

Zmiana nr 5
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) wprowadza się następujące zmiany:

1) § 1 ust. 2 pkt 3) otrzymuje brzmienie:

„ 3) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r.- Kodeks cywilny (t.j. Dz. U z 2014 r. poz.121 z późn. zm.);”

2) §) § 5 ust.1 pkt 8) otrzymuje brzmienie:

„ 8) wezwania do zapłaty (wzór Nr 15) – wydawane w trybie i na zasadach określonych w postanowieniach § 17.”

3) § 10 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„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.

W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, stosuje się odpowiednio postanowienia §17 i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą także opiekuna/przewodnika osób niepełnosprawnych w stopniu znacznym (z ogólnego stanu zdrowia, ze względu na wzrok), umiarkowanym (ze względu na wzrok) bądź rodzica/opiekuna dziecka niepełnosprawnego.”

4) § 11 ust. 15 otrzymuje brzmienie:

„15. SKM udziela odpowiedzi na wniesioną reklamację nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia - § 23 ust. 9 stosuje się odpowiednio ”

5) § 17 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„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 „wezwaniami” (wzór Nr 15).”

6) § 22 ust. 6 otrzymuje brzmienie:

„6. Skargi i wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez SKM można kierować również do: URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa
Tel : 022-749-14-00
Fax: 022-749-14-01
e-mail: utk@utk.gov.pl
www.utk.gov.pl/portal/pl/147/485/zlozenie_skargi.html”

7) Spis „Wzorów druków” otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 1 do niniejszej zmiany.

8) W części „Wzory druków”, uchyla się wzór nr 14.

9) W części „Wzory druków”, wzór nr 15 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 3 do niniejszej zmiany.

10) W części „Wzory druków”, wzór nr 28 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 4 do niniejszej zmiany.

11) W części „Wzory druków”, wzór nr 29 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 5 do niniejszej zmiany.

12) W części „Wzory druków”, wzór nr 30 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 6 do niniejszej zmiany.

13) W części „Wzory druków”, wzór nr 31 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 7 do niniejszej zmiany.

14) W części „Wzory druków”, wzór nr 32 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 8 do niniejszej zmiany.

15) W części „Wzory druków”, wzór nr 33 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 9 do niniejszej zmiany.

2. Zmiana wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2015 r.

WZORY DRUKÓW

Nr wzoru	Nazwa	Strona
1	Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd	44
2	Pokwitowanie zatrzymania dokumentu.....	45
3	Zaświadczenie na zamówiony pociąg nadzwyczajny.....	46
4	Bilet blankietowy z kasy elektronicznej.....	47
5	Bilet blankietowy z kasy elektronicznej (z taśmy).....	47
6	Bilety kartkowe strefowe do kasowników (wybrane wzory).....	48
7	Bilet abonamentowy.....	49
8	Bilet emitowany przez elektroniczny automat biletowy.....	50
8a	Bilety emitowane przez elektroniczny automat biletowy Avisty..... 3	50a
9	Bilet blankietowy na dopłatę.....	51
10	Bilet strefowy.....	52
11	Bilet strefowy (ulga ustawowa).....	52
12	Bilet z terminalu mobilnego do sprzedaży biletów	53
13	Bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego	54
14	Uchylony..... 5	55
15	Wezwanie do zapłaty..... 5	57
16	Metropolitalne bilety kartkowe do kasowników (24-godzinne).....	60
17	Metropolitalne bilety kartkowe do kasowników (72-godzinne).....	61
18	Nośniki elektroniczne biletów okresowych (metropolitalne).....	62
19	Piktogram – Miejsce dla podróżnych z dziećmi do lat 4 i kobiet ciężarnych.....	63
20	Piktogram – miejsce dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.....	63
20a	Piktogram miejsce dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej..... 2	63a
21	Piktogram – miejsce do przewozu rowerów.....	64
22	Identyfikator kierownika pociągu.....	65
23	Identyfikator konduktora pociągu.....	66
24	Identyfikator osoby upoważnionej do kontroli.....	67
25	Identyfikator rewizora pociągu.....	68
26	Zaświadczenie o opóźnieniu pociągu.....	69
27	Pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej.....	70
28	Protokół przyjęcia skargi – wniosku wniesionego(ej) ustnie/telefonicznie ... 5	71
29	Reklamacja dotycząca przejazdu w pociągu SKM..... 5	73
30	Reklamacja dot. umorzenia należności wynikających z wezwania do zapłaty.. 5	75
31	Reklamacja dot. zwrotu za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd..... 5	76
32	Reklamacja dot. wadliwego działania automatu biletowego..... 5	77
33	Reklamacja dot. wadliwego działania systemu SKY CASH..... 5	79

Wezwanie do zapłaty (część dla podróżnego) – strona czołowa

PKP Sztuka, rolek Miejska w Trójmieście Spółka z o.o. ul. Morska 350A/81-002 Gdynia tel. 058 721 27 78, # 11 985-13-10-512 (w dni robocze, w godzinach 8.00-14.00)		WEZWANIE		Nazwisko	
		do zapłaty		Imię	
Pouczenie - strona odwrotna		Adres zamieszkania		kod pocztowy	
miejscowość		nr domu		nr lokalu	
Seria A Nr		Przejazd nastąpi		Uwaga:	
w dniu o godzinie		od stacji do stacji		Uregulowanie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 45%	
poc. SKM Nr		Do zapłaty:		Do zapłaty w ciągu 7 dni	
Miejsce ujawnienia (przedzia)		Rodzaj ulgi: % ustawowa % handlowa		1. Ratio zapłaty nie dotyczy przeliczeń z uwzględnieniem biletów przewoźniczych i awizacji należy wpłacić w ciągu 14 dni za przeliczenia okresowe. 2. Reklamacje do odbioru mogą być składane w dowolnym punkcie lub biurowym oddziale wchodzącym do przewoźnika lub punkcie reklamacji w siedzibie powołanego na odwołanie w zarządzie. 3. Wezwania do zapłaty w bilie aktywne są w dniu, w którym został ogłoszony bilet, do chwili przeliczenia - podanym na wezwaniu do zapłaty.	
Dane osobowe podróżnego		Uwagi organu kontrolnego			
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"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Uwag podróżnego			
Imiona rodziców:		Podwierdzam odbiór wezwania			
Data urodzenia:		ODMOWA O DBIORU			
Rodzaj dokumentu tożsamości:		Czytelny podpis podróżnego			
Seria i Nr dok.:		Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy			
Wydany przez:					
Miejscowość wydania:					
Data wyd.:					
) niepotrzebne skreślić		PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-10-3-14-03 DKK/CCC/11			

(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 dowolnym punkcie odprawy PKP SKM (w godz. 08.00 - 19.00) lub w punkcie odprawy przewoźnika, w Gdyni ul. Morska 350A; 81-002 Gdynia (w godz. 08.00-14.00 w dni robocze) w Punkcie Przyjęć Reklamacji Dworzec PKS w Gdańsku, ul.3 Maja 12; 80-802 Gdańsk (pn.- wt. w godz. 08.00-16.00, śr. w godz. 11.00-19.00, czw.-pt. w godz. 08.00-16.00) oraz w Punkcie Przyjęć Reklamacji w tunelu prowadzącym na peron przystanku osobowego Gdańsk Zabianka - AWWFIS (pn.-wt. w godz. 08.00-16.00, śr. w godz. 11.00-19.00, czw.-pt. w godz. 08.00-16.00).

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

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

W przypadku nie dokonania wpłaty, PKP SKM w Trójmieście Spółka z o.o. może dokonać sprzedaży niniejszej wierzycielności w celu jej dalszego dochodzenia wszelkimi dozwolonymi przez prawo środkami zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2012r., Poz. 1173 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 reklamacyjnych (Dz.U. Nr 38, poz. 266) z zastrzeżeniem treści pkt 3 i pkt 4 z czwartej strony wezwania z powołaniem się na numer niniejszego wezwania, można składać w każdym punkcie odprawy PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., w siedzibie Spółki, w Punkcie Przyjęć Reklamacji Dworzec PKS w Gdańsku lub w tunelu prowadzącym na peron przystanku osobowego Gdańsk Zabianka - AWWFIS.

Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem tel.: 602 148 138 w godzinach otwarcia Punktów Przyjęć Reklamacji.

Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów albo posiadający ważny w dniu przejazdu i zakupu strony wezwania przed przejazdem imienny bilet okresowy - którego nie okazał w pociągu - może w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu) przesyłać, względnie złożyć reklamację na adres Punktu Przyjęć Reklamacji (Dworzec PKS w Gdańsku lub tunel dworca prowadzący na peron przystanku osobowego Gdańsk Zabianka), 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 lub wydania dyspozycji zapłaty w kwocie 11,20 zł na ww. nr rachunku bankowego,
- 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 z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (tj. Dz.U. z 2012r., poz. 1173 z późn. zm.) oraz Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek).

Opłata dodatkowa pobierana jest na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych za tytuł przewozu osób, zabranych ze sobą doprzewozu 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 (tj. Dz. U. z 2014r., poz.1182, 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 "REWIZOR" Paweł Adamiak ul. Chwaszczyńska 49A/3; 81-571 Gdynia oraz Miejską Korporację Komunikacyjną Sp. z o.o. ul. Antoniny Grygowej 56.

20-250 Lublin. 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 1984r. Prawo Przewozowe (tj. Dz. U. z 2012r., poz. 1173 z późn. Zm.) oraz art. 23 ust.1 pkt 2,5 ustawy o ochronie danych osobowych z dn. 29 sierpnia 1997 r. (tj. Dz.U. z 2014 r, poz. 1182, z późn. Zm.)

(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 _____		Przejazd nastąpił: w dniu.....o godzinie..... od stacji do stacji 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 1) 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%	
Dane osobowe podróżnego Imiona rodziców Rodzaj dokumentu tożsamości Wydany przez Miejscowość wydania Data wyd.		Uwagi organu kontrolnego Uwagi podróżnego Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy Czytelny podpis podróżnego ODMOWA ODBIORU		Potwierdzam odbiór wezwania Czytelny podpis podróżnego ODMOWA ODBIORU	
7) niepotrzebne skreślić		PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-03 DKK 000/11			

(część 3)

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o. ul. Morska 350A 81-002 Gdynia T. el. 058 721 27 78, NIP 958-13-70-51 2 (w dni robocze, w godzinach 8:00-14:00)		Protokół (ODPIS)		Nazwisko _____ Imię _____ Adres zamieszkania _____ kod pocztowy _____ miejscowość _____ ulica _____ nr domu _____	
Nr _____		Przejazd nastąpił: w dniu.....o godzinie..... od stacji do stacji 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 1) 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%	
Dane osobowe podróżnego Imiona rodziców Rodzaj dokumentu tożsamości Wydany przez Miejscowość wydania Data wyd.		Uwagi organu kontrolnego Uwagi podróżnego Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy Czytelny podpis podróżnego ODMOWA ODBIORU		Potwierdzam odbiór wezwania Czytelny podpis podróżnego ODMOWA ODBIORU	
7) niepotrzebne skreślić		PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-03 DKK 000/11			

(część 4)

Dowód / pokwitowanie dla zleceniodawcy	rachunek odbiorcy BGK oddział w Gdańsku 93 1130 1121 0080 0116 9520 0015	nazwa odbiorcy P K P S Z Y B K A K O L E J M I E J S K A
	odbiorca dotyczy wezwania nr A PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście spółka z o.o. 81-002 Gdynia, ul. Morska 350A	nazwa odbiorcy (cd.) W T R Ó J M I E Ś C I E S P Ó Ł K A Z O . O .
	kwota słownie zł gr	nazwa odbiorcy (cd.) 8 1 0 0 2 G D Y N I A U L M O R S K A 3 5 0 A
	zleceniodawca	nr rachunku odbiorcy 9 3 1 1 3 0 1 1 2 1 0 0 8 0 0 1 1 6 9 5 2 0 0 0 1 5
	opłata	waluta W P P L N
	nr rachunku zleceniodawcy (przelew) / kwota słownie (wpłata)	oddatek dla banku odbiorcy
	nazwa zleceniodawcy	
	nazwa zleceniodawcy (cd.)	
	tytułem N A L E Ź N O Ś Ć Z A P R Z E J A Z D D O	
	tytułem (cd.) W E Z W A N I A N R A	
	pieczęć, data, podpis(y) zleceniodawcy	Oplata: [] [] [] []

PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi – wniosku¹ wniesionego (ej) ustnie/telefonicznie

W dniu20.....r. w

..... nr telefonu.....

(imię i nazwisko, nazwa)

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

(zwięzły opis treści sprawy)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¹ niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 6

Wzór nr 30
do § 23 RPO SKM

.....
(Imię i Nazwisko)

....., dn.
(Miejscowość)

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

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

.....
(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 (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 1182 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**

Załącznik nr 7

Wzór nr 31
do § 23 RPO SKM

.....
(Imię i nazwisko podróżnego)

Miejscowość data

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

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

.....
(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, godzina, czytelny podpis, pieczęć

* jednorazowy, okresowy: tygodniowy, dwutygodniowy, miesięczny, kwartalny

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

POUCZENIE

Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane 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. (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 (Dz. U. z 2012r., poz. 1173 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** (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 i nie niższa niż 5,00 zł** (podstawa prawna § 12 ust. 3 RPO-SKM).

Zwrot biletu na przejazd (poświadczony 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 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 (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1182 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)

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.
81-002 Gdynia, ul. Morska 350 A**

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, 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 (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1182 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

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.
81-002 Gdynia, ul. Morska 350 A**

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 (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 1182 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