mowa w ust. 14, są zwracane uprawnionemu albo podróznemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.
16. SKM udziela odpowiedzi na wniesioną reklamację nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji do SKM.
17. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
18. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
 - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji w całości albo w części;
 - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informacje o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 6) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
 - 7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowego sądu;
 - 8) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na reklamację udzieloną w formie pisemnej albo elektronicznej.
19. Doręczenia wezwań, o których mowa w ust. 13 pkt 1 oraz ust. 14, dokonuje się przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru. Terminy, o których mowa w ust. 13 pkt 1 oraz ust. 14, uważa się za zachowane, jeśli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróznego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego.
20. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i zwierząt przewożonych pod opieką podróznego.
21. Dla przyjmowania, rozpatrywania skarg oraz udzielania odpowiedzi na skargi stosuje się odpowiednio postanowienia § 22.”;
- 3) Spis „Wzorów druków” otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 1 do niniejszego aneksu;
- 4) we wzorach druków:
 - a) wzór nr 15 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 2 do niniejszego aneksu;
 - b) wzór nr 21 skreśla się;
 - c) wzory nr 29-34 otrzymują brzmienie jak w załączniku nr 3 do niniejszego aneksu.

2. Zmiany obowiązują od dnia 23 marca 2018 r.

WZORY DRUKÓW

Nr wzoru	Nazwa	strona
1	Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd	47
1a	Poświadczenie o niewykorzystaniu biletu	47a
2	Pokwitowanie zatrzymania dokumentu.....	48
3	Bilet blankietowy z kasy elektronicznej.....	49
3a	Bilet blankietowy z kasy elektronicznej.....	49a
3b	Bilet blankietowy z kasy elektronicznej.....	49b
3c	Bilet blankietowy z kasy elektronicznej.....	49c
4	Bilet blankietowy z kasy elektronicznej na papierze ciągłym.....	50
5	Bilety kartkowe do kasowników elektronicznych (wybrane wzory).....	51
6	Bilet abonamentowy.....	52
7	Bilet emitowany przez elektroniczny automat biletowy.....	53
8	Bilety emitowane przez elektroniczny automat biletowy Avisty oraz automaty w pociągu.....	54
9	Kupon kontrolny.....	55
10	Bilet blankietowy na dopłatę.....	56
10a	Bilet blankietowy na dopłatę.....	56a
11	Bilet strefowy.....	57
11a	Bilet strefowy.....	57a
12	Bilet strefowy (ulga ustawowa).....	57
12a	Bilet strefowy (ulga ustawowa).....	57a
13	Bilet z terminalu mobilnego do sprzedaży biletów	58
13a	Bilet z terminalu mobilnego do sprzedaży biletów.....	58a
14	Bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego	59
15	Wezwanie do zapłaty.....	60
15a	Bilet zakupiony za pośrednictwem platformy internetowej.....	62a
15b	Bilet zakupiony za pośrednictwem platformy internetowej.....	62b
16	Piktogram – Miejsce dla podróżnych z dziećmi do lat 4 i kobiet ciężarnych.....	63
17	Piktogram – Miejsce dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.....	63
18	Piktogram miejsce dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.....	64
19	Piktogram – Miejsce do przewozu rowerów.....	65
20	Piktogram – Miejsce zabraniające przewozu roweru.....	66
21	Piktogram – Informacja o automacie biletowym w pociągu.....	67
22	Informacja o przejeździe pociągu nadzwyczajnego.....	68
23	Identyfikator kierownika pociągu.....	69
24	Identyfikator konduktora pociągu.....	70
25	Identyfikator osoby upoważnionej do kontroli.....	71
26	Identyfikator rewizora pociągu.....	72
27	Zaświadczenie o opóźnieniu pociągu.....	73
28	Pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej.....	74
29	Protokół przyjęcia skargi – wniosku wniesionego(ej) ustnie/telefonicznie	75
30	Reklamacja dotycząca przejazdu w pociągu SKM.....	77
31	Reklamacja dot. umorzenia należności wynikających z wezwania do zapłaty.....	79
32	Reklamacja dot. zwrotu za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd.....	80
33	Reklamacja dot. wadliwego działania automatu biletowego.....	81
34	Reklamacja dot. wadliwego działania systemu SKY CASH/PLATFORMY INTERNETOWEJ...	83

Wzór nr 15 (1)
do § 5, 17 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. 069 721 27 78, NIP 959-434-0412 (w dni robocze, w godzinach 8:00-14:00)		WEZWANIE do zapłaty	Nazwisko
		Pouczenie - strona odwrotna	Imię
Seria AB Nr 000000		kod pocztowy	miejsowość
		ulica	nr domu
		nr lokalu	
Przejazd nastąpił:		Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *)	zł
w dniu	o godzinie	Opłata dodatkowa *)	zł
od stacji		Potrąc. ceny okazanych biletów	zł
do stacji			
przez		Do zapłaty:	zł
			Do zapłaty w ciągu 7 dni
poc. SKM Nr	w kl. 2 km	1. Naliczoną należność: za przejazd bez ważnego biletu / przewóz rzeczy / zwierząt *) należy wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem.	
Miejsce ujawnienia (prze/d/za)		2. Reklamacje dotyczące przejazdu u bez ważnej legitymacji lub biletu okresowego należy składać do przewoźnika lub punktu reklamacji - patrz pouczenie na odwrocie wezwania.	
Podzaj ubi	% ustawowa	3. Wezwanie do zapłaty ważne jest wyłącznie w dniu, w ciągu oraz od stacji/przy stanku - do stacji/przy stanku - podanym na wezwaniu do zapłaty.	
Dane osobowe podróżnego		Uwagi organu kontrolnego	
P E S E L <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Imiona rodziców		Uwagi podróżnego	
Data urodzenia			
Rodzaj dokumentu tożsamości		Potwierdzam odbiór wezwania	
Seria i Nr dok.		ODMOWA ODBIORU	
Wydanego przez		Czytelny podpis podróżnego	
Miejscowość wydania		Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy	
Data wyd.			
*) nieobrotne skreślić		PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-08	

Wzór nr 15 (2)
do § 5, 17 RPO-SKM

(część 1- strona odwrotna)

POUCZENIE

Wskazana 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 dowolnym punkcie odprawy PKP SKM (w godz. 08.00 - 19.00) lub w kasie przewoźnika w Gdyni ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia (w godz. 08.00-14.00 w dni robocze). UWAGA: Pod pojęciem „7 dni” rozumie się 7 kolejnych dni kalendarzowych, liczonych począwszy od dnia następnego po dniu wystawienia niniejszego wezwania do zapłaty. Jeżeli ostatni dzień terminu przypada na dzień ustawowo wolny od pracy (niedziele i święta), to za ostatni dzień terminu „7 dni” uznaje się dzień następnego. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych do kasy biletowej PKP SKM lub dzień uznania wskazanego do zapłaty rachunku bankowego PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. W przypadku niedokonania wpłaty, PKP SKM w Trójmieście Spółka z o.o. może dokonać sprzedaży niniejszej wierzycielności w celu jej dalszego dochodzenia w szelkiemu dozwolonym przez prawo środkami zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2015r., poz. 915 z późn. zm.). Reklamacje w formie pisemnej, w trybie i na warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.) z zastrzeżeniem treści pkt 3 z czolowej strony wezwania z powołaniem się na numer niniejszego wezwania, można składać w każdym punkcie odprawy PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (kasy biletowe) w godz. 08.00 - 19.00, w siedzibie Spółki oraz siedzibie Wydziału Obsługi Poszredzawczej mieszczącej się w budynku Dworca Podmiejskiego Gdynia Główna w godz. 08.00 - 14.00 w dni robocze lub wysłać na adres: ul.Morska 350A, 81-002 Gdynia.

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

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

- kopię dokumentu u lub biletu okresowego imiennego,
- kopię wezwania do zapłaty,
- kopię do wodu wniesienia opłaty manipulacyjnej lub wydania dyspozycji zapłaty w kwocie 12,80 zł na ww. nr rachunku bankowego,
- w przypadku biletów metropolitalnych do ww. dokumentów należy dołączyć kopię dokumentu stwierdzającego ważność biletu (np. historia doładowań, paragon itp.).

Tylko łączne spełnienie wszystkich wymaganych powyżej warunków w terminie 7 dni, skutkować będzie pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji (podstawa prawna: Ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 915 z późn. zm.) oraz Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.)). Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, SKM, może nie później niż w terminie 14 dni od dnia wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Opłata dodatkowa pobierana jest na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą 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 (t.j. Dz. U. z 2016r., poz. 922) informuje się, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia. 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 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 915 z późn. zm.) oraz art. 23 ust. 1 pkt 2.5 ustawy o ochronie danych osobowych z dn. 29 sierpnia 1997 r. (t.j. Dz. U. z 2016r., poz. 922).

(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	Nazwisko Imię Adres zamieszkania kod pocztowy miejscowość ulica nr domu nr lokalu	
Seria AB Nr 000000			
Przejazd nastąpił: w dniu o godzinie od stacji do stacji przez poc. SKM Nr w kl. 2 km Miejsce ujawnienia (przed/za) Rodzaj usługi% ustawowa,% handlowa	Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *) zł Opłata dodatkowa *) zł Potrąć ceny okazanych biletów zł Do zapłaty: zł Do zapłaty w ciągu 7 dni zł	Uwaga: Uregulowanie należności w terminie do 7 dni skutkuje oniżeniem opłaty dodatkowej o 45%	
1. Naliczona należność za przejazd bez ważnego biletu / przewóz z rzeczy / zwierząt*) należy wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem. 2. Reklamacje dotyczące przejazdu bez ważnej legitymacji lub biletu o okresowym ważności należy składać do przewoźnika lub punktu reklamacyjnego - patrz pouczenie na odwrocie wezwania. 3. Wezwania do zapłaty ważne jest wyłącznie w dniu, w którym otrzymano oraz od stacji/przystanku - do stacji/przystanku - podanym na wezwaniu do zapłaty.			
Dane osobowe podróżnego PESEL <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Imiona rodziców Dokument / oświadczenie podróżnego *) Data urodzenia Rodzaj dokumentu tożsamości Seria i Nr dok. Wydany przez Miejscowość wydania Data wyd.		Uwagi organu kontrolnego Uwagi podróżnego Potwierdzam odbiór wezwania ODMOWA ODBIORU Czytelny podpis podróżnego Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy	
*) niepotrzebne skreślić			PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-08

(część 3)

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o. ul. Morska 350A 81-002 Gdynia tel. 058 721 27 78, NIP 958-13-70-512 (w dni robocze, w godzinach 8:00-14:00)	Protokół	Nazwisko Imię Adres zamieszkania kod pocztowy miejscowość ulica nr domu nr lokalu	
Seria AB Nr 000000			
Przejazd nastąpił: w dniu o godzinie od stacji do stacji przez poc. SKM Nr w kl. 2 km Miejsce ujawnienia (przed/za) Rodzaj usługi% ustawowa,% handlowa	Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *) zł Opłata dodatkowa *) zł Potrąć ceny okazanych biletów zł Do zapłaty: zł Do zapłaty w ciągu 7 dni zł	Uwaga: Uregulowanie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 45%	
1. Naliczona należność za przejazd bez ważnego biletu / przewóz z rzeczy / zwierząt*) należy wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem. 2. Reklamacje dotyczące przejazdu bez ważnej legitymacji lub biletu o okresowym ważności należy składać do przewoźnika lub punktu reklamacyjnego - patrz pouczenie na odwrocie wezwania. 3. Wezwania do zapłaty ważne jest wyłącznie w dniu, w którym otrzymano oraz od stacji/przystanku - do stacji/przystanku - podanym na wezwaniu do zapłaty.			
Dane osobowe podróżnego PESEL <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Imiona rodziców Dokument / oświadczenie podróżnego *) Data urodzenia Rodzaj dokumentu tożsamości Seria i Nr dok. Wydany przez Miejscowość wydania Data wyd.		Uwagi organu kontrolnego Uwagi podróżnego Potwierdzam odbiór wezwania ODMOWA ODBIORU Czytelny podpis podróżnego Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy	
*) niepotrzebne skreślić			PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-08

FORMULARZ REKLAMACYJNY PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

....., dn.....
(Miejscowość)

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

Imię i nazwisko:

Nr wezwania do zapłaty/biletu na opłatę dodatkową:

Adres zamieszkania:

Telefon kontaktowy:
(podanie dobrowolne – w celu przyspieszenia kontaktu)

Kwota roszczenia:
(oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego)

Numer rachunku bankowego:

TEMAT REKLAMACJI

.....
.....

UZASADNIENIE

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

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

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

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

.....
(Imię i Nazwisko)

....., dn.
(Miejscowość)

.....
(ulica, nr domu, nr mieszkania)

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

.....
(kod pocztowy, miejscowość)

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA UMORZENIA NALEŻNOŚCI WYNIKAJĄCYCH Z WEZWANIA DO ZAPŁATY

Upieram się 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:

- **kopię dokumentu lub biletu okresowego imiennego,**
- **kopię wezwania do zapłaty,**
- **kopię dowodu 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 oraz art. 32 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 922) 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. z 2006 r., Nr 38 poz. 266 z późn.zm.) 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)

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

***) niepotrzebne skreślić**

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-184-15-03

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

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

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

.....
(Imię i nazwisko podróżnego)

Miejscowość data

.....
(Adres zamieszkania)

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

.....
(Kod pocztowy)

.....
(Miejscowość)

Nr tel.....

(podanie dobrowolne, w celu przyspieszenia kontaktu)

Nr rachunku bankowego.....

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

Wydany ** na kwotę

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA ZWROTU ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZD

Przyczyna niewykorzystania biletu:

Załączniki:

Bilet nr

Inne dokumenty

.....
(Potwierdzenie przyjęcia reklamacji)

Data, godzina, czytelny podpis, pieczęć

* jednorazowy, okresowy: miesięczny, kwartalny

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

.....
(Czytelny podpis składającego reklamację)

POUCZENIE

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

2) Taryfa Przewozowa SKM (TP-SKM) zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. 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 (j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 1983),

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** (podstawa prawna § 11 ust. 6 RPO-SKM).

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** (podstawa prawna § 12 ust. 3 RPO-SKM).

Zwrot biletu na przejazd (poświadczonego zgodnie z § 11 ust. 2 RPO - SKM) lub jego wymiana mogą być ograniczone lub wykluczone (w przypadkach określonych przepisami). Od należności zwracanej za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd potrącanie jest odstępnego, chyba że odstąpienie od umowy przewozu nastąpi z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

Na podstawie art. 24 ust 1 oraz art. 32 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 922) 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. z 2006 r., Nr 38 poz. 266 z późn. zm.) 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)

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-185-15-05

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej:

/seria i nr biletu/

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

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

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE

_____, dnia _____

(IMIĘ I NAZWISKO)

(ADRES ZAMIESZKANIA – ULICA, NR DOMU / MIESZKANIA)

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

(KOD POCZTOWY – MIEJSCOWOŚĆ)

(TELEFON KONTAKTOWY-
DOBROWOLNIE W CELU PRZYŚPIESZENIA KONTAKTU)

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA AUTOMATU BILETOWEGO

UZASADNIENIE REKLAMACJI

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

DATA I GODZINA ZDARZENIA

RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU

(jednorazowy, 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

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

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

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

Na podstawie art. 24 ust 1 oraz art. 32 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 922) 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. z 2006 r., Nr 38 poz. 266 z późn. zm.) 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)**

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI
DATA, GODZINA, CZYTELNY PODPIS, PIECZĘĆ

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-186-15-03

Wzór nr 34
do § 23 RPO SKM

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE

_____, dnia _____

(IMIĘ I NAZWISKO)

(ADRES ZAMIESZKANIA – ULICA, NR DOMU / MIESZKANIA)

(KOD POCZTOWY – MIEJSCOWOŚĆ)

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

(NUMER TELEFONU – DOBROWOLNIE W CELU PRZYŚPIESZENIA KONTAKTU)

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU SKY CASH/PLATFORMY INTERNETOWEJ

UZASADNIENIE REKLAMACJI

DATA I GODZINA ZAKUPU BILETU

RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU

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

NUMER KONTROLNY I NUMER BILETU

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

Na podstawie art. 24 ust 1 oraz art. 32 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 922) 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. z 2006 r., Nr 38 poz. 266 z późn. zm.) 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)**

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI
DATA, GODZINA, CZYTELNY PODPIS, PIECZĘĆ

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-187-15-03

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej SKYCASH/PLATFORMY INTERNETOWEJ*

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

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

*niepotrzebne skreślić

