

Załącznik do Uchwały Nr 300/2024  
Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o. o.  
z dnia 3 grudnia 2024 r.

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



# REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO- PKP SKM)

Obowiązuje od dnia 15 grudnia 2024 r.

81-002 Gdynia  
ul. Morska 350A

tel.: +48 (58) 721 29 11  
fax: +48 (58) 721 29 91  
[www.skm.pkp.pl](http://www.skm.pkp.pl)

**Uchwała nr 300/2024**  
**Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.**  
**z dnia 3 grudnia 2024 r.**

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

Na podstawie § 11 ust. 1 i 2 Umowy Spółki oraz § 5 ust. 3 Regulaminu Zarządu Spółki Zarząd PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (j.t. załącznik do Uchwały nr 148/2023 Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 23 maja 2024 r.), Zarząd uchwala, co następuje:

**§ 1**

Zatwierdza się i przyjmuje do stosowania w PKP Szybka Kolej Miejska Sp. z o.o. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO - PKP SKM), zwanym dalej: „Regulaminem (RPO- PKP SKM)”.

**§ 2**

1. Regulamin (RPO – PKP SKM) stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Uchwały.
2. Regulamin (RPO – PKP SKM) obowiązuje od 15 grudnia 2024 r.
3. Z dniem 15 grudnia 2024 r. traci moc Uchwała nr 94/2020 Zarządu Spółki z dnia 22 czerwca 2020 r. wraz z późniejszymi zmianami.

**§ 3**

Uchwałę podjęto jednogłośnie.

**§ 4**

Uchwała obowiązuje od dnia powzięcia.

PREZES ZARZĄDU

(-) podpis nieczytelny  
Eugeniusz Manikowski

### ZMIANY I UZUPEŁNIENIA

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.			Zmiana obowiązu- je od dnia	Data wnie- sienia zmiany	Czytelny podpis pra- cownika wnoszącego zmianę
	Data	Nr	Poz.			

Uwaga: przy wnoszeniu zmian należy wskazać numer porządkowy zmiany

## SPIS TREŚCI

<b>ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....</b>	<b>6</b>
§ 1. SŁOWNIK STOSOWANYCH TERMINÓW .....	6
§ 2. ZAKRES REGULAMINU .....	10
§ 3. OGŁASZANIE I UDOSTĘPNIANIE REGULAMINU .....	11
§ 4. DANE OSOBOWE .....	11
§ 5. PRZEPISY PORZĄDKOWE I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO .....	12
§ 6. PODSTAWOWE INFORMACJE DLA PODRÓŻNYCH .....	14
<b>ROZDZIAŁ 2. PRZEWÓZ OSÓB .....</b>	<b>15</b>
§ 7. ZAWARCIE UMOWY PRZEWOZU .....	15
§ 8. RODZAJE BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW .....	18
§ 9. TERMIN WAŻNOŚCI BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW .....	23
§ 10. SPRZEDAŻ BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW .....	24
§ 11. SPRZEDAŻ BILETÓW NA PRZEJAZDY POCIĄGAMI URUCHAMIANYMI PRZEZ INNYCH PRZEWOŹNIKÓW .....	28
§ 12. SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH PAKIETU PODRÓŻNIKA .....	28
§ 13. SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH OFERTY WSPÓLNY BILET .....	30
§ 14. WYZNACZANIE I ZAJMOWANIE MIEJSC W POCIĄGACH PKP SKM I NA OBSZARZE ADMINISTROWANYM PRZEZ PKP SKM ....	31
§ 15. KONTROLA BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW .....	33
§ 16. OBSŁUGA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI .....	34
§ 17. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY JEDNORAZOWE ORAZ INNE DOKUMENTY EMITOWANE PRZEZ PKP SKM, UPRAWNIAJĄCE DO ULG PRZEJAZDOWYCH .....	36
§ 18. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY WIELOKROTNE .....	39
§ 19. FORMALNOŚCI PRZY ZMIANIE UMOWY PRZEWOZU .....	40
§ 20. POSTĘPOWANIE W RAZIE ZNACZNYCH OPÓŹNIEŃ POCIĄGÓW PKP SKM .....	42
§ 21. GRUPOWY PRZEWÓZ OSÓB .....	42
§ 22. POCIĄGI NADZWYCZAJNE I WAGONY ZAREZERWOWANE NA WNIOSEK ZAMAWIAJĄCEGO .....	44
§ 23. PODRÓŻNY BEZ WAŻNEGO DOKUMENTU PRZEWOZU .....	45
§ 24. POSTĘPOWANIE W RAZIE NIEZAPŁACENIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU .....	48
<b>ROZDZIAŁ 3. PRZEWÓZ BAGAŻU, ZWIERZĄT I ROWERÓW .....</b>	<b>52</b>
§ 25. PRZEWÓZ BAGAŻU .....	52
§ 26. PRZEWÓZ ZWIERZĄT .....	53
§ 27. PRZEWÓZ ROWERÓW .....	54
<b>ROZDZIAŁ 4. RZECZY ZGUBIONE I ZNALEZIONE .....</b>	<b>56</b>
§ 28. RZECZY ZAGUBIONE/ZNALEZIONE W POCIĄGACH I NA OBSZARZE PKP SKM .....	56
<b>ROZDZIAŁ 5. SKARGI I REKLAMACJE .....</b>	<b>57</b>
§ 29. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH SPORNYCH, TRYB WNOŚZENIA I ROZPATRYWANIA SKARG .....	57
§ 30. REKLAMACJE .....	57
<b>ROZDZIAŁ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....</b>	<b>61</b>
§ 31. POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....	61
<b>ROZDZIAŁ 7 .....</b>	<b>62</b>
<b>WZORY DRUKÓW .....</b>	<b>62</b>
OBSZAR OBOWIĄZYWANIA TARYFY POMORSKIEJ .....	62
POŚWIADCZENIE O NIEMOŻNOŚCI WYDANIA BILETU W KASIE LUB W POCIĄGU SKM .....	63

POŚWIADCZENIE O NIEWYKORZYSTANIU BILETU .....	63
POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU .....	64
BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ .....	65
BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ .....	66
BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ NA PAPIERZE CIĄGŁYM .....	67
BILETY KARTKOWE DO ELEKTRONICZNYCH KASOWNIKÓW (WYBRANE WZORY) .....	68
BILET EMITOWANY PRZEZ AUTOMAT BILETOWY.....	69
BILETY EMITOWANE PRZEZ AUTOMAT BILETOWY.....	70
BILET BLANKIETOWY NA DOPŁATĘ.....	70
BILETY EMITOWANE PRZEZ MOBILNY TERMINAL DO SPRZEDAŻY BILETÓW W POCIĄGU .....	71
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO .....	72
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO .....	73
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO .....	74
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO .....	75
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO .....	76
WEZWANIE DO ZAPŁATY .....	77
WEZWANIE DO ZAPŁATY .....	80
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ .....	83
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ .....	84
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ .....	85
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM WALIDATORA BĘDĄCEGO URZĄDZENIEM SYSTEMU FALA .....	86
PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA PODRÓŻNYCH Z DZIEĆMI DO LAT 6 I KOBIET CIĘŻARNYCH .....	87
PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ LUB OSÓB O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ .....	87
PIKTOGRAM MIEJSCE DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI .....	88
PIKTOGRAM MIEJSCE OCZEKIWANIA NA POCIĄG DLA OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ .....	88
PIKTOGRAMY – MIEJSCE DO PRZEWOZU ROWERU .....	89
PIKTOGRAMY – MIEJSCE ZABRANIAJĄCE PRZEWOZU ROWERU.....	90
INFORMACJA O PRZEJEŹDZIE POCIĄGU NADZWYCZAJNEGO .....	91
IDENTYFIKATOR KIEROWNIKA POCIĄGU.....	92
IDENTYFIKATOR KONDUKTORA POCIĄGU .....	92
IDENTYFIKATOR OSOBY UPOWAŻNIONEJ DO KONTROLI .....	93
IDENTYFIKATOR REWIZORA POCIĄGU .....	93
IDENTYFIKATOR KASJERA BILETOWEGO .....	94
ZAŚWIADCZENIE O OPÓŹNIENIU POCIĄGU .....	95
PROTOKÓŁ ZNALEZIENIA RZECZY .....	96
PROTOKÓŁ WYDANIA RZECZY .....	97
PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI – WNIOSKU <sup>1</sup> .....	98
WNIESIONEJ(GO) USTNIE/TELEFONICZNIE .....	98
REKLAMACJA DOTYCZĄCA OTRZYMANEGO WEZWANIA DO ZAPŁATY LUB BILETU NA OPŁATĘ DODATKOWĄ .....	100
REKLAMACJA DOTYCZĄCA NALEŻNOŚCI WYNIKAJĄCYCH Z WEZWANIA DO ZAPŁATY .....	103
REKLAMACJA DOTYCZĄCA ZWROTU ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZD .....	105
REKLAMACJA DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA AUTOMATU BILETOWEGO .....	108
REKLAMACJA DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU APLIKACJI NA TELEFONIE KOMÓRKOWYM/PLATFORMY INTERNETOWEJ .....	110

**Rozdział 1.**  
**POSTANOWIENIA OGÓLNE**  
**§ 1. Słownik stosowanych terminów**

Użyte w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO - PKP SKM) określenia oznaczają:

- 1) **bilet** – oznacza ważny dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy tj. bilet na przejazd albo przewóz rzeczy (niezależnie od emitenta i formy edycji), wezwanie do zapłaty. Bilety jednorazowe sprzedawane według Taryfy Pomorskiej na trasy lub w strefach, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami;
- 2) **bilet internetowy** – bilet imienny zakupiony za pośrednictwem Internetu przez platformę internetową BILKOM lub KOLEO. Bilety jednorazowe sprzedawane według Taryfy Pomorskiej na trasy lub w strefach, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami;
- 3) **bilet na karcie elektronicznej** – bilet zakupiony za pośrednictwem portalu internetowego, w całości zapisany na nośniku elektronicznym MZK-ZG, o którym mowa w Dodatku do TP-PKP SKM, tj.:
  - a) Promocyjny Bilet Miesięczny „Tandemowy” (część kolejowa), lub
  - b) bilet metropolitalny, lub
  - c) bilet okresowy imienny ZTM Gdańsk na Gdańskiej Karcie Mieszkańca.Bilet zakupiony za pośrednictwem portalu internetowego, nie stanowi wspólnego biletu w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782;
- 4) **bilet z aplikacji** – bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego przez aplikację mobilną dostępną w sklepie Google lub App Store i działającą na telefonie komórkowym: BILKOM lub FALA lub Jakdojade lub KOLEO lub SkyCash na warunkach określonych w Regulaminie. Bilety jednorazowe sprzedawane według Taryfy Pomorskiej na trasy lub w strefach, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami;
- 4a) **bilet elektroniczny z systemu FALA** – bilet zakupiony za pośrednictwem portalu FALA lub aplikacji FALA na telefon lub poprzez walidator w całości zapisany na nośniku elektronicznym tj. karcie systemu FALA lub karcie płatniczej lub w aplikacji mobilnej, na zasadach określonych w „Regulaminie Systemu FALA”. Bilety jednorazowe sprzedawane według Taryfy Pomorskiej na trasy lub w strefach, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami;
- 5) **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli w zamian za zatrzymany bilet na przejazd/przewóz;
- 6) **bilet zbiorowy** – bilet na przejazd dla zorganizowanych grup podróżnych;
- 7) **Cennik usług** – Cennik usług przewozowych PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (C – PKP SKM) „Taryfa Pomorska”;
- 8) **Dodatek do TP – PKP SKM** – Dodatek do Taryfy przewozowej PKP SKM (TP- PKP SKM) zawierający zasady odprawy i tabele opłat stosowane przy przejazdach na podstawie biletów metropolitalnych emitowanych przez Metropolitalny Związek Komunikacyjny Zatoki Gdańskiej (MZK-ZG) „TARYFA POMORSKA”;
- 9) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument w formie papierowej lub elektronicznej np. legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie lub inne dokumenty wymagane prawem, lub o których mowa w postanowieniach TP – PKP SKM dotyczących przejazdów ulgowych;
- 10) **dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość**:
  - a) dokument urzędowy potwierdzający tożsamość danej osoby np. dowód osobisty, paszport. W pociągach PKP SKM, jako dokument potwierdzający tożsamość uważa się także: kartę tożsamości, książeczkę żeglarską, kartę pobytu, polski dokument

- tożsamości cudzoziemca, dokument „zgoda na pobyt tolerowany”, tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca,
- b) mObywatel funkcja „mDowód” – elektroniczny dokument urzędowy stwierdzający tożsamość danej osoby, prezentowany za pośrednictwem aplikacji dostarczanej przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, pozwalającej na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, tj.: zdjęcia użytkownika, numeru, serii, daty wydania i terminu ważności, nazwiska i imienia (imion), numeru PESEL, daty urodzenia, obywatelstwa, imienia ojca i imienia matki. Aplikacja mObywatel powinna posiadać aktualną wersję 2.0. Dokument ten zawiera inną serię, numer i datę ważności niż dowód osobisty w formie tradycyjnej,
  - c) mObywatel funkcja „Dowód osobisty” – aplikacja dostarczana przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, pozwalająca na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, obejmujących co najmniej: zdjęcie użytkownika, numer dowodu osobistego, termin ważności dowodu osobistego, organ wydający dowód osobisty, numer PESEL, imiona i nazwisko, datę urodzenia. Funkcja ta stanowi odwzorowanie – cyfrową wersję dowodu osobistego w formie tradycyjnej i nie jest równoważna z dokumentem ze zdjęciem stwierdzającym tożsamość i nie zastępuje go. W przypadku potrzeby weryfikacji tożsamości pasażera w związku z wystawieniem wezwania do zapłaty, osoby uprawnione do kontroli – zgodnie z art. 33a ust. 7 pkt 1 Ustawy Prawo przewozowe – mają prawo żądać okazania dokumentu ze zdjęciem stwierdzającym tożsamość w tradycyjnej formie lub mDowodu, o których mowa w lit. a i b;
- 11) **ezt** – elektryczny zespół trakcyjny;
  - 11a) **FALA** – system informatyczny dostępny dla podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej w postaci:
    - a) aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez portal FALA,
    - b) aplikacji mobilnej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez aplikację mobilną FALA,
    - c) walidatorów,którego podmiotem zarządzającym jest InnoBaltica Sp. z o.o.;
  - 12) **kanały dystrybucji** – układ wzajemnie zależnych podmiotów zaangażowanych w proces udostępniania usługi (sprzedaż biletów) konsumentom lub sposób dokonywania sprzedaży (dystrybucji) biletów na przejazd osób oraz przewóz zabieranych przez nie rzeczy;
  - 13) **kasa biletowa** – kasa biletowa PKP SKM lub podmiotu upoważnionego przez PKP SKM, w której dokonuje się m.in. sprzedaży/skasowania biletów, sprzedaży innych dokumentów poświadczających wykupienie uprawnień do przejazdów ulgowych poświadczeń biletów, przyjęcia pisemnych zgłoszeń reklamacyjnych lub udziela się informacji na żądanie podróżnych;
  - 14) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, albo za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.;
  - 15) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty poniesione przez PKP SKM w związku z nieokazaniem w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu albo ważnego biletu i udokumentowanie tego uprawnienia po odbytych przejeździe;
  - 16) **Organizatorzy Komunalnej Komunikacji Miejskiej** – ZTM w Gdańsku – „Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku”, lub ZKM w Gdyni – „Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni”, lub MZK w Wejherowie – „Miejski Zakład Komunikacji Wejherowo” Sp. z o.o.;
  - 17) **osoba z niepełnosprawnością i osoba o ograniczonej możliwości poruszania się, łącznie zwane osobami ze szczególnymi potrzebami** – oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności: fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej, które to upośledzenie może utrudniać takiej osobie – w konfrontacji z różnymi barierami – pełne i skuteczne korzystanie ze środków transportu

- na równi z innymi pasażerami, lub której możliwość poruszania się przy korzystaniu z transportu jest ograniczona z powodu wieku;
- 18) **osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez PKP SKM do kontroli dokumentów przewozu, legitymująca się ważnym identyfikatorem wystawionym przez PKP SKM;
  - 19) **Pakiet Podróżnika** – funkcjonalność pozwalająca na zakup odrębnych biletów na przejazd pociągami różnych przewoźników, które nie są wspólnymi biletami i nie zapewniają ochrony przewidzianej dla wspólnego biletu w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782;
  - 20) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby z niepełnosprawnością ruchową, który ułatwia takiej osobie aktywne uczestnictwo w życiu społecznym określony w art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – wraz z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego;
  - 21) **PKP SKM** – PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Morskiej 350A, 81-002 Gdynia zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy – Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000076705, NIP 958-13-70-512;
  - 22) **plan podróży** – odrębny wydruk, wydawany wraz z biletem WB, stanowiący integralną część biletu przedstawiający wybrane przez podróżnego połączenie wynikające z obowiązujących na dzień podróży rozkładów jazdy przewoźników stosujących WB, zgodnie z którymi wystawiany jest bilet WB;
  - 23) **platforma internetowa** – system informatyczny dostępny dla podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej w postaci aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez platformę internetową: BILKOM, lub KOLEO, na warunkach określonych w Regulaminie I-PKP SKM;
  - 24) **płatność elektroniczna** – płatność mobilna systemu BLIK;
  - 25) **pociąg nadzwyczajny** – pociąg nieujęty w rozkładzie jazdy, uruchomiony na odrębne zamówienie złożone przez zamawiającego w PKP SKM;
  - 26) **pociąg PKP SKM** – uruchamiany przez PKP SKM pociąg osobowy;
  - 27) **pociąg PR** – pociąg uruchamiany przez POLREGIO S.A.
  - 28) **podanie do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie informacji na stronie internetowej PKP SKM ([www.skm.pkp.pl](http://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;
  - 29) **postój handlowy** – postój pociągu przeznaczony do wsiadania i/albo wysiadania podróżnych, przewidziany w rozkładzie jazdy pociągów;
  - 29a) **poświadczenie** – potwierdzenie zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu, mające postać odrębnego dokumentu albo odręcznej adnotacji na bilecie;
  - 30) **PR lub POLREGIO** – POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowej 1, 01-217 Warszawa
  - 31) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed terminem rozpoczęcia ważności;
  - 32) **przewóz roweru (zabierany jako dodatkowy)** – możliwość odpłatnego przewozu roweru w wagonach ezt, bez dokonania uprzedniej rezerwacji miejsca w kasie biletowej PKP SKM;
  - 33) **Regulamin** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO – PKP SKM);
  - 34) **Regulamin I – PKP SKM** – Regulamin internetowej sprzedaży biletów PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (I – PKP SKM);
  - 35) **rezerwacja miejsca na rower** – możliwość odpłatnego zarezerwowania miejsca dla przewożonego roweru w wagonach ezt, w kasie biletowej PKP SKM, u kierownika pociągu/konduktora, za pośrednictwem platformy internetowej, w automacie biletowym lub za pośrednictwem telefonu komórkowego przez aplikację mobilną;
  - 35a) **rower** – pojazd jednośladowy i jednoosobowy w konstrukcji pionowej (klasyczny);



- 36) **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;
- 36a) **Rozporządzenie (UE) 2021/782** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich i podmiejskich przewozów osób zgodnie z ustawą z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym;
- 37) **skasowanie biletu** – bilet może zostać skasowany w kasowniku biletowym (przed wejściem do pociągu), przez kasjera biletowego w przypadku awarii kasownika albo przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli w pociągu PKP SKM;
- 38) **SkyCash** – system informatyczny dostępny dla podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej w postaci aplikacji mobilnej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez aplikację mobilną SkyCash, której właścicielem jest SkyCash Poland S.A.;
- 38a) **Jakdojade** – system informatyczny dostępny dla podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej w postaci aplikacji mobilnej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez aplikację mobilną Jakdojade, której właścicielem jest City-nav Sp. z o.o.;
- 38b) **KOLEO** – system informatyczny dostępny dla podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej w postaci:
- a) aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez platformę internetową KOLEO,
  - b) aplikacji mobilnej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez aplikację mobilną KOLEO,
- których właścicielem jest Astarium Sp. z o.o.;
- 38c) **BILKOM** – system informatyczny dostępny dla podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej w postaci:
- a) aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez platformę internetową BILKOM,
  - b) aplikacji mobilnej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez aplikację mobilną BILKOM, (która jest portfelem biletów), oraz w której wszystkie pozostałe funkcje poza zakupem biletów dostępne są poprzez platformę internetową BILKOM,
- których właścicielem jest PKP Informatyka Sp. z o.o.;
- 39) **stacja/przystanek osobowy** – miejsce zatrzymania pociągu, w którym rozkład jazdy przewiduje jego postój handlowy, tj. przeznaczony dla wsiadania i wysiadania podróżnych;
- 40) **strona internetowa PKP SKM** – strona internetowa dostępna pod adresem: [www.skm.pkp.pl](http://www.skm.pkp.pl);
- 40a) **system FALA** – ujednoczony system płatności za transport publiczny w transporcie kolejowym na obszarze obowiązywania Taryfy Pomorskiej,
- 41) **Taryfa przewozowa** – Taryfa przewozowa PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (TP – PKP SKM) zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt pociągami PKP SKM oraz PR „Taryfa Pomorska”;
- 42a) **transporter będący wózkiem spacerowym dla psa** – każde urządzenie wyposażone w koła i przeznaczone do przewozu psa;
- 42b) **transporter lub odpowiedni pojemnik** – urządzenie niewyposażone w koła i przeznaczone do transportu zwierząt domowych będące: klatką, pudłem, koszem lub skrzynką, umożliwiające ręczne przenoszenie;
- 42) **urządzenie elektroniczne** – stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook z systemem operacyjnym umożliwiającym zarejestrowanemu podróżnemu nabycie biletu za pośrednictwem platformy internetowej. Urządzenie to musi być zdolne do wyświetlania plików w formacie PDF lub posiadać dostęp do Internetu;
- 43) **wagon zarezerwowany na wniosek zamawiającego** – przydzielony do wewnętrznego użytku zamawiającego na jego wniosek oddzielny wagon w pociągu PKP SKM ujętym w rozkładzie jazdy;

- 43a) **walidator („Falomat”)** – urządzenie systemu FALA służące do zakupu biletu w określonej relacji, oraz sprawdzeniu statusu biletu. Korzystanie z walidatorów określa „Regulamin Systemu FALA”;
- 44) **Wspólny Bilet lub WB** – oferta stosowana przez PKP SKM przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży, realizowana pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników, na podstawie ZW-WB;
- 45) **Wydział MP** – Wydział Obsługi Posprzedażowej, stanowiący komórkę organizacyjną w PKP SKM;
- 46) **Wydział MH** – Wydział Handlowy, stanowiący komórkę organizacyjną w PKP SKM;
- 47) **Wydział MU** – Wydział Zamówień Publicznych i Umów, stanowiący komórkę organizacyjną w PKP SKM;
- 48) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza tj. psy, koty, chomiki, myszy, króliki, których przewóz nie powoduje zagrożenia bezpieczeństwa i porządku w transporcie, nie przeszkadza innym podróżnym (np. z powodu hałasu, zapachu itp.) ani nie zakłóca prawidłowego funkcjonowania ruchu pociągów. Przewóz zwierząt domowych odbywa się na zasadach określonych w § 26;
- 49) **ZW-WB** – Zasady i Warunki Stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB), dostępne na stronie: [www.skm.pkp.pl](http://www.skm.pkp.pl).

## § 2. Zakres Regulaminu

- 1. Regulamin został wydany na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe.
- 2. Regulamin stosuje się łącznie z:
  - 1) Rozporządzeniem (UE) 2021/782, w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich i podmiejskich przewozów osób, zgodnie z ustawą z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym;
  - 2) Ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe, wraz z rozporządzeniami:
    - a) Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej,
    - b) Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r., w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
  - 3) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych;
  - 4) Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.
- 3. Regulamin ma zastosowanie do przewozu osób, rzeczy i zwierząt w pociągach PKP SKM i określa:
  - 1) warunki przewozu osób, rzeczy (w tym rowerów i wózków dziecięcych) oraz zwierząt zabieranych przez podróżnych do pociągu;
  - 2) zasady organizacji odprawy podróżnych, sprzedaży biletów na przejazd i ich treści oraz dokumentów poświadczających wykupienie uprawnień do przejazdów ulgowych emitowanych i/lub dystrybuowanych przez PKP SKM, biletów na przewóz rzeczy zabieranych przez podróżnych do pociągu, warunki korzystania z biletów na przejazd/przewóz oraz zasady przewozu psów i innych zwierząt zabieranych przez podróżnych do pociągu;
  - 3) informacje o wyznaczaniu i zajmowaniu miejsc do siedzenia w pociągach PKP SKM oraz na obszarze administrowanym przez PKP SKM;
  - 4) rodzaje biletów i terminy ich ważności;
  - 5) zasady:
    - a) zawarcia umowy przewozu,
    - b) zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
    - c) grupowego przewozu osób,
    - d) postępowania w przypadku przejazdu bez odpowiedniego biletu/dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,

- e) kontroli dokumentu przewozu,
  - f) korzystania z przewozu przez osoby ze szczególnymi potrzebami,
  - g) przejazdów/przewozów pociągami nadzwyczajnymi lub wagonami zarezerwowanymi na wniosek zamawiającego,
  - h) postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach i na obszarze PKP SKM;
- 6) tryb składania i rozpatrywania reklamacji;
- 7) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług PKP SKM;
- 8) informacje o przetwarzaniu danych osobowych;
- 9) wzory druków.
4. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą przewozową i Cennikiem usług.

### **§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu**

1. Wprowadzenie w życie Regulaminu oraz zmiany Regulaminu, PKP SKM ogłasza na stronie internetowej PKP SKM.
2. PKP SKM zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do Regulaminu:
  - 1) w kasach biletowych,
  - 2) w siedzibie PKP SKM – w Wydziale MH,
  - 3) w budynku Dworca Podmiejskiego w Gdyni Głównej – w Wydziale MP; w dniach i godzinach ich urzędowania.
3. Wyciągi z Regulaminu i niektóre jego ważniejsze wyjątki PKP SKM podaje do wiadomości podróżnych w sposób zwyczajowo przyjęty – w pociągach oraz na tablicach ogłoszeń, a także w innych publicznie dostępnych miejscach.

### **§ 4. Dane osobowe**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) informujemy, iż:

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Morskiej 350 A, 81-002 Gdynia;
- 2) Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.: [daneosobowe@skm.pkp.pl](mailto:daneosobowe@skm.pkp.pl), tel. (+48) 58 721 29 69;
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu:
  - a) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu oraz obowiązków i uprawnień Podróżnego związanych z zawartą umową przewozu,
  - b) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt,
  - c) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty,
  - d) złożonych reklamacji w związku z wystawionym wezwaniem do zapłaty,
  - e) rozstrzygnięcia procesu reklamacyjnego (w tym rozpatrywania skarg oraz wniosków),
  - f) zgłoszenia przejazdu osoby ze szczególnymi potrzebami;
  - g) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami podczas zgłoszonego przejazdu,
  - h) czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych,
  - i) wydania faktury VAT (duplikatu/korekty faktury VAT),
  - j) zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami Podróżnych,
  - k) ujawnienia przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentu,
  - l) realizacji przejazdu grupowego na podstawie „Zgłoszenia przejazdu grupy”,
  - m) przeglądania i wykorzystania monitoringu wizyjnego do zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia na obszarze infrastruktury i w pociągach PKP SKM,
  - n) kontroli dokumentów przewozu tj. biletów, dokumentów uprawniających do ulgi, dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości w celu weryfikacji właściciela biletu okresowego oraz biletu zapisanego na karcie elektronicznej, poświadczenia uprawniającego do ulgi lub uprawnienia do zajęcia miejsca dla osób ze szczególnymi potrzebami tj. osoby odbywającej przejazd z dzieckiem do lat 6, kobiety ciężarnej, osoby o ograniczonej możliwości poruszania się.

- 4) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej;
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane zgodnie z postanowieniami art. 6 ust. 1 lit. a – f i art. 9 ust. 2 lit. g ww. Rozporządzenia, lub okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP SKM uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku;
- 6) Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
- 7) Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (<https://uodo.gov.pl/pl/83/155>), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza zapisy ww. Rozporządzenia;
- 8) Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji celów określonych w ust. 3;
- 9) Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą poddawane profilowaniu.

### **§ 5. Przepisy porządkowe i obowiązki podróżnego**

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem zobowiązane 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 pociąg, którym rozpoczęto podróż, nie dojeżdża do stacji przeznaczenia wysiąść na końcowej stacji/przystanku biegu pociągu;
  - 4) posiadanie (przez całą podróż) i niezwłoczne okazanie osobie upoważnionej do kontroli ważnego biletu oraz dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu lub okazanie – w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych – dokumentu stwierdzającego tożsamość;
  - 5) w przypadku sporządzania wezwania do zapłaty okazanie dokumentu z fotografią – w sposób umożliwiający stwierdzenie tożsamości;
  - 6) zakrywanie ust i nosa, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. W pociągach PKP SKM zabrania się:
  - 1) niszczenia, uszkodzenia lub czynienia niezdatnymi do użytku urządzeń oraz pojazdów kolejowych;
  - 2) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń sterowania ruchem kolejowym, urządzeń informacyjnych, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegających, urządzeń służących do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, systemów oświetleniowych oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie, manipulowanie nimi i zmianę ich usytuowania;
  - 3) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu sygnałów, wskaźników i oznakowania oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie, zmianę ich usytuowania lub obrazu, lub ich naśladowania przez ustawianie w pobliżu torów kolejowych świateł lub innych przedmiotów imitujących sygnały, wskaźniki lub oznakowanie;
  - 4) nieuprawnionego korzystania z urządzeń alarmowych i awaryjnych;
  - 5) przebywania bez upoważnienia w pojazdach kolejowych, do których wstęp jest zabroniony;
  - 6) osobom nieuprawnionym korzystania z urządzeń znajdujących się w miejscach, obiektach i pomieszczeniach, do których dostęp jest zabroniony;
  - 7) zamalowywania elementów lub powierzchni pojazdów kolejowych bez zgody PKP SKM;
  - 8) umieszczania lub usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody PKP SKM;
  - 9) wnoszenia i przewożenia broni i materiałów niebezpiecznych bez stosownego zezwolenia, jeżeli jest ono wymagane do ich posiadania, lub innych przedmiotów mogących stanowić

- zagrożenie dla bezpieczeństwa osób, wyposażenia, budowli i urządzeń oraz pojazdów kolejowych;
- 10) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystujących, o których mowa w ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
  - 11) palenia wyrobów tytoniowych, w tym nowatorskich wyrobów tytoniowych, i papierosów elektronicznych w rozumieniu ustawy z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych, z wyjątkiem miejsc i pomieszczeń wyznaczonych w tym celu;
  - 12) spożywania napojów alkoholowych w miejscach innych niż określone w ustawie z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi;
  - 13) zanieczyszczania i zaśmiecania lub załatwiania potrzeb fizjologicznych w miejscach do tego niewyznaczonych;
  - 14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności, bez zgody PKP SKM;
  - 15) prowadzenia zbiórek pieniężnych bez zgody PKP SKM, z wyjątkiem prowadzenia zbiórek publicznych, o których mowa w ustawie z dnia 14 marca 2014 r. o zasadach prowadzenia zbiórek publicznych;
  - 16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług PKP SKM;
  - 17) pozostawiania bez opieki bagaży lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi;
  - 18) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń systemu sprzedaży biletów oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie i manipulowanie nimi;
  - 19) pozostawiania bez opieki urządzeń transportu, w szczególności rowerów, motorowerów, motocykli, hulajnóg i innych pojazdów jedno- lub wielośladowych, w tym z napędem elektrycznym, poza miejscami do tego wyznaczonymi;
  - 20) osobom nieuprawnionym:
    - a) przejazdu pojazdem kolejowym nieprzeznaczonym dla podróżnych,
    - b) wchodzenia do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamiania tych pojazdów,
    - c) dokonywania zmiany oznaczenia pojazdu kolejowego oraz oznaczenia pomieszczeń w pojeździe kolejowym;
  - 21) wchodzenia bez zgody PKP SKM do pojazdów kolejowych niedostępnych dla podróżnych, w szczególności do pociągów nadzwyczajnych lub wagonów zarezerwowanych na wniosek zamawiającego, wagonów służbowych oraz do eżt znajdujących się na torach postojowych;
  - 22) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pojazdu kolejowego, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego;
  - 23) wsiadania do pojazdu kolejowego i wysiadania z pojazdu kolejowego po sygnale odjazdu podanym przez kierownika pociągu lub konduktora, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
  - 24) zajmowania miejsc w pojeździe kolejowym przed jego podstawieniem na tor przy peronie odjazdowym;
  - 25) wyrzucania przedmiotów z pojazdu kolejowego na zewnątrz;
  - 26) umieszczania na miejscach przeznaczonych do siedzenia w pojeździe kolejowym nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
  - 27) podczas jazdy:
    - a) wychylania się z okien,
    - b) otwierania drzwi zewnętrznych,
    - c) zatrzymywania się na pomostach między pojazdami kolejowymi,
    - d) przechodzenia z jednego pojazdu kolejowego do drugiego, w przypadku gdy nie są one połączone ze sobą przejściami ochronnymi,
    - e) przebywania na stopniach pojazdu kolejowego;
  - 28) korzystania z toalet w pojeździe kolejowym, w przypadku gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju na stacjach i przystankach;

- postanowienia dotyczące korzystania z toalet na odcinku Gdańsk Śródmieście – Wejherowo – Gdańsk Śródmieście określają postanowienia ust. 5. Powyższe nie dotyczy toalet z obiegami zamkniętymi;
- 29) podróżnym pozostawiania w pojeździe kolejowym po przybyciu do stacji końcowej;
  - 30) przebywania na dachu, zderzakach, platformach lub innych elementach konstrukcyjnych pojazdu kolejowego nieprzeznaczonych do przewozu osób;
  - 31) przewożenia rowerów w liczbie większej niż jest miejsc przystosowanych do ich przewozu.
4. Palenie tytoniu w pociągach PKP SKM oraz na obszarze kolejowym zarządzanym przez PKP SKM – to jest na wszystkich stacjach i przystankach osobowych położonych na linii kolejowej nr 250, ograniczonej stacją Gdańsk Śródmieście oraz przystankiem osobowym Rumia Janowo (wydzielona para torów podmiejskich) – jest niedozwolone. Palenie tytoniu na obszarze kolejowym pozostającym w zarządzie PKP PLK S.A. lub PKM S.A. dozwolone jest tylko w miejscach wskazanych przez zarządcę, oznaczonych za pomocą odpowiednich piktogramów.
  5. W pociągach PKP SKM obowiązują następujące zasady korzystania z WC:
    - 1) na odcinku Gdańsk Śródmieście – Wejherowo – Gdańsk Śródmieście drzwi do WC są zamknięte, z zastrzeżeniem pkt 2;
    - 2) w pociągach PKP SKM składających się z jednego lub więcej ekt wyposażonych w WC z obiegami zamkniętymi drzwi do toalet pozostają otwarte.
  6. W przypadku:
    - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywnien w drodze mandatów karnych;
    - 2) zatrzymania lub zmiany trasy 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 do zapłaty.
  7. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
    - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;
    - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd/przewóz jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
  8. W przypadku osób, o których mowa w ust. 7 pkt 1, osoby pisemnie upoważnione przez przewoźnika tj. kierownik pociągu/konduktor ma prawo żądać opuszczenia pociągu PKP SKM, a w przypadku niepodporządkowania się żądaniu, w celu usunięcia takiej osoby, kierownik pociągu/konduktor może wezwać do interwencji Policję, właściwą terytorialnie straż gminną (miejską), na obszarze kolejowym Straż Ochrony Kolei, a w stosunku do osób wymienionych w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. o Żandarmerii Wojskowej i wojskowych organach porządkowych – Żandarmerię Wojskową. Osoba – o której mowa w ust. 7 pkt 1 – która nie opuści pociągu PKP SKM na żądanie kierownika pociągu/konduktora, podlega karze grzywy:
    - 1) nie niższej niż 500,00 zł,
    - 2) nie niższej niż 2000,00 zł – w przypadku gdy czyn, o którym mowa w pkt 1 ma charakter chuligański.

#### **§ 6. Podstawowe informacje dla podróżnych**

1. Bilety zakupione wg Taryfy przewozowej z nadrukiem „Taryfa Pomorska”, są wzajemnie honorowane we wszystkich pociągach PKP SKM i PR w relacjach wewnątrz obszaru obowiązywania Taryfy Pomorskiej. Obszar ten jest opisany na mapie, która stanowi wzór nr 1, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3. Bilety jednorazowe sprzedawane według Taryfy Pomorskiej na trasy lub w strefach, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami.
2. Bilety jednorazowe do kasowników posiadające nadruk „Taryfa Pomorska” emitowane przez PKP SKM obowiązują wyłącznie we wspólnym obszarze ograniczonym stacjami: Gdańsk Śródmieście – Gdańsk Wrzeszcz – Gdynia Główna – Reda – Wejherowo i są honorowane w pociągach PR. Bilety jednorazowe sprzedawane według Taryfy Pomorskiej na trasy lub w strefach, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami.

3. Wszystkie bilety jednorazowe (w tym zlecenia – bilet), bilety sprzedane z opłatą zryczałtowaną oraz odcinkowe (tygodniowe, miesięczne, kwartalne, sieciowe,) sprzedane według dowolnej oferty PR, nieposiadające nadruku „Taryfa Pomorska” spoza obszaru obowiązywania Taryfy przewozowej są ważne wyłącznie w pociągach PR.
- 3a. Bilety według Taryfy Pomorskiej na rzecz danego przewoźnika (tj. PKP SKM lub PR) sprzedaje się zgodnie z regulaminem danego przewoźnika.
4. Kasy biletowe, a także obsługa pociągu (kierownicy pociągu, konduktorzy oraz inne osoby wykonujące czynności służbowe w pociągu na podstawie upoważnienia PKP SKM) obowiązane są udzielać podróżnym – na ich żądanie – informacji, przynajmniej w zakresie obejmującym:
  - 1) ogólne warunki zawarcia umowy przewozu;
  - 2) rozkład jazdy pociągów PKP SKM oraz pociągów PKP 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 ze szczególnymi potrzebami;
  - 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.
5. Na tablicach informacyjnych zlokalizowanych na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi PKP SKM, podaje się co najmniej następujące informacje:
  - 1) oznaczenie przewoźnika (PKP 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) wykaz cen biletów na pociągi PKP SKM – z podziałem na poszczególne rodzaje ulg przejazdowych;
  - 3) wykaz uprawnień do przejazdów ulgowych;
  - 4) wyciąg z przepisów Prawa Przewozowego i Regulaminu, w tym w zakresie praw i obowiązków pasażerów (w zgodności z Rozporządzeniem (UE) 2021/782);
  - 5) wyciąg z przepisów porządkowych;
  - 6) numer telefonu – lub odpowiednio – numery telefonów, pod który/pod które można:
    - a) zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy w podróży osobie ze szczególnymi potrzebami (§ 16),
    - b) zgłaszać awarie elektronicznych kasowników biletowych oraz automatów biletowych,
    - c) uzyskać informacje o opóźnieniach pociągów PKP SKM oraz inne informacje niezbędne w podróży;
  - 7) 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 (§ 10) oraz oznaczenie najbliższej stacji (przystanku osobowego), z czynną kasą biletową, oferującą sprzedaż biletów PKP SKM.

Ponadto na stacjach i przystankach osobowych położonych na odcinku Gdańsk Śródmieście – Rumia Janowo (linia kolejowa nr 250 w zarządzie PKP SKM) podaje się także rozkład jazdy pociągów PKP SKM z danej stacji/przystanku osobowego.
6. Szczegółowe informacje taryfowe dostępne są w kasach biletowych i na stronie internetowej PKP SKM.

## **Rozdział 2.**

### **PRZEWÓZ OSÓB**

#### **§ 7. 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,

- 2) skasowanie – w kasowniku, kasie biletowej, u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli – uprzednio zakupionego biletu kartkowego do kasownika.
2. PKP SKM prowadzi sprzedaż biletów na przejazd/przewóz:
- 1) w kasach biletowych (własnych lub w innych kasach upoważnionych do sprzedaży biletów PKP SKM, zwanych kasami agencyjnymi);
  - 2) za pośrednictwem automatów biletowych;
  - 3) za pośrednictwem aplikacji BILKOM lub FALA lub Jakdojade lub KOLEO lub SkyCash działającej na telefonie komórkowym;
  - 4) w pociągach PKP SKM – przez kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli – na zasadach określonych w Regulaminie;
  - 5) za pośrednictwem platformy internetowej – na zasadach określonych w Regulaminie I-PKP SKM;
  - 5a) za pośrednictwem portalu FALA – na zasadach określonych w „Regulaminie Systemu FALA”;
  - 5b) za pośrednictwem walidatora FALA – na zasadach określonych w „Regulaminie Systemu FALA”.

Dokumenty poświadczające wykupienie uprawnień do ulgowych przejazdów (ulgi handlowe) emitowane i/lub dystrybuowane przez PKP SKM, sprzedaje się w kasach biletowych wskazanych przez PKP SKM.

- 2a. Sprzedaży biletów, w kasach biletowych, o której mowa w ust. 2 pkt 1 dokonują kasjerzy biletowi. Osoby te, zobowiązane są posiadać identyfikator umieszczony w widocznym miejscu – w sposób umożliwiający odczytanie wszystkich danych (wzór nr 27a). W identyfikatorze określona się między innymi następujące dane:
- 1) nazwę przewoźnika,
  - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej sprzedaży biletów;
  - 3) stanowisko (pełnioną funkcję np. kasjer biletowy);
  - 4) zdjęcie kasjera biletowego;
  - 5) pieczęć i podpis wystawcy;
  - 6) oznaczenie edycji identyfikatora.
3. Opłaty za przejazd osób lub za przewóz zabieranych ze sobą przez podróżnych rzeczy zawarte są w Cenniku usług.
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. Bilety kartkowe do kasowników można skasować także w pociągu – u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli – na warunkach określonych w § 10 ust. 12 Regulaminu oraz w Taryfie przewozowej.
5. Zakupu biletu za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej lub za pośrednictwem systemu FALA należy dokonać przed wejściem do pociągu, co jest równoznaczne ze skasowaniem biletu kartkowego do kasowników biletowych w formie papierowej.
- 5a. Zakup biletu:
- 1) bilet z aplikacji można nabyć za pośrednictwem telefonu komórkowego:
    - a) w przypadku korzystania z aplikacji SkyCash – najpóźniej w ciągu 5 minut od złożenia zamówienia,
    - b) w przypadku korzystania z aplikacji Jakdojade – najpóźniej w ciągu 5 minut od złożenia zamówienia,
    - c) w przypadku korzystania z aplikacji BILKOM – najpóźniej w ciągu 5 minut od złożenia zamówienia,
    - d) w przypadku korzystania z aplikacji KOLEO – nie później niż na 5 minut przed planowym odjazdem wybranego pociągu,
  - 2) bilet internetowy można nabyć za pośrednictwem platformy internetowej:
    - a) w przypadku korzystania z platformy BILKOM – najpóźniej w ciągu 5 minut od złożenia zamówienia,
    - b) w przypadku korzystania z platformy KOLEO – nie później niż na 5 minut przed planowym odjazdem wybranego pociągu,
  - 3) warunkiem nabycia biletu jest dokonanie płatności online za pośrednictwem telefonu komórkowego/platformy internetowej.



6. Łączenie biletów kartkowych do kasowników, biletów z automatów biletowych, biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej lub za pośrednictwem systemu FALA w celu uzyskania kwoty odpowiadającej cenie za przejazd jest niedozwolone. Niedozwolone jest również wykorzystywanie biletów, o których mowa w zdaniu pierwszym jako dopłat do biletów jednorazowych lub na przejazdy wielokrotne.
7. Należności wynikające z umowy przewozu podróżny może uregulować:
  - 1) gotówką,
  - 2) przelewem – w przypadku zakupu biletu za pośrednictwem platformy internetowej bądź portalu internetowego lub na warunkach określonych w odrębnych przepisach, po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody Wydziału MU,
  - 3) kartą płatniczą – w odpowiednio oznaczonych punktach odprawy podróżnych, w tym także w pociągu u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli, w automacie biletowym oraz przez platformę internetową,
  - 4) za pośrednictwem telefonu komórkowego,
  - 5) płatnością elektroniczną (BLIK),
  - 6) poprzez przedpłacone „konto KOLEO” – za pośrednictwem platformy internetowej KOLEO.
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, nienależące 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 § 23 stosuje się odpowiednio.
11. Za bilety i legitymacje zagubione, zniszczone lub skradzione, PKP 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 PKP SKM:
  - 1) rzeczy – na zasadach określonych w § 25;
  - 2) zwierzęta – na zasadach określonych w § 26.
13. Fakturami są bilety, które spełniają łącznie poniższe warunki:
  - 1) są na przejazd jednorazowy,
  - 2) są kupione w kasie biletowej, automacie biletowym lub w pociągu,
  - 3) zawierają dane tj.: nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP), numer i datę wystawiania biletu, rodzaj usługi, dowolną odległość taryfową, kwotę należności wraz z podatkiem, kwotę podatku;  
zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 29 października 2021 r. w sprawie wystawiania faktur, z wyjątkiem biletów o których mowa w ust. 13a.
- 13a. Fakturami nie są:
  - 1) bilety sprzedawane za pośrednictwem telefonu komórkowego/platformy internetowej/systemu FALA,
  - 2) bilety kartkowe do kasowników,
  - 3) bilety strefowe: dobowe, trzydobowe, odcinkowe imienne: tygodniowe i miesięczne oraz bilety sieciowe;do ww. biletów wystawia się Fakturę na życzenie podróżnego, na zasadach określonych w ust. 14.
- 13b. Fakturę można otrzymać za poniższe bilety PKP SKM:

- 1) bilety z aplikacji – zakupione za pośrednictwem telefonu komórkowego przez aplikację mobilną SkyCash/Jakdojade/BILKOM/KOLEO – w aplikacji mobilnej, w której zakupiono bilet, lub w PKP SKM – na zasadach określonych w ust. 14 pkt 2,
  - 2) bilety internetowe – zakupione za pośrednictwem platformy internetowej KOLEO/BILKOM – na zasadach określonych w Regulaminie I-PKP SKM,
  - 2a) bilety elektroniczne systemu FALA – zakupione za pośrednictwem aplikacji mobilnej FALA, portalu FALA lub poprzez walidator – na zasadach określonych w „Regulaminie Systemu FALA”,
  - 3) bilety kartkowe do kasowników – w kasie biletowej PKP SKM podczas zakupu, lub w PKP SKM – na zasadach określonych w ust. 14,
  - 4) strefowe Dobowe, Trzydobowe, odcinkowe imienne: tygodniowe i miesięczne, które zostały zakupione w kasie biletowej/automacie biletowym/w pociągu – w kasie biletowej PKP SKM, lub w PKP SKM – na zasadach określonych w ust. 14.
14. Faktura powinna być wystawiona:
- 1) nie później niż 15 – ego dnia miesiąca po miesiącu, w którym zrealizowano usługę,
  - 2) przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu, wyłącznie na pisemny wniosek skierowany do PKP SKM przez podróżnego – podając niezbędne do wystawienia Faktury informacje tj. nazwę firmy lub dane osoby fizycznej, NIP (o ile go posiada), pełny adres, numer biletu, datę i godzinę zakupu biletu, rodzaj biletu i jego cenę, pod warunkiem dołączenia do wniosku oryginału biletu lub zwrotu paragonu;  
– z zastrzeżeniem ust. 16.
15. Za bilety które, nie są fakturami, faktura może być wystawiona w kasie biletowej przewoźnika, który sprzedał dany bilet, na zasadach u niego określonych.
16. Podatnicy podatku od towarów i usług lub podatku od wartości dodanej, w celu uzyskania Faktury są zobligowani do podania niezbędnych danych podczas zakupu biletu, o których mowa w ust. 14 pkt. 2 na podstawie art. 106b ust. 5 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
17. PKP SKM zastrzega sobie prawo do zatrzymania biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego wystawionego na bilecie blankietowym na dopłatę z odrębną adnotacją wystawcy: „ZASTĘPCZY”.
18. PKP SKM nie może odmówić osobie ze szczególnymi potrzebami 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.
19. Kasy biletowe, a także obsługa pociągu, na żądanie, udziela osobom ze szczególnymi potrzebami informacji mających wpływ na zawarcie umowy przewozu oraz jej realizację, to jest o dostępności przewozów realizowanych przez PKP SKM, o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach oraz o udogodnieniach w podróży dla osób ze szczególnymi potrzebami.
20. Kasjer/kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli 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 według jego wskazówek.

## **§ 8. Rodzaje biletów i innych dokumentów**

1. PKP 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 (wzory nr 5-6);
    - b) na papierze ciągłym – z rolki (wzór nr 7);
  - 2) bilety kartkowe do elektronicznych kasowników biletowych (wzór nr 8);
  - 3) bilety emitowane przez automaty biletowe (wzory nr 9 – 10);
  - 4) bilety blankietowe na dopłatę (wzór nr 11);
  - 5) bilety wydawane przez kierowników pociągu/konduktorów/osoby upoważnione do kontroli z mobilnych terminali do sprzedaży biletów (wzór nr 12);
  - 6) bilety zakupione za pośrednictwem telefonów komórkowych (wzory nr 13-13d);

- 7) wezwania do zapłaty – wydawane w trybie i na zasadach określonych w postanowieniach § 24 (wzory nr 14-15);
  - 8) bilety zakupione za pośrednictwem platformy internetowej (wzory nr 16-17);
  - 9) bilety zakupione za pośrednictwem portalu internetowego;
  - 10a) bilety zakupione za pośrednictwem platformy FALA (wzór nr 17a);
  - 10b) bilety zakupione za pośrednictwem walidatora będącego urządzeniem systemu FALA (wzór nr 17b).
2. Bilety PKP SKM są drukowane i wypełniane w języku polskim. Przy drukowaniu biletów PKP SKM stosuje następujące czcionki:
    - 1) w kasach elektronicznych – Latin (USA, Standard Europe)/Verdana,
    - 2) w terminalach mobilnych – Letter Gothic,
    - 3) w automatach – Arial i CourierNew,
    - 4) na biletach kartkowych do kasowników – Arial,
    - 5) na biletach zakupionych za pośrednictwem platformy internetowej – NimbusSanI-Regu, NimbusSanI-Bold lub Tahoma.
  3. Bilety kartkowe do kasowników PKP SKM przeznaczone są do odprawy podróżnych wyłącznie na odległość do 24 kilometrów i według nw. rodzajów:
    - 1) taryfy normalnej,
    - 2) ulgi handlowej 25%,
    - 3) ulgi ustawowej 37% (z wyłączeniem biletów dla Karty Dużej Rodziny), 51%, 100%.
  4. W formie biletów blankietowych wydaje się bilety:
    - 1) na dopłatę PKP SKM;
    - 2) strefowe PKP SKM.
  5. Bilety blankietowe na dopłatę PKP SKM służą do pobierania wszelkich należności w pociągu.
  6. Bilety strefowe PKP SKM – stosuje się w pociągu do odprawy podróżnych:
    - 1) odbywających przejazd w pociągach PKP SKM od stacji/przystanków, na których nie ma czynnej kasy biletowej lub kasa biletowa w chwili odjazdu pociągu jest nieczynna;
    - 2) innych podróżnych, którzy nie nabyli biletu na przejazd przed wejściem do pociągu, na warunkach określonych w Taryfie przewozowej.
  7. Wydawane są następujące bilety:
    - 1) jednorazowe: na przejazd „TAM” („T”);
    - 2) strefowe – według wybranych ofert ważne w określonej relacji i/lub strefie czasowej;
    - 3) zbiorowe: na przejazd „TAM”;
    - 4) na przejazdy wielokrotne:
      - a) 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 – bilety miesięczne, o ile postanowienia szczególne Taryfy przewozowej nie stanowią inaczej, wydaje się na przejazd „TAM i Z POWROTEM” („T/P”);
        - według taryfy normalnej i z ulgą handlową – bilety tygodniowe, o ile postanowienia szczególne Taryfy przewozowej nie stanowią inaczej, wydaje się na przejazd „TAM i Z POWROTEM” („T/P”);
      - b) upoważniającej do odbywania nieograniczonej liczby przejazdów w okresie ważności wskazanym na bilecie według taryfy normalnej, z ulgą handlową lub ustawową np. bilety sieciowe miesięczne imienne, o ile postanowienia szczególne Taryfy nie stanowią inaczej;
  - 5) na:
    - a) rezerwację miejsca na przewóz roweru;
    - b) przejazdy wielokrotne (sieciowe miesięczne imienne na przewóz roweru) – upoważniające do odbywania nieograniczonej liczby przejazdów w okresie ważności wskazanym na bilecie, o ile postanowienia szczególne Taryfy pomorskiej nie stanowią inaczej.
  8. 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.
9. Oprócz danych, o których mowa w ust. 8, bilet na przejazd może zawierać następujące dane:
- 1) rodzaj i wymiar zastosowanej ulgi;
  - 2) oznaczenie rodzaju oferty np. „SENIOR”, „bilet zbiorowy”;
  - 3) numer, datę i godzinę wystawienia;
  - 4) wyciąg z postanowień taryfowych.
10. Bilet na przejazd jednorazowy wydawany w pociągu przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną 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) oraz NIP przewoźnika.
- Ponadto bilet może zawierać opłatę za wydanie biletu w pociągu lub inne opłaty wynikające z postanowień niniejszego Regulaminu, Taryfy przewozowej lub odrębnych przepisów.
11. 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. „SENIOR”;
  - 9) datę i godzinę zakupu biletu;
  - 10) numer biletu;
  - 11) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.
- 11a. Bilet na przejazdy wielokrotne zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego powinien zawierać co najmniej:
- 1) oznaczenie przewoźnika,
  - 2) fotokod,
  - 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) imię i nazwisko podróżnego odbywającego podróż,
  - 11) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.
12. Bilet kartkowy 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 § 9 ust. 6.
13. Bilet na przejazd jednorazowy wydany z kasy elektronicznej oraz bilet blankietowy może być wydany dla maksymalnie 8 osób.
14. Bilet na przejazdy wielokrotne 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, przy czym właściciel biletu przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu zobowiązany jest wpisać czytelnie w sposób trwały imię i nazwisko. W przypadku zakupu biletu w kasie biletowej posiadającej kasę elektroniczną z drukarką nowego typu, kasjer biletowy wpisuje na bilecie (oraz paragonie) imię i nazwisko właściciela biletu. Bilet bez wpisanych danych i bez dokumentu ze zdjęciem jest nieważny;
  - 12) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.
15. Bilet na przejazdy wielokrotne wydany w pociągu przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli 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 mobilnego terminalu do sprzedaży biletów;
  - 11) oznaczenie osoby uprawnionej do korzystania, poprzez wpisanie przez właściciela imienia i nazwiska bezpośrednio po dokonaniu zakupu biletu. Bilet bez wpisanych danych i bez dokumentu ze zdjęciem jest nieważny;
  - 12) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.
16. Bilet zakupiony za pośrednictwem platformy internetowej powinien zawierać co najmniej:
- 1) nazwę przewoźnika;
  - 2) kod 2D;

- 3) relację przejazdu (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia) lub obszar (strefę) obowiązywania biletu;
  - 4) klasę wagonu;
  - 5) rodzaj i wymiar zastosowanej ulgi;
  - 6) wysokość należności za przejazd;
  - 7) datę wydania;
  - 8) termin lub okres ważności;
  - 9) numer biletu;
  - 10) imię i nazwisko podróżnego odbywającego podróż;
  - 11) wysokość podatku od towarów i usług (PTU);
  - 12) formę płatności;
  - 13) inne dane niezbędne do określenia zakresu uprawnień podróżnego.
- 16a. Bilet zakupiony za pośrednictwem systemu FALA zawiera co najmniej:
- 1) nazwę przewoźnika;
  - 2) kod 2D;
  - 3) wysokość należności za przejazd;
  - 4) liczbę osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi;
  - 5) numer biletu;
  - 6) imię i nazwisko właściciela biletu (dla posiadaczy spersonalizowanych kont w systemie FALA);
  - 7) odległość taryfową albo obszar obowiązywania;
  - 8) termin lub zakres ważności;
  - 9) inne informacje (np. wypis „Taryfa Pomorska”);
  - 10) inne, dodatkowe informacje nt. warunków handlowych oferty.
- Dane na bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.”,
17. Każdy bilet na przejazd zawierający dane, o których mowa w § 7 ust. 13 pkt 1-6 stanowi Fakturę VAT, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 29.10.2021 r. w sprawie wystawiania faktur. Wobec powyższego do takiego biletu nie wystawia się Faktury. Postanowienia § 7 ust. 13 – 16 stosuje się odpowiednio.
18. Na przewóz roweru pod nadzorem podróżnego wydaje się bilet na przewóz z ceną zryczałtowaną – łącznie do posiadanego biletu na przejazd. W przypadku przewozu roweru na odcinkach łączących się opłatę za rezerwację biletu pobiera się wyłącznie za pierwszy przewóz, na każdy kolejny przewóz wydaje się bezpłatną rezerwację.
19. Bilet komunikacji międzynarodowej obejmujący relację przejazdu na odcinku obsługiwanym przez PKP SKM, niezależnie od ceny, jest ważny na przejazd w pociągu PKP SKM.
20. W pociągach PKP SKM na odcinkach, których krańce wyznaczają stacje: Luzino, Cieplewo, Reda Rekowo, Babi Dół, honorowane są bilety metropolitalne kolejowo – komunalne, które występują:
- 1) w formie papierowej jako bilety do kasowników;
  - 2) w formie elektronicznej i są zapisywane na nośnikach elektronicznych Organizatorów.
- Warunki korzystania z biletów metropolitalnych, wzory biletów metropolitalnych w formie papierowej i wzory nośników elektronicznych, określa Dodatek do TP-PKP SKM. Bilety metropolitalne nie stanowią wspólnych biletów w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782.
21. W pociągach PKP SKM na odcinkach, których krańce wyznaczają stacje/przystanki: Luzino – Cieplewo – Reda Rekowo – Gdańsk Śródmieście – Babi Dół, lub których krańce wyznaczają przystanki osobowe: Gdańsk Lipce – Gdańska Osowa – Sopot Kamienny Potok – Gdańsk Śródmieście, lub których krańce wyznaczają przystanki osobowe: Gdynia Cisowa – Gdynia Karwiny – Sopot Wyścigi obowiązują Promocyjne Bilety Miesięczne „Tandemowe”. Warunki korzystania z Promocyjnych Biletów Miesięcznych „Tandemowych” określają Warunki taryfowe stosowania oferty pozataryfowej Promocyjny Bilet Miesięczny „Tandemowy” oraz Regulamin. Promocyjny Bilet Miesięczny „Tandemowy” nie stanowi wspólnego biletu w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782”.
22. W pociągach PKP SKM w granicach administracyjnych miasta Gdańska, których krańce wyznaczają przystanki osobowe: Gdańsk Lipce – Gdańska Osowa – Gdańsk Żabianka AWFIS – Gdańsk Śródmieście, honorowane są przejazdy na podstawie Gdańskiej Karty Mieszkańca.

Przejazd pociągami PKP SKM w granicach administracyjnych miasta Gdańska jest możliwy wówczas gdy zostaną spełnione n.w. trzy warunki:

- 1) podróżny posiada spersonalizowaną Gdańską Kartę Mieszkańca okazywaną w jednej z dwóch wersji:
    - a) w formie plastikowej karty wraz ze zdjęciem, lub;
    - b) w formie elektronicznej – w aplikacji mobilnej „Jestem z Gdańska” wraz ze zdjęciem (zdjęcie musi być aktualne tzn. przedstawiać osobę kontrolowaną i być czytelne dla osoby dokonyującej kontroli w pociągu PKP SKM),
  - 2) Gdańska Karta Mieszkańca musi zawierać w pamięci ważny bilet okresowy imienny ZTM Gdańsk (bilet może być zarówno pełnopłatny, jak i ulgowy, miesięczny lub semestralny),
  - 3) posiadać aktywny „Pakiet Mieszkańca” na dany rok kalendarzowy (pakiet ten przedłuża się co roku).
- 22a. W pociągach PKP SKM na odcinkach, których krańce wyznaczają stacje/przystanki: Gdańsk Śródmieście – Lębork obowiązują bilety elektroniczne z systemu FALA. Warunki korzystania z biletów elektronicznych z systemu FALA określa „Regulamin Systemu FALA”. W ramach systemu FALA można nabyć bilet odcinkowy jednorazowy do/z stacji/przystanków wskazanych w obszarze obowiązywania Taryfy Pomorskiej w relacji „tam”.
23. W pociągach PKP SKM honorowane są przejazdy na podstawie Kart Intercity imiennych lub bezimiennych, o których mowa w Regulaminie oferty Kart Intercity.

### **§ 9. Termin ważności biletów i innych dokumentów**

1. Termin ważności biletów oznaczony jest na biletach, z wyjątkiem nieskasowanych biletów kartkowych do kasowników.
2. Termin ważności biletu:
  - 1) jednorazowego z kas fiskalnych, automatów biletowych oraz terminalu mobilnego – na przejazd w kierunku „TAM” w zależności od odległości:
    - a) na odległość do 50 km – wynosi 3 godziny od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
    - b) na odległość od 51 do 100 km – 6 godzin licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
    - c) na odległość 101 km albo więcej - wynosi 1 dzień.Dzień liczy się od godziny 0.00 do godziny 24.00, postanowienia ust. 9 stosuje się odpowiednio;
  - 2) na przejazdy wielokrotne – rozpoczyna się od daty i godziny określonej na bilecie;
  - 3) jednorazowego kartkowego strefowego do kasownika – rozpoczyna się od chwili skasowania biletu w elektronicznym kasowniku biletowym i jest ważny przez 3 godziny od momentu skasowania biletu zarówno na pociągi uruchamiane przez PKP SKM jak i PR na odcinku ograniczonym stacjami: Gdańsk Śródmieście – Gdańsk Wrzeszcz – Gdynia Główna – Reda – Wejherowo, przy czym odcisk kasownika wskazuje 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;
  - 4) jednorazowego zakupionego przez telefon komórkowy/platformę internetową – rozpoczyna się od godziny wskazanej na bilecie. Do terminu ważności biletu nie wlicza się czasu niezbędnego na zakup biletu, o którym mowa w § 7 ust. 5a. Po zakupie bilet jest ważny na przejazd pociągiem PKP 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. Postanowienia pkt 1 stosuje się odpowiednio.
3. W ramach terminu ważności biletu można dokonać przerw w podróży, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 4a;
4. Oznaczenia terminu ważności biletu wskazane są na biletach za pomocą druku, wpisu ręcznego (dokonanego przez uprawnionego pracownika), stempla.

5. 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/osobę upoważnioną do kontroli na zasadach określonych w § 10 ust. 15. Jeżeli pociąg nie dojeżdża do stacji przeznaczenia, bilet ważny jest również w najbliższym pociągu skomunikowanym lub – jeżeli wynika to z rozkładu jazdy pociągów – w kilku skomunikowanych ze sobą pociągach zmierzających w relacji wydania biletu. Bilety jednorazowe do kasowników posiadające nadruk „Taryfa Pomorska” emitowane przez PKP SKM obowiązują wyłącznie we wspólnym obszarze ograniczonym stacjami Gdańsk Śródmieście – Gdańsk Wrzeszcz – Gdynia Główna – Reda – Wejherowo i są honorowane w pociągach PR.
6. Odcisk kasownika na bilecie kartkowym PKP SKM zawiera:
  - 1) numer stacji/przystanku wyjazdu;
  - 2) datę;
  - 3) godzinę i minutę.
7. 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 kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli.
8. Podróżny, który odbywa przejazd na podstawie biletu strefowego wydane 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 godziny ważności biletu, określonej na bilecie.
9. Podróż na podstawie biletów jednorazowych (na odległość określoną w ust. 2 pkt 1 lit. c) i na przejazdy wielokrotne powinna być ukończona do godziny 24.00 w dniu ważności biletu, z zastrzeżeniem że, jeżeli podróżny rozpoczął podróż w dniu ważności biletu lub w strefie czasowej oznaczonej na bilecie, może dojechać do najbliższej stacji/przystanku zatrzymania pociągu. Przy przejazdach na podstawie biletów metropolitalnych stosuje się zasady określone w Dodatku do TP- PKP SKM.
10. 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. Powyższe dotyczy także opóźnionych pociągów skomunikowanych.
11. Terminy ważności Biletów Metropolitalnych są określone w Dodatku do TP-PKP SKM zawierającym zasady odprawy i tabele opłat stosowanych przy przejazdach na podstawie biletów metropolitalnych emitowanych przez Metropolitalny Związek Komunikacyjny Zatoki Gdańskiej (MZK-ZG) dostępnym na stronie internetowej PKP SKM.
12. Promocyjny Bilet Miesięczny „Tandemowy” jest biletem miesięcznym imiennym ważnym na okres jednego miesiąca, np.:
  - od 1 stycznia do 31 stycznia;
  - od 2 stycznia do 1 lutego;
  - od 29 stycznia do 28 lutego;
  - od 31 stycznia do 28 lutego (29 lutego w roku przestępnym);
  - od 1 lutego do 28 lutego (29 lutego w roku przestępnym);”;Postanowienia ust. 9 stosuje się odpowiednio.
13. Wezwanie do zapłaty ważne jest wyłącznie:
  - 1) w dniu;
  - 2) w pociągu;
  - 3) od stacji/przystanku – do stacji/przystanku, podanym na wezwaniu do zapłaty.

## **§ 10. Sprzedaż biletów i innych dokumentów**

1. Sprzedaż biletów, dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowego przejazdu prowadzą kasy biletowe PKP SKM. Sprzedaż wybranych rodzajów biletów prowadzona jest również w automatach biletowych, za pośrednictwem telefonów komórkowych oraz za pośrednictwem platformy internetowej lub portalu internetowego lub walidatorów. W niektórych kasach biletowych PKP SKM sprzedaż biletów i innych dokumentów prowadzona jest w ograniczo-



- nym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać między innymi na sprzedaży określonych rodzajów biletów (np. brak biletów kartkowych do kasowników).
2. W kasach biletowych PKP SKM 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 wywieszane odpowiednie ogłoszenia, informujące o tym podróżnych.
  3. Kasy biletowe PKP SKM oraz kasy biletowe upoważnione przez PKP SKM do sprzedaży wszystkich rodzajów dokumentów przewozu, są obowiązane sprzedawać bilety na przejazd oraz bilety na przewóz rzeczy od i do wskazanej przez podróżnego stacji lub przystanku, na którym zatrzymują się pociągi PKP SKM, a także dokonywać przedsprzedaży tych biletów.
  4. Nabywając bilet jednorazowy podróży określa:
    - 1) rodzaj biletu (normalny lub ulgowy – rodzaj przysługującej ulgi, na przejazd „TAM”);
    - 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 na przejazdy wielokrotne podróży określa:
    - 1) rodzaj biletu (normalny lub ulgowy – rodzaj przysługującej ulgi, „TAM i Z POWROTEM”);
    - 2) datę pierwszego dnia ważności;
    - 3) relację (od stacji – do stacji).
  6. Termin przedsprzedaży wynosi 30 dni (tj. bilet ważny np. od 1 kwietnia można nabyć nie wcześniej niż 3 marca) dla biletów:
    - 1) jednorazowych, dobowych, grupowych, na /rezerwację miejsca na przewóz roweru, miesięcznych na przewóz roweru lub na przejazdy wielokrotne oraz „Promocyjne bilety miesięczne „Tandemowe” – zakupionych w kasie biletowej,
    - 2) dobowych, sieciowych miesięcznych na przewóz roweru, na przejazdy wielokrotne – zakupionych w automatach biletowych,
    - 3) sieciowych miesięcznych na przewóz roweru oraz na przejazdy wielokrotne – zakupionych u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli,
    - 4) jednorazowych, dobowych, rezerwację miejsca na przewóz roweru, miesięcznych na przewóz roweru lub na przejazdy wielokrotne – zakupionych przez platformę internetową. Postanowienia Regulaminu I – PKP SKM stosuje się odpowiednio,
    - 5) na przejazdy wielokrotne – zakupionych przez portal internetowy,
    - 6) jednorazowych, dobowych, rezerwację miejsca na przewóz roweru, na przejazdy wielokrotne oraz Promocyjnych biletów miesięcznych „Tandemowych” – zakupionych przez aplikację Jakdojade,
    - 7) jednorazowych, dobowych, /rezerwację miejsca na przewóz roweru, sieciowych miesięcznych na przewóz roweru, na przejazdy wielokrotne – zakupionych przez aplikację SkyCash,
    - 8) jednorazowych, dobowych, rezerwację miejsca na przewóz roweru, sieciowych miesięcznych na przewóz roweru oraz na przejazdy wielokrotne – zakupionych przez aplikację KOLEO,
    - 9) jednorazowych, rezerwację miejsca na przewóz roweru – zakupionych przez aplikację BILKOM,
    - 10) jednorazowych, dobowych, rezerwację miejsca na przewóz roweru, miesięcznych na przewóz roweru, na przejazdy wielokrotne oraz Promocyjne bilety miesięczne „Tandemowe” – zakupionych przez portal FALA,
    - 11) jednorazowych, dobowych, rezerwację miejsca na przewóz roweru – zakupionych przez aplikację mobilną FALA lub walidatory;według cen obowiązujących w dniu zakupu.
  7. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 6 nie dotyczy biletów kartkowych do kasowników.
  8. W pociągu u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli można nabyć bilet na przejazd/przewóz/rezerwację:

- 1) jednorazowe – na przejazd w relacji od stacji/przystanku wsiadania do stacji wskazanej przez podróżnego („TAM”) lub w relacji powrotnej wskazanej przez podróżnego,
  - 2) dobowe,
  - 3) grupowe (wyłącznie "TAM"), z zastrzeżeniem § 21 ust. 6 pkt 3,
  - 4) rezerwację miejsca na przewóz roweru (wyłącznie "TAM"), z zastrzeżeniem § 8 ust. 18; ważny wyłącznie w pociągu, w którym został wydany lub godziny wskazanej przez podróżnego oraz w kolejnych pociągach skomunikowanych z tym pociągiem, o ile przejazd odbywa się ze skomunikowaniem (z przesiadaniem na inne pociągi), z zastrzeżeniem że termin ważności biletów dobowych i trzydobowych określają postanowienia §§ 34 – 35 Taryfy przewozowej.
9. Podróżny, w dniu wyjazdu może nabyć – z zastrzeżeniem niektórych ofert bilet na:
- 1) przejazd,
  - 2) przewóz rzeczy,
- od i do dowolnie wybranej przez siebie stacji, na której zatrzymują się pociągi PKP SKM uwzględniając czas konieczny na dojście do miejsca odjazdu danego pociągu.
10. W 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 PKP SKM, jadącym do stacji przeznaczenia wybranej przez podróżnego. Jeżeli pociąg nie dojeżdża do stacji przeznaczenia, bilet ważny jest również w pociągu zmierzającym do tej stacji.
11. W przypadku braku możliwości technicznej odprawy podróżnego z elektronicznej kasy biletowej lub braku możliwości wydania podróżnemu reszty, kasa biletowa wydaje podróżnemu "Poświadczenie o niemożności wydania biletu w kasie lub w pociągu SKM" (wzór nr 2) zaopatrzone w stempel kasy wydania i uprzedza podróżnego o obowiązku nabycia biletu w pociągu, na zasadach określonych w ust. 12 i ust. 14 pkt 9.
12. Podróżny, który przed rozpoczęciem podróży nie nabył biletu na przejazd (w kasie biletowej, w automacie biletowym, za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej), albo nie skasował biletu kartkowego, może nabyć bilet lub odpowiednio – skasować bilet kartkowy do kasownika – również w pociągu u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli. Za skasowanie biletu w pociągu pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku usług z zastrzeżeniem, że jeżeli podróżny w pociągu kasuje kilka biletów w tej samej relacji, to kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę za skasowanie wyłącznie jednego biletu – informacje o skasowaniu biletów wraz z ich numeracją kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli zamieszcza na bilecie blankietowym na dopłatę wydawanym podróżnemu. Za wydanie biletu w pociągu pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku usług, 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 na pozostałych wydanych biletach czyni adnotację o pobraniu opłaty za wydanie biletu o treści: „Opłata za wydanie biletu pobrana za bilet nr .....”.
13. Od osób ze szczególnymi potrzebami 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. Postanowienia § 16 ust. 1 stosuje się odpowiednio.
14. Opłaty za wydanie biletu w pociągu/skasowanie biletu kartkowego nie pobiera się od podróżnych:
- 1) osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, a także ich opiekunów, niezależnie od stacji/przystanku osobowego rozpoczęcia podróży – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu dokumentu potwierdzającego ww. status, z zastrzeżeniem pkt 2 – 4. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową);
  - 2) osób, które ukończyły 60 lat – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego wiek;

- 3) osób odbywających przejazd z dzieckiem w wieku do lat 6 – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, na żądanie kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli, dokumentu stwierdzającego wiek dziecka;
  - 4) kobiet w ciąży – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, na żądanie kierownika/pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli dokumentu potwierdzającego ciążę (prawo do pomocy nie jest uzależnione od przedstawienia odpowiedniego zaświadczenia);
  - 4a) małoletnich, którzy odbywają przejazd bez rodzica/opiekuna i nie ukończyli 13. roku życia;
  - 5) 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 na stacji/przystanku osobowym);
  - 6) którzy chcieli uregulować należności za przejazd/przewóz kartą płatniczą u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli bezpośrednio po wejściu do pociągu jednak terminal płatniczy był niesprawny lub brak było zasięgu dla transmisji danych, albo z innych przyczyn leżących po stronie przewoźnika nie było możliwe zrealizowanie transakcji;
  - 7) którzy nie nabyli biletu z powodu braku drobnych pieniędzy w kasie lub usterki elektronicznej kasy biletowej i posiadają wydane przez tę kasę „Poświadczenie o niemożności wydania biletu w kasie lub w pociągu SKM”;
  - 8) 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/osobę upoważnioną do kontroli w innym pociągu, w tym też pociągu innego przewoźnika kolejowego;
  - 9) wsiadających na stacji/przystanku osobowym, na której brak jest elektronicznych kasowników biletowych;
  - 10) w przypadku zmiany umowy przewozu, przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu, o ile podróżny zgłosi zamiar dokonania zmiany umowy zgodnie z postanowieniami § 19.
15. Podróżny, o którym mowa w ust. 12 obowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli w celu nabycia lub skasowania biletu niezwłocznie po wejściu do pociągu, przy czym zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (kierunku jazdy) i zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli w celu nabycia lub skasowania biletu, a w przypadku nieobecności ww. w tej części pociągu – oczekiwać na jego przybycie.
16. W pociągu u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli można nabyć bilety jednorazowe na przejazd do wskazanej przez podróżnego stacji/przystanku, na której rozkład jazdy przewiduje postój handlowy pociągu PKP SKM, o których mowa w ust. 8. Bilety na przejazdy wielokrotne sprzedawane są w terminach i na trasach ustalonych przez PKP SKM podanych do wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.
17. W przypadku żądania wydania w pociągu biletu w relacji obsługiwanej tylko częściowo pociągiem PKP SKM – tj. do stacji/przystanku osobowego, z którego odjeżdżają pociągi PKP SKM do stacji/przystanku osobowego nieobsługiwanego przez pociągi PKP 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 Taryfie przewozowej i z zastosowaniem cen zawartych w Cenniku usług,
  - 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.
18. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) "Dalej" (ust. 14 pkt 8) obowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia.

19. Jeżeli niezwłocznie po zgłoszeniu braku biletu (żądania skasowania) przez podróżnego, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli nie może sprzedać (skasować) biletu, wydaje „Poświadczenie o niemożności wydania biletu w kasie lub w pociągu SKM” (wzór nr 2). Podróżnemu temu, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli obowiązany jest wystawić (skasować) bilet w pierwszej kolejności.
20. Należności za wydane bilety w pociągach PKP SKM przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli, można uregulować kartą płatniczą. Wszelkie reklamacje dotyczące płatności kartą płatniczą są możliwe pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie lub na podstawie dowodu zapłaty wygenerowanego z rachunku bankowego.
21. Podróżny, który nie zgłosił kierownikowi pociągu/konduktorowi/osobie upoważnionej do kontroli braku dokumentu przewozu lub nie skasowania biletu kartkowego przed rozpoczęciem podróży – na zasadach określonych w ust. 12 i 15, oprócz należności przewozowych uiszcza ponadto opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.
22. Opłaty, o której mowa w ust. 21, nie pobiera się od osób ze szczególnymi potrzebami, niezależnie, czy fakt braku ważnego dokumentu przewozu (nieskasowania biletu kartkowego do kasowników) zgłosili kierownikowi pociągu/konduktorowi/osobie upoważnionej do kontroli czy też nie. Postanowienia § 16 ust. 1 stosuje się odpowiednio.
23. Po otrzymaniu biletu podróżny obowiązany jest sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z jego żądaniem. Postanowienia § 7 ust. 20 stosuje się odpowiednio.
24. Jeżeli na stacji/przystanku osobowym brak jest kasy biletowej oraz nie ma automatu biletowego, PKP 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/-ym zlokalizowane są czynne kasy biletowe lub automat biletowy.

#### **§ 11. Sprzedaż biletów na przejazdy pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników**

1. W kasach biletowych PKP SKM lub podmiotu upoważnionego przez PKP SKM do sprzedaży biletów (agenta) można nabyć również bilety na przejazdy pociągami uruchamianymi przez następujących przewoźników:
  - 1) POLREGIO,
  - 2) „PKP Intercity” S.A.,
  - 3) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.,
  - 4) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.,
  - 5) Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
  - 6) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.,
  - 7) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,
  - 8) Arriva RP Sp. z o.o.,
2. Bilety, o których mowa w ust. 1 są sprzedawane na zasadach i warunkach określonych w taryfach, regulaminach lub warunkach ofert, ustalonych przez przewoźnika, na przejazd pociągiem którego jest wydawany dany bilet, przy czym bilety z nadrukiem „Taryfa Pomorska” są honorowane z pociągach POLREGIO zgodnie z § 6 ust. 1. Taryfy, regulaminy, cenniki oraz warunki ofert, ustalone przez danego przewoźnika zamieszczone są na jego stronie internetowej.

#### **§ 12. Sprzedaż biletów w ramach Pakietu Podróżnika**

1. W Pakiecie Podróżnika uczestniczą nw. przewoźnicy:
  - 1) PKP SKM,
  - 2) POLREGIO,
  - 3) „PKP Intercity” S.A.,
  - 4) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.,
  - 5) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.,
  - 6) Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
  - 7) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,
  - 8) Arriva RP Sp. z o.o.,

- 9) Koleje Dolnośląskie S.A.
- 1a. Bilety w ramach Pakietu Podróżnika można nabyć na przejazdy pociągami uruchamianymi przez przewoźników, o których mowa w ust. 1:
    - 1) w kasach biletowych oznaczonych piktogramem „Pakiet Podróżnika”, lub
    - 2) za pośrednictwem aplikacji mobilnej/platformy internetowej BILKOM, z zastrzeżeniem, że Pakiet Podróżnika z odcinkiem Kolei Dolnośląskich S.A. można zakupić wyłącznie w aplikacji mobilnej/platformie internetowej BILKOM.
  2. Bilety, o których mowa w ust. 1 są sprzedawane na zasadach i warunkach określonych w taryfach, regulaminach lub warunkach ofert, ustalonych przez przewoźnika, na przejazd pociągiem którego jest wydawany dany bilet. Taryfy, regulaminy, cenniki oraz warunki ofert, ustalone przez danego przewoźnika zamieszczone są na jego stronie internetowej.
  - 2a. Bilety nabyte w ramach Pakietu Podróżnika stanowią odrębne umowy przewozu, nie zostały wystawione jako wspólne bilety przez przewoźników wykonujących przewozy na ich podstawie, o których mowa w ust. 1 i nie zapewniają ochrony przewidzianej dla wspólnego biletu w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782.
  3. Na przejazd realizowany pociągami uruchamianymi:
    - 1) przez PKP SKM i pociągami uruchamianymi przez co najmniej jednego z przewoźników wskazanych w ust. 1 pkt 1 – 9 (lub odwrotnie), albo
    - 2) przez przewoźników wskazanych w ust. 1 pkt 1 – 9,
      - można nabyć maksymalnie 6 biletów w ramach Pakietu Podróżnika (jest to dokument przewozu, stanowiący zestawienie odrębnych biletów na przejazd pociągami różnych przewoźników, z zastrzeżeniem ust. 1a i 4. Każdy bilet w ramach Pakietu Podróżnika jest odrębną umową przewozu.
  4. Warunkiem zastosowania Pakietu Podróżnika jest przejazd pociągami co najmniej dwóch przewoźników, przy czym przesiadanie się Podróżnego do pociągu innego przewoźnika musi nastąpić na tej samej stacji przyjazdu podróżnego pociągiem danego przewoźnika i stacji wyjazdu podróżnego pociągiem innego przewoźnika, za wyjątkiem aglomeracji Warszawa i Częstochowa przy sprzedaży biletu PKP Intercity S.A. przesiadki nie są gwarantowane.
  5. Wykaz ofert dostępnych w ramach Pakietu Podróżnika, zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika stosującego Pakiet Podróżnika.
  6. Bilet wydany w ramach Pakietu Podróżnika:
    - 1) na przejazd pociągiem PKP SKM – podlega zwrotowi na warunkach określonych przez PKP SKM;
    - 2) na przejazd pociągiem innego przewoźnika – podlega zwrotowi na warunkach określonych przez tego przewoźnika,
      - z zastrzeżeniem ust. 7.
  7. W przypadku rezygnacji z któregokolwiek z biletów wydanych w ramach Pakietu Podróżnika, zmiany rodzaju pociągu lub terminu wyjazdu, dokonanej:
    - 1) przed rozpoczęciem terminu ważności pierwszego biletu z Pakietu Podróżnika – należy zwrócić Pakiet i nabyć nowy(-e) bilet(-y) na faktyczny przejazd. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, prowadząca sprzedaż biletów w ramach Pakietu Podróżnika lub o zwrot można wystąpić w drodze reklamacji na warunkach określonych przez przewoźników stosujących Pakiet Podróżnika;
    - 2) po rozpoczęciu terminu ważności pierwszego biletu z Pakietu Podróżnika – zwrot należności za Pakiet Podróżnika możliwy jest:
      - a) w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów w ramach Pakietu Podróżnika, w przypadku:
        - całkowitego niewykorzystania Pakietu Podróżnika,
        - częściowego niewykorzystania Pakietu Podróżnika – wyłącznie przy rezygnacji z pełnych końcowych odcinków podróży albo ostatniego odcinka podróży,
      - b) w drodze reklamacji, na zasadach określonych w regulaminie przewozu i warunkach taryfowych ofert przewoźnika, którego dotyczy należność za odcinek niewykorzystany.
  8. Podróżny z Pakietem Podróżnika może zabrać ze sobą do pociągu danego przewoźnika i przewieźć rzeczy, zwierzęta lub rower na zasadach obowiązujących u tego przewoźnika, z zastrzeżeniem ust. 10.

9. Przewóz roweru jest możliwy pod warunkiem, że na przejazd pociągiem każdego z przewoźników biorących udział w przewozie w ramach Pakietu Podróżnika dostępne są miejsca dla podróżnych z rowerem.
10. Reklamacje dotyczące przewozów wykonywanych w ramach Pakietu Podróżnika będą przyjmowane u każdego przewoźnika realizującego przewóz i rozpatrywane przez przewoźnika, który realizował przewóz będący podstawą reklamacji na zasadach obowiązujących u tego przewoźnika.
11. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, dotyczących przewozów oferowanych w ramach Pakietu Podróżnika, stosuje się taryfy, regulaminy, oraz warunki ofert ustalone przez danego przewoźnika stosującego Pakiet Podróżnika.

### **§ 13. Sprzedaż biletów w ramach oferty Wspólny Bilet**

1. We Wspólnym Bilecie uczestniczą nw. przewoźnicy:
  - 1) PKP SKM,
  - 2) POLREGIO,
  - 3) „PKP Intercity” S.A.,
  - 4) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.,
  - 5) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.,
  - 6) Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
  - 7) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.,
  - 8) Koleje Małopolskie sp. z o.o.,
  - 9) Arriva RP Sp. z o.o.,
  - 10) Koleje Dolnośląskie S.A.
- 1a. Bilety w ramach Wspólnego Biletu można nabyć na przejazdy pociągami uruchamianymi przez przewoźników, o których mowa w ust. 1:
  - 1) w kasach biletowych oznaczonych piktogramem „Wspólnego Biletu”, lub
  - 2) za pośrednictwem aplikacji mobilnej/platformy internetowej BILKOM, z zastrzeżeniem, że Wspólne Bilety z odcinkiem Kolei Dolnośląskich S.A. można zakupić wyłącznie w aplikacji mobilnej/platformie internetowej BILKOM, natomiast Wspólne Bilety z odcinkiem „Kolei Mazowieckich – KM” sp. z o.o. można zakupić wyłącznie w kasach biletowych przewoźników.
- 1b. W ramach Wspólnego Biletu można nabyć bilety jednorazowe na przejazd w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego planu podróży, z wyłączeniem stref wygody, wagonów z miejscami sypialnymi lub do leżenia, realizowanego pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników, o których mowa w ust. 1.
2. Zasady i warunki korzystania przez podróżnych ze Wspólnego Biletu, w tym postanowienia dotyczące:
  - 1) zasad i warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
  - 2) rodzajów dokumentów przewozu i terminy ważności biletu,
  - 3) trybu składania i rozpatrywania reklamacji i skarg,
  - 4) postępowania w przypadku przejazdu podróżnego bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
  - 5) zasad przyznawania odszkodowania w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie skutkującej opóźnieniem w dotarciu podróżnego do stacji przeznaczenia,
  - 6) niektórych warunków przewozu osób, bagażu, zwierząt, roweru, określone są w ZW-WB wraz z załącznikami.

Załączniki zawierają: Cennik WB (tj. zasady obliczania i ustalania opłat za przejazd; cennik bazowy; opłaty za przewóz; opłaty dodatkowe; opłaty manipulacyjne); wykaz przewoźników uczestniczących w WB; rodzaje i wymiary ulg ustawowych dostępnych w WB; dostępność biletów WB w serwisie internetowym pod adresem [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl).

W kategoriach spraw nieuregulowanych w ZW-WB obowiązują postanowienia odpowiednich regulaminów przewoźników lub taryf przewoźników uczestniczących w WB.
3. Podróżny może odbyć przejazd w ramach Wspólnego Biletu w przypadku, gdy zostaną spełnione łącznie następujące warunki:
  - 1) plan podróży przewiduje przejazd pociągami uruchamianymi, przez co najmniej dwóch przewoźników;

- 2) plan podróży nie przewiduje na żadnym z odcinków drogi przewozu przejazdu pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników niż określone w ust. 1;
  - 3) droga przewozu jest ciągła, co oznacza, że przejazd pociągami uruchamianymi przez poszczególnych przewoźników odbywa się na łączących się ze sobą odcinkach; warunki te nie dotyczą sytuacji przesiadania się w aglomeracjach: Warszawa i Częstochowa;
  - 4) droga przewozu nie jest dłuższa niż 1400 km;
  - 5) planowany czas na przesiadkę jest nie krótszy niż 10 minut;
  - 6) podróżny odbywa przejazd według opłaty normalnej lub z ulgą ustawową o tym samym wymiarze dla całej drogi przewozu objętej planem podróży;
  - 7) czas przejazdu pociągami wskazanymi w planie podróży, zgodnie z rozkładem jazdy, nie przekracza:
    - a) 3 godzin – dla drogi przewozu do 50 km,
    - b) 6 godzin – dla drogi przewozu od 51 do 100 km,
    - c) 12 godzin – dla drogi przewozu od 101 km do 300 km,
    - d) 24 godzin – dla drogi przewozu powyżej 300 km.
4. Nie wydaje się biletu w ramach WB, jeżeli:
- 1) przewóz choćby na jednym odcinku, odbywa się dwukrotnie na tej samej drodze przejazdu, z wyłączeniem przypadków wynikających z rozkładu jazdy lub dogodności połączenia;
  - 2) przewóz na całej drodze przewozu lub na jej części stanowi przejazd okólny rozumiany jako zamknięty krąg w tym od i do tej samej stacji – a w miejscowościach o więcej niż jednej stacji, również od i do stacji w tej miejscowości;
  - 3) podróżny zamierza choćby na części drogi przewozu skorzystać z:
    - a) oferty nie ujętej w ZW-WB,
    - b) różnych wymiarów ulg ustawowych lub gdy ulga ustawowa mu nie przysługuje w danej klasie wagonu/kategorii pociągu,
    - c) przejazdu pociągiem wyłączonym z możliwości przewozu według WB; przewoźnik zastrzega sobie prawo wyłączenia pociągów z możliwości przewozu według WB, o czym informuje na stronie internetowej,
    - d) przejazdu na więcej niż dwóch sąsiadujących odcinkach pociągami jednego przewoźnika.
5. ZW-WB oraz każdą ich zmianę zamieszcza się na stronach internetowych przewoźników.
6. Przewoźnicy umożliwiają zainteresowanym, w tym podróżnym, bezpłatny wgląd do ZW-WB w kasach biletowych (w tym centrach, biurach lub punktach obsługi klienta) i na stronach internetowych.

#### **§ 14. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach PKP SKM i na obszarze administrowanym przez PKP SKM**

1. W pociągach PKP SKM wyznacza się miejsca dla:
  - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 6 i kobiet w ciąży – oznaczonych piktogramami (wzór nr 18) – minimalnie dwa miejsca w każdym wagonie. Kobiety te, mogą przedstawić zaświadczenie lekarskie stwierdzające ciążę (prawo do pomocy nie jest uzależnione od przedstawienia odpowiedniego zaświadczenia);
  - 2) osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się – minimalnie dwa miejsca w każdym wagonie; miejsca te oznacza się piktogramami (wzór nr 19);
  - 3) osób podróżujących z rowerami – miejsca te wyznacza się – w zależności od typu tabo-ru. Na wagonach ezt znajdują się piktogramy informujące o możliwości przewozu roweru (wzór nr 21) oraz braku możliwości przewozu roweru (wzór nr 22) w danym wagonie, przy czym w wagonach ezt przewóz rowerów odbywa się wyłącznie na podstawie odpłatnej rezerwacji dokonanej w kasie biletowej PKP SKM na odcinku ograniczonym stacjami: Wejherowo – Lębork – Wejherowo (nie dotyczy biletów sieciowych miesięcznych imiennych na przewóz roweru), z zastrzeżeniem że odpłatną rezerwację na przewóz rowerów należy nabyć także przy przejazdach w wagonach ezt na trasie Gdańsk Śródmieście – Wejherowo – Gdańsk Śródmieście na podstawie biletów z ulgową usługą transportową. Dopuszcza się także możliwość zakupu biletu dla przewożonego roweru w pociągu u kierownika pociągu/konduktora, w automacie biletowym, za pośrednictwem płat-

formy internetowej lub za pośrednictwem telefonu komórkowego przez aplikację mobilną. Postanowienia ust. 2 stosuje się odpowiednio.

2. W pociągach PKP SKM:

- 1) można przewozić wyłącznie tyle rowerów, ile jest miejsc przystosowanych do ich przewozu tj. w każdym składzie są wyznaczone co najmniej cztery miejsca, przy czym w miejscu tym rower winien być zabezpieczony poprzez umieszczenie go w stojaku,
  - 2) kierownik pociągu/konduktor sprawuje nadzór nad przewożoną liczbą rowerów w wagonach ezT, tym samym kierownik pociągu/konduktor ma prawo odmówić przewozu roweru, jeśli w pociągu wszystkie miejsca przeznaczone do przewozu rowerów są zajęte,
  - 3) podróżny, który nie zarezerwował miejsca dla przewożonego roweru w wagonie ezT jest obowiązany zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora, w celu uzyskania informacji o możliwości przewozu roweru. Jeżeli kierownik pociągu/konduktor wyznaczy osobie podróżującej z rowerem miejsce do przewozu roweru poza miejscem oznaczonym piktogramami (wzór nr 21), to za bezpieczny przewóz roweru, w sposób nieuciążliwy dla pozostałych podróżnych, odpowiedzialna jest osoba przewożąca rower. W przypadku odmowy przewozu roweru przez kierownika pociągu/konduktora podróżnemu przysługuje całkowity zwrot należności za przejazd, na zasadach określonych w § 17 ust. 19,
  - 4) w przypadku braku rezerwacji miejsca na przewóz roweru, a wszystkie miejsca w danym pociągu są zarezerwowane, kierownik pociągu/konduktor może zezwolić na przewóz roweru wystawiając podróżnemu bilet na przewóz roweru (zabrany jako dodatkowy),
  - 5) w przypadku, gdy podróżny posiada bilet sieciowy miesięczny imienny na przewóz roweru i nie posiada rezerwacji miejsca na przewóz roweru:
    - a) niezależnie od tego czy podróż rozpoczyna na stacji/przystanku, gdzie znajduje się czynna kasa biletowa lub nie ma czynnej kasy biletowej,
    - b) niezależnie od tego czy wszystkie miejsca w danym pociągu są lub nie są zarezerwowane;a kierownik pociągu/konduktor zezwoli na przewóz roweru, podróżnemu wystawia się – bilet zerowy na przewóz roweru,
  - 6) w wagonach ezT dopuszcza się przewóz rowerów w przedziałach przyległych do kabiny maszynisty, z której prowadzony jest pociąg. Przejazd podróżnych w wyżej wymienionych przedziałach jest zabroniony. Podróżny może przebywać w tym przedziale wyłącznie na czas niezbędny dla postawienia tam roweru oraz odbioru roweru, przy czym rower winien być zabezpieczony poprzez umieszczenie go w stojaku. 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 przedsiönku lub pierwszym przedziale wagonu.
3. 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.
4. Miejsca dla osób ze szczególnymi potrzebami wyznacza się także na peronach PKP SKM, na odcinku Gdańsk Śródmieście – Rumia Janowo. Miejsca te to skrajne ławki umieszczone po obu stronach peronu PKP SKM. Ławki oznaczone są piktogramami (wzór nr 20). Inni podróżni mogą zajmować te miejsca na zasadach określonych w ust. 3.
- 4a. Miejsce oczekiwania na przyjazd pociągu PKP SKM, w którym osoba ze szczególnymi potrzebami zamierza odbyć przejazd wyznacza się na peronach PKP SKM, na odcinku Gdańsk Śródmieście – Rumia Janowo. Miejsca te wyznaczają piktogramy z napisem: „Miejsce oczekiwania na pociąg dla osoby niepełnosprawnej” (wzór nr 20a), które są zlokalizowane na elementach infrastruktury peronowej (ławkach, słupach wiat, słupach oświetleniowych).
5. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.
6. 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 § 25, a do przewozu zwierząt – postanowienia § 26.



## **§ 15. Kontrola biletów i innych dokumentów**

1. Podróżny w pociągu obowiązany jest posiadać ważny bilet i niezwłocznie okazać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie. Osoby:
  - 1) posiadające bilety zakupione przez telefon komórkowy powinny okazać:
    - a) z poziomu aplikacji właściwy bilet wyświetlony na ekranie urządzenia mobilnego, lub
    - b) wygenerowany w aplikacji plik z biletem w formie PDF, poprzez wybranie opcji:
      - „Portfel biletów” – w aplikacji BILKOM,
      - „Twoje bilety” – w aplikacji FALA,
      - „Twoje bilety” – w aplikacji Jakdojade,
      - „Moje bilety” – w aplikacji KOLEO,
      - „Kontrola biletów” – w aplikacji SkyCash;
  - 2) posiadające bilety zakupione przez platformę internetową/system FALA powinny okazać:
    - a) wygenerowany z systemu plik z biletem w formie PDF na ekranie urządzenia, lub
    - b) wygenerowany przez system bilet w formacie PDF w postaci czytelnego wydruku na kartce papieru w formacie A4 w orientacji pionowej, lub
    - c) wygenerowaną przez system stronę z biletem (format HTML) wyświetloną na urządzeniu wyposażonym w dostęp do Internetu;
  - 3) posiadające bilety zakupione przez system FALA za pośrednictwem karty płatniczej lub karty systemu FALA, powinny okazać odpowiednią kartę, na której zapisany jest bilet,
  - 4) odbywające przejazd na podstawie biletu ulgowego lub imiennego obowiązane są – bez dodatkowego wezwania – okazać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub okazać – w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych – dokument stwierdzający tożsamość. Obowiązek okazania 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 (wzory nr 24 – 27). W identyfikatorze określa się między innymi następujące dane:
  - 1) nazwę przewoźnika;
  - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
  - 3) stanowisko (pełnią 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, z wyjątkiem biletów zakupionych za pośrednictwem telefonów komórkowych i platformy internetowej (okazywanych na urządzeniu mobilnym), biletów jednorazowych kartkowych do kasowników biletowych oraz biletów metropolitalnych elektronicznych zapisywanych na kartach elektronicznych, kierownik pociągu/konduktor/osoba upo-

ważniona do kontroli biletów zamieszcza datę i numer pociągu, w którym odbywa się przejazd/przewóz. Bilety na przejazdy wielokrotne kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona 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/osoba upoważniona 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, który 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, pomimo ich braku odmawia zapłacenia należności/okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości podlega karze grzywny. Orzekanie następuje w trybie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
10. Podróżny obowiązany jest do stosowania się do zaleceń kontrolującego w zakresie opisanym powyżej w ust. 1, 6, 7 i 8. 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 §§ 29 – 30 stosuje się odpowiednio.

### **§ 16. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami**

1. Osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, zwane dalej osobami ze szczególnymi potrzebami 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/osoba upoważniona 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 ze szczególnymi potrzebami, stosuje się odpowiednie postanowienia § 24 i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.  
Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą także opiekuna/przewodnika osób z niepełnosprawnością w stopniu znacznym (z ogólnego stanu zdrowia, ze względu na wzrok), umiarkowanym (ze względu na wzrok) bądź rodzica/opiekuna dziecka z niepełnosprawnością.
2. Osobom ze szczególnymi potrzebami kasy biletowe PKP SKM i kasy upoważnione do sprzedaży biletów udzielają szczegółowych informacji o dostępności pociągów PKP SKM, dostępności peronów oraz dojść do/z pociągu.
3. Obsługa pociągów PKP SKM, osobom ze szczególnymi potrzebami udziela jak najdalej idącej pomocy przy wsiadaniu do i wysiadaniu z pociągu, a także przesiadaniu się z pociągu PKP SKM na pociąg skomunikowany; obowiązki te dotyczą każdego pracownika PKP SKM, chyba, że udzielenie pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami 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. PKP SKM bezwzględnie udziela pomocy przy wsiadaniu do i wysiadaniu z pociągu osobom ze szczególnymi potrzebami, jeżeli została powiadomiona o fakcie przejazdu osoby ze szczególnymi potrzebami przynajmniej na 24 godziny przed zamierzonym terminem podróży.

Zgłoszenie o konieczności udzielenia pomocy przez personel PKP SKM osobom ze szczególnymi potrzebami następuje:

- 1) telefonicznie pod numerem infolinii PKP SKM nr tel. + 48 (58) 721-12-11,
- 2) za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej PKP SKM.

W każdym z ww. wypadków ustala się następujące dane dotyczące przejazdu:

- 1) datę i godzinę planowego odjazdu,
  - 2) stację początkową i docelową,
  - 3) adres e-mail zainteresowanego lub zgłaszającego,
  - 4) numer kontaktowy zainteresowanego lub zgłaszającego,
  - 5) informacje jakiej pomocy winien udzielić przewoźnik,
  - 6) czy podróżny porusza się na wózku manualnym lub elektrycznym,
  - 7) inne np. czy będzie przewożony bagaż lub sprzęt medyczny.
5. Na stacjach leżących w obrębie linii kolejowych (tj. na wszystkich liniach komunikacyjnych obsługiwanych przez PKP SKM) na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi PKP SKM, osoby ze szczególnymi potrzebami 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 poprzez obsługę 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 PKP SKM lub za pośrednictwem strony internetowej PKP SKM – na zasadach określonych w ust. 4. W przypadku zgłoszenia żądania udzielenia pomocy bezpośrednio do obsługi pociągu, podróżny ze szczególnymi potrzebami obowiązany jest w miarę możliwości zająć miejsce na peronie, oznaczone piktogramem według wzoru nr 20a i oczekiwać na pociąg, którym będzie odbywał przejazd. W przypadku zgłoszenia żądania udzielenia pomocy w kasie biletowej, kasjer obowiązany jest powiadomić niezwłocznie o powyższym infolinię PKP SKM, lub innego wyznaczonego pracownika PKP SKM, żądając udzielenia pomocy takiemu podróżnemu. Pomimo zgłoszenia faktu przejazdu osoby ze szczególnymi potrzebami po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, personel PKP SKM jest obowiązany do udzielenia takiemu podróżnemu niezbędnej i możliwej do udzielenia pomocy.
6. Za osoby ze szczególnymi potrzebami uważa się osoby:
- 1) wymienione w postanowieniach Taryfy przewozowej jako osoby uprawnione do korzystania z ulgowych przejazdów kolejną z tytułu inwalidztwa lub niepełnosprawności, lub:
  - 2) cierpiące na upośledzenie kończyn – osoby z niepełnosprawnością ruchową w zakresie kończyn, co jest związane z brakiem kończyn lub ich części, niedorozwojem organicznym kończyn (upośledzenie mające charakter trwały),
  - 3) mające trudności z chodzeniem – osoby, których trudność z poruszaniem się wynika z urazów lub złamania kończyn,
  - 4) niewidzące lub głuche – osoby, te mogą legitymować się stosowną legitymacją stwierdzającą ślepotę lub głuchotę (prawo do pomocy nie jest uzależnione od przedstawiania odpowiedniego zaświadczenia),
  - 5) z upośledzeniem psychicznym lub intelektualnym – osoby, te mogą legitymować się odpowiednim zaświadczeniem medycznym, stwierdzającym upośledzenie (prawo do pomocy nie jest uzależnione od przedstawiania odpowiedniego zaświadczenia),
  - 6) osoby z dziećmi – osoby, które podróżują z dziećmi do 6 roku życia – przy jednoczesnym posiadaniu dokumentu stwierdzającego wiek dziecka,
  - 7) osoby starsze – osoby, które ukończyły 60 rok życia,
  - 8) kobiety w ciąży – podróżne, te mogą przedstawić zaświadczenie lekarskie stwierdzające ciążę (prawo do pomocy nie jest uzależnione od przedstawienia odpowiedniego zaświadczenia),
  - 9) osoby niskiego wzrostu.
7. PKP SKM zamieszcza na tablicach ogłoszeń i na stronie internetowej informację o numerze telefonu, pod który można zgłaszać fakt konieczności udzielenia pomocy przy przejeździe podróżnych ze szczególnymi potrzebami.
8. Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się odbywająca przejazd wraz z psem asystującym zobowiązana jest posiadać w pociągu:
- 1) certyfikat potwierdzający status psa asystującego,

- 2) aktualne świadectwo szczepienia psa – które należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli dokumentów na każde ich żądanie. Pies asystujący powinien być wyposażony w uprząż, przy czym nie musi posiadać założonego kagańca oraz nie musi być prowadzony na smyczy.
9. Trener psa szkolonego na psa asystującego na podstawie zaświadczenia wydanego przez podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, może korzystać z uprawnień, jakie przysługują osobom z niepełnosprawnością, podróżującym wraz z psem asystującym.

**§ 17. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy jednorazowe oraz inne dokumenty emitowane przez PKP 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:
  - 1) biletów kartkowych do kasowników, których dokonuje się na zasadach określonych w ust. 16,
  - 2) biletów z aplikacji, których dokonuje się na zasadach określonych w ust. 17,
  - 3) biletów zakupionych za pośrednictwem platformy internetowej, których dokonuje się na zasadach określonych w Regulaminie I-PKP SKM,
  - 4) biletów elektronicznych z systemu FALA, których dokonuje się na zasadach określonych w „Regulaminie Systemu FALA”. Postanowienia ust. 17 i 17a stosuje się odpowiednio; jest uzyskanie odpowiedniego poświadczenia od upoważnionego przedstawiciela, osobę działającą w imieniu przewoźnika, lub inną upoważnioną osobę. Postanowienia ust. 8 i 9 stosuje się odpowiednio.
- 2a. Poświadczenie, o którym mowa w ust. 2 powinno być dokonane:
  - 1) na stacji/przystanku wyjazdu lub na jednej ze stacji/przystanku miejscowości nabycia biletu – najpóźniej w dniu ważności biletu przed rozpoczęciem strefy czasowej oznaczonej na bilecie w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu,
  - 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. Należność za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd, odpowiednio poświadczona 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 PKP SKM. Dla rozpatrywania reklamacji postanowienia § 30 stosuje się odpowiednio.
4. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd który stanowi Fakturę:
  - 1) podróżny może zgłaszać w kasie biletowej – kasa dokonuje zwrotu oraz wystawia notę księgową w funkcji dostępnej w kasie biletowej;
  - 2) PKP SKM rozpatruje na podstawie pisemnej reklamacji, do której należy dołączyć oryginał biletu. Przy zwrocie takiego biletu, PKP SKM wystawia fakturę korektę. Oryginał tego biletu jest zwracany podróżnemu wraz z rozpatrzeniem reklamacji oraz fakturą. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.
5. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu:
  - 1) za pośrednictwem telefonu komórkowego, lub
  - 2) platformy internetowej,

powinien zgłosić reklamację w kasie biletowej lub do Wydziału MP lub w formie pisemnej na adres PKP SKM.

W przypadku uznanych przez PKP SKM reklamacji dotyczących biletu z aplikacji lub internetowego, należna użytkownikowi wartość zostanie przekazana mu w formie przelewu na jego konto BILKOM/ Jakdojade/KOLEO /SkyCash lub na platformę internetową.

- 5a. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu elektronicznego z systemu FALA powinien zgłosić reklamację na zasadach określonych w „Regulaminie Systemu FALA”.
6. 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 10% odstępnego. Powyższe nie dotyczy biletów zakupionych w ramach Pakietu Podróżnika, w przypadku których od należności podlegającej zwrotowi potrąca się przy jej wypłacie:
- 1) 10% odstępnego, za bilety wydane na pociągi uruchamiane przez PKP SKM, POLREGIO, „Łódzką Kolej Aglomeracyjną sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o., Koleje Małopolskie sp. z o.o., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
  - 2) 15% odstępnego, za bilety wydane na pociągi uruchamiane przez „PKP Intercity” S.A., Arriva RP Sp. z o.o.
7. Nie wymagają poświadczenia bilety całkowicie niewykorzystane zwrócone w kasie biletowej PKP SKM lub w kasie upoważnionej placówki, prowadzącej sprzedaż danego rodzaju biletów – najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień wyjazdu określony na bilecie.
8. 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 PKP 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.
- 8a. W przypadku odstąpienia od umowy przewozu pociągiem PKP SKM i zawarcia umowy przewozu z innym przewoźnikiem – po okazaniu odpowiedniego poświadczenia na bilecie lub do posiadanego biletu – o jego niewykorzystaniu (całkowitym lub częściowym), przy zwrocie należności za bilet dokonywanej przez kasy biletowe lub Wydział MP w trybie postępowania reklamacyjnego, odstępnego nie jest pobierane.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 8 zdanie pierwsze, w razie żądania przez podróżnego bezpłatnego powrotu do stacji rozpoczęcia przerwanej 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.
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/osoba upoważniona do kontroli, określając odcinek, na którym z przejazdu korzysta mniej osób.  
Od zwracanej należności potrąca się 10%. W przypadku biletów wydawanych w ramach „Pakietu Podróżnika” zwrot należności jest możliwy w drodze pisemnej reklamacji.
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 PKP SKM.
12. Jeżeli podróżny, który zrezygnuje z przejazdu na skutek przyczyn wymienionych w ust. 8, nie przedłoży odpowiednio poświadczonych biletu w kasie biletowej w terminie trzech miesięcy licząc od dnia jego ważności – zwrot należności może uzyskać w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do PKP SKM (np. kasa biletowa jest nieczynna, na danej stacji/przystanku osobowym nie ma kasy biletowej).

13. W każdym przypadku dochodzenia zwrotu należności w drodze pisemnej reklamacji, należy dołączyć:
  - 1) kopie biletu lub kopię innych dokumentów uzasadniających roszczenie,
  - 2) dane podróżnego z dokładnym adresem pocztowym,
  - 3) tytuł i kwotę roszczenia,
  - 4) określenie załączonych dokumentów,
  - 5) podpis reklamującego,
  - 6) oświadczenie o numerze rachunku bankowego reklamującego w przypadku, gdy wnosi o dokonanie zwrotu należności w postaci przelewu na rachunek bankowy.
14. PKP SKM udziela odpowiedzi na wniesioną reklamację nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia – § 30 ust. 9 stosuje się odpowiednio.
15. Dla składania i rozpatrywania reklamacji mają zastosowanie postanowienia § 30.
16. Bilety kartkowe strefowe do kasowników nieskasowane o nominalnej wartości zgodnej z ceną obowiązującą w Taryfie przewozowej nie podlegają zwrotowi – z wyjątkiem biletów o nieaktualnej wartości nominalnej. Zwrotu należności bez konieczności wystawienia faktury korygującej VAT dokonuje kasa PKP SKM. W przypadku żądania wystawienia faktury korygującej VAT zwrotu należności dokonuje Wydział MP po pozytywnym rozpatrzeniu pisemnej reklamacji. Postanowienia § 7 ust. 13 – 16 stosuje się odpowiednio.
17. Zwrot należności za bilet z aplikacji/elektroniczny z systemu FALA jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od kierownika pociągu/konduktora/w kasie biletowej (na bilecie lub do posiadanego biletu według wzoru nr 23), które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot biletu:
  - 1) z aplikacji – jest dokonywany w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 30,
  - 2) elektronicznego z systemu FALA – jest dokonywany na zasadach określonych w „Regulaminie Systemu FALA”.
- 17a. Można dokonać rezygnacji z zakupionego poprzez system FALA biletu elektronicznego najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem terminu ważności biletu. W przypadku biletów zakupionych poprzez aplikacje zwrot może zostać wykonany w aplikacji. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa powyżej, o zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet można wystąpić na zasadach określonych w „Regulaminie Systemu FALA”. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystane bilety elektroniczne systemu FALA w przypadku, gdy nie wystawiono faktury następuje automatycznie na konto, z którego dokonano płatności.
18. Postanowienia niektórych ofert specjalnych mogą stanowić odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie/częściowo niewykorzystane bilety na przejazd/przewóz rzeczy.
19. W przypadku zwrotu biletu niewykorzystanego z powodu odmowy przewozu roweru w pociągu, odpowiednio poświadczony przez kierownika pociągu/konduktora (na bilecie lub do posiadanego biletu według wzór nr 3) bilet o niewykorzystaniu podlega zwrotowi w każdej kasie biletowej PKP SKM. Zwrotowi podlegają także bilety na przejazd podróżnych, którzy otrzymali odmowę przewozu roweru w pociągu, wówczas gdy nie dokonali uprzednio rezerwacji miejsca na rower w kasie biletowej PKP SKM lub chcieli kupić bilet na stacji/przystanku gdzie nie ma czynnej kasy biletowej. Warunkiem dokonania zwrotu jest zgłoszenie się podróżnego do kierownika pociągu/konduktora w celu dokonania odpowiedniego poświadczenia. W przypadku biletu zakupionego za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej, od kierownika pociągu/konduktora należy uzyskać poświadczenie wydane wg wzoru nr 3. Zwrot należności za bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej, jest możliwy w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 30.
20. Zwrotu należności za bilety na przewóz roweru lub rezerwacji miejsca na przewóz roweru dokonuje każda kasa biletowa PKP SKM. Zwrot należności jest możliwy także w drodze reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 30.
21. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane inne dokumenty (karty/poświadczenia) emitowane przez PKP SKM i uprawniające do ulg przejazdowych określone są odrębnie (np. w umowach).

## **§ 18. 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;
  - 2) sieciowy:
    - a) miesięczny – 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 § 30.
3. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety, wymienione w ust. 2 wypłaca każda kasa PKP SKM po potrąceniu 10% odstępnego. Potrącona kwota nie może być wyższa niż 50 zł.
4. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie PKP SKM.
5. Podróżny może zwrócić bilet na przejazdy wielokrotne – 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 potrącenia odstępnego. Warunkiem dokonania zwrotu jest:
  - 1) uzyskanie odpowiedniego poświadczenia przez dowolną kasę prowadzącą sprzedaż biletów danego rodzaju lub innego upoważnionego pracownika PKP SKM,
  - 2) złożenie pisemnej reklamacji – w trybie i na zasadach określonych w § 30.
6. Zwrotu należności za bilety niewykorzystane na przejazdy wielokrotne zakupione w pociągu u kierownika pociągu/konduktora dokonuje się tylko i wyłącznie w kasach biletowych PKP SKM lub w drodze pisemnej reklamacji w trybie i na zasadach określonych w § 30.
7. Zwrotu należności za bilety niewykorzystane zakupione za pośrednictwem platformy internetowej/aplikacji internetowej dokonuje się tylko i wyłącznie w drodze pisemnej reklamacji w trybie i na zasadach określonych w § 30, przy czym istnieje możliwość anulowania do godziny 24.00 dnia poprzedzającego dzień, w którym rozpoczyna się ważność biletu.

Zwrot należności za niewykorzystane Promocyjne Bilety Miesięczne „Tandemowe”:

  - 1) zapisane na karcie elektronicznej i zakupione za pośrednictwem portalu internetowego, lub
  - 2) zakupione za pośrednictwem aplikacji Jakdojade;

dokonuje się tylko i wyłącznie na zasadach określonych w regulaminie MZK Wejherowo – jako operatora systemu, z którym została zawarta umowa przewozu. Bilety zakupione za pośrednictwem portalu internetowego można anulować - nie później jednak niż na 4 dni kalendarzowe przed rozpoczęciem ważności biletu.
- 7a. Zwrotu należności za bilety niewykorzystane zakupione za pośrednictwem portalu FALA dokonuje się tylko i wyłącznie w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w „Regulaminie Systemu FALA”. Anulowania ww. biletu można dokonać najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem terminu ważności biletu.
8. Zwrotu należności za bilety sieciowe miesięczne imienne na przewóz roweru dokonuje każda kasa biletowa PKP SKM. Zwrot należności jest możliwy także w drodze reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 30.
9. W przypadku opłacenia biletów kartą płatniczą lub BLIKIEM nie wydaje się potwierdzeń płatności.
- 9a. W przypadku zwrotu należności za niewykorzystane bilety opłacone kartą płatniczą lub BLIKIEM:
  - 1) nie ma konieczności okazywania potwierdzenia płatności przy zwrocie,
  - 2) środki pieniężne zwraca się na dowolną kartę.”,

10. 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.
11. 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), PKP SKM rozpatruje na podstawie pisemnej reklamacji, do której należy dołączyć kopię 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.
12. Niektóre oferty specjalne mogą przewidywać odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne.

### **§ 19. 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:
  - 1) w kasie biletowej, lub
  - 2) w pociągu, lub
  - 3) w aplikacji mobilnej Jakdojade (wyłącznie w przypadku zakupu biletu za pośrednictwem tej aplikacji).Postanowienia ust. 3 i 11a. stosuje się odpowiednio.
3. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, kierownik pociągu/konduktor oprócz ewentualnych należności taryfowych pobiera również opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w § 10 ust. 21.
4. Opłat, o których mowa w ust. 3:
  - 1) w pkt. 1 – nie pobiera się w przypadkach, o których mowa w § 10 ust. 14;
  - 2) w pkt. 2 – nie pobiera się od osób ze szczególnymi potrzebami.
5. W celu dokonania zmian, o których mowa w ust. 1, podróżny powinien uzyskać od osoby upoważnionej przez PKP 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 – z wyjątkiem biletów z aplikacji mobilnej Jakdojade, biletów zakupionych za pośrednictwem platformy internetowej 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. 14 lub – gdy nie zachodzi konieczność wymiany biletu dokonania na bilecie odpowiedniego poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu. Na stacjach/przystankach osobowych gdzie nie ma kasy biletowej poświadczenia należy dokonać w pociągu u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli, zgłaszając ten fakt niezwłocznie po wejściu do pociągu, przy czym podróżny zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu, a w przypadku nieobecności ww. w tej części pociągu – oczekiwać na jego przybycie. Postanowienia ust. 11a. stosuje się odpowiednio.
7. W przypadku zmiany umowy przewozu z tytułu, której PKP SKM przysługuje niższa należność, podróżny powinien dokonać w kasie wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 14 lub uzyskać w pociągu odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu.
8. W razie ujawnienia podczas kontroli podróżnego, który posiada bilet z ulgą o wymiarze niższym (tj. podróżny posiada bilet o cenie wyższej niż cena biletu z przysługującą mu ulgą) od ulgi, do której jest uprawniony na podstawie okazanych dokumentów, wydaje się bilet z właściwym wymiarem ulgi, za pobraniem należności taryfowej oraz opłaty za wydanie biletu w pociągu, na zasadach określonych w § 10 ust. 14. Bilet okazany przez podróżnego po-



świadczą się odpowiednio o niewykorzystaniu i udziela się pouczenia o możliwości dokonania zwrotu biletu. W razie niemożności pobrania opłaty na miejscu, wystawia się wezwanie do zapłaty, z określonym terminem 2 dni, którego dochowanie powoduje odstąpienie od naliczenia opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu.

9. Poświadczenie zamieszczone na bilecie lub do okazanego biletu powinno być odpowiednio potwierdzone:
  - 1) w kasie – datownikiem kasy i podpisem kasjera;
  - 2) w pociągu – podpisem kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli i odciskiem stempla identyfikacyjnego.
10. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której PKP 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. 14.
11. Podróżny, który nie dopełnił w kasie biletowej formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, powinien zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej 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.
- 11a. Podróżny, który posiada bilet zakupiony przez aplikację mobilną Jakdojade i zamierza dokonać zmiany umowy przewozu winien dokonać jej wyłącznie z poziomu aplikacji, wówczas gdy opcja wymiany jest aktywna w aplikacji dla danego kupionego biletu.
12. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny może zmienić umowę przewozu w zakresie określonym w ust. 1, dopłacając różnicę należności kierownikowi pociągu/konduktorowi/osobie upoważnionej 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.
13. 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/osoba upoważniona 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/osoba upoważniona 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.
14. 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) dokonuje zwrotu należności za niewykorzystane bilety na przejazd, na zasadach określonych w § 17 (zwroty) z tym, że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego oraz wydaje nowy bilet zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację lub stempel „wymiana”. Dokonać można wymiany każdego biletu, przy czym dopuszcza się także powtórny wymianę wcześniej wymienionego biletu przed rozpoczęciem terminu jego ważności. 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 PKP SKM (np. zmiana cen biletów).
15. Podróżny, który zamierza rozpocząć przejazd przed terminem ważności biletu (dniem lub strefą czasową) i nie dopełnił w kasie PKP SKM wymaganych formalności, obowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli przed wejściem lub bezpośrednio po wejściu do pociągu, w celu uzyskania na bilecie poświadczenia

o zmianie terminu wyjazdu. Kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu:

„Przejazd w dniu .....(odpowiednio „w strefie czasowej ....”)

Bilet ważny do dnia ..... (odpowiednio „do godziny ....”)

Data..... w pociągu .....

*Stempel identyfikacyjny kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli”.*

Termin ważności takiego biletu liczy się od momentu dokonania poświadczenia. W przypadku braku dokonania ww. formalności w momencie kontroli, podróżnego traktuje się jako jadącego bez ważnego biletu na przejazd.

16. 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/osoby upoważnionej do kontroli) nowy bilet na przejazd – według taryfy normalnej lub z zastosowaniem przysługującej ulgi – w relacji nieobjętej zakresem obowiązywania biletu komunikacji międzynarodowej. W przypadku odprawy w pociągu postanowienia § 10 stosuje się odpowiednio.
17. Zasady postępowania w przypadku zmiany umowy przewozu, skutkującej przejściem do pociągu innego przewoźnika, określone są w Taryfie przewozowej.

### **§ 20. Postępowanie w razie znacznych opóźnień pociągów PKP SKM**

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy PKP SKM 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 PKP SKM nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
2. W przypadku, gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie umowy przewozu zgodnie z jej treścią (przeszkody w przewozie), 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 § 17 ust. 9, albo
  - 2) możliwością zmiany terminu podróży; w takim wypadku kasa dokonuje odpowiedniego poświadczenia biletu – w trybie i na zasadach określonych w § 19 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 PKP SKM lub w drodze reklamacji (§ 30).
4. Upoważniona komórka organizacyjna PKP SKM na wniosek podróżnego złożony w kasie biletowej, w siedzibie PKP SKM (w tym przesłany korespondencją) lub przesłany pocztą elektroniczną na adres [skargi@skm.pkp.pl](mailto:skargi@skm.pkp.pl) wydaje zaświadczenie o opóźnieniu pociągu (wzór nr 28).

### **§ 21. Grupowy przewóz osób**

1. Grupowy przewóz osób można zamawiać dla min. 10 osób, nie wliczając przewodników. Warunki korzystania z oferty „Grupowy przewóz osób” zawarte są w § 33 Taryfy przewozowej. Informacje dotyczące grupowego przewozu osób można uzyskać korzystając z danych kontaktowych podanych na stronie internetowej PKP SKM.
2. Grupowy przewóz osób zamawia się poprzez stronę internetową PKP SKM, na której znajdują się także szczegółowe informacje dotyczące przejazdów grupowych.
3. W zamówieniu należy podać co najmniej:
  - 1) kontakt e-mail oraz telefoniczny;
  - 2) relację przejazdu;
  - 3) rodzaj pociągu;

- 4) liczbę uczestników;
- 5) datę i dokładną godzinę wyjazdu;
4. Zamówienie powinno wpłynąć do PKP SKM:
  - 1) najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy – w przypadku grup liczących do 100 osób np. gdy przejazd grupy ma się odbyć w czwartek, to zamówienie powinno wpłynąć do PKP SKM w poniedziałek do godziny 24.00,
  - 2) najpóźniej na 4 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy – w przypadku grup liczących powyżej 100 osób np. gdy przejazd grupy ma się odbyć w sobotę, to zamówienie powinno wpłynąć do PKP SKM w poniedziałek do godziny 24.00.Zamówienie, które wpłynie do PKP SKM w terminie krótszym, może nie zostać rozpatrzone. Jeżeli grupa zamierza odbyć przejazd w dwie strony, należy złożyć dwa oddzielne zamówienia.
5. O przyjęciu zamówienia na grupowy przewóz osób, zawiadamia się organizatora, podając numer zamówienia oraz kod PIN. Zawiadomienia dokonuje się telefonicznie lub e-mailem. Organizatora zawiadamia się również w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówienia złożonego najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy.
6. Zakupu biletów na zamówiony przejazd dokonuje się, po otrzymaniu potwierdzenia pozytywnego rozpatrzenia zamówienia i podaniu numeru zamówienia i kodu PIN:
  - 1) w dowolnej kasie biletowej PKP SKM;
  - 2) w wyznaczonej przez PKP SKM kasie biletowej;
  - 3) w pociągu, wyłącznie, gdy przejazd rozpoczyna się na stacji, na której nie jest prowadzona sprzedaż biletów grupowych.Bilety na przejazd grupy wydaje się zgodnie z oświadczeniem organizatora o liczbie uczestników przejazdu grupowego;
  - 4) poprzez platformę internetową (po ogłoszeniu); zwrotów należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 30.
7. W trakcie kontroli w pociągu, osoba odpowiedzialna za grupę jest zobowiązana okazać bilet/bilety na przejazd grupy.
8. Organizator zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przejazdu obowiązujących przepisów porządkowych.
9. W przypadku, gdy organizator zamierza zmienić termin przejazdu, godzinę wyjazdu pociągu, którego numer wskazany jest w potwierdzeniu, rodzaj pociągu, relację, drogę przewozu albo liczbę uczestników, powinien złożyć nowe zamówienie na przejazd grupy na zasadach określonych w ust. 2 – 4. Wymiany biletów zamawiający może dokonać w kasie biletowej PKP SKM lub w wyznaczonej przez PKP SKM kasie biletowej, bez potrącania odstępnego.
10. Jeżeli nie zostało złożone nowe zamówienie zgodnie z ust. 9, a z biletu/biletów na przejazd grupowy będzie korzystała mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:
  - 1) pozostała liczba uczestników spełnia warunki grupowego przewozu (z przejazdu korzysta minimum 10 osób):
    - a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa PKP SKM lub wyznaczona przez PKP SKM kasa biletowa,
    - b) po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu/konduktor, zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób; zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 30;
  - 2) pozostała liczba uczestników nie spełnia warunków grupowego przewozu (z przejazdu korzysta mniej niż 10 osób):
    - a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa PKP SKM lub wyznaczona przez PKP SKM kasa biletowa,
    - b) po rozpoczęciu przejazdu (pod warunkiem zgłoszenia się na zasadach określonych w § 10 ust. 12) – kierownik pociągu/konduktor, zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu, a osoby odbywające przejazd odprawia się zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami; zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 30.
11. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

12. Zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu na przejazd grupy, przed rozpoczęciem terminu jego ważności – jest możliwy w kasie biletowej PKP SKM lub wyznaczonej przez PKP SKM kasie biletowej, po potrąceniu 10% odstępnego.
13. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystany, odpowiednio poświadczony bilet po rozpoczęciu terminu ważności (w przypadkach innych niż wskazane w ust. 10), zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 30.
14. PKP SKM może odmówić wydania zgody na grupowy przewóz osób w:
  - 1) pociągach o frekwencji zbliżonej do 100% (np. w okresie ferii), lub
  - 2) pociągu, na przejazd którym wydano wcześniej zgodę innym grupom.
15. 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.
16. Organizator odpowiada za szkody powstałe w pociągu z winy uczestników przejazdu.

## **§ 22. Pociągi nadzwyczajne i wagony zarezerwowane na wniosek zamawiającego**

1. Dla przejazdów grup podróźnych na wniosek zamawiającego uruchamia się pociągi nadzwyczajne lub udostępnia wagony zarezerwowane na wniosek zamawiającego w pociągu ujętym w rozkładzie jazdy.
2. Grupowy przewóz osób może odbywać się w pociągach nadzwyczajnych lub wagonach zarezerwowanych na wniosek zamawiającego, uruchamianych przez PKP SKM na pisemny wniosek zamawiającego, w miarę możliwości eksploatacyjnych. W przypadku braku takiej możliwości PKP SKM może odmówić przewozu.
3. W celu uzyskania zgody PKP SKM na uruchomienie pociągu nadzwyczajnego/wagonu zarezerwowanego na wniosek, zamawiający powinien zwrócić się do PKP SKM, najpóźniej na 14 dni roboczych przed zamierzonym przejazdem w pociągu nadzwyczajnym lub wagonie zarezerwowanym na wniosek zamawiającego. Zamówienia złożone w terminie późniejszym niż wyżej określone, przyjmuje się w miarę możliwości.
4. W razie przyjęcia zamówienia, organizator najpóźniej na 24 godziny przed planowanym przejazdem zgłasza się w kasie biletowej PKP SKM celem nabycie biletu zbiorowego.
5. Wniosek złożony przez organizatora przewozu do PKP SKM, powinien zawierać następujące dane: nazwę i adres organizatora, imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za organizację przewozu, liczbę osób, relację przewozu, datę przejazdu, godzinne odjazdu, a w przypadku pociągu nadzwyczajnego także proponowane stacje przystanki zatrzymania pociągu.
6. W razie przyjęcia zamówienia PKP SKM wyznacza sposób i termin uiszczenia opłaty i przedstawienia dowodu wpłaty za uruchomienie pociągu nadzwyczajnego lub wagonu dodatkowego:
  - 1) w przypadku wagonu zarezerwowanego na wniosek zamawiającego – opłata z tego tytułu naliczana jest na podstawie indywidualnej kalkulacji;
  - 2) w przypadku zamówienia pociągu nadzwyczajnego – opłata z tego tytułu naliczana jest na podstawie indywidualnej kalkulacji.PKP SKM zawiadamia zamawiającego także o braku możliwości zrealizowania wniosku.
7. Nie przedstawienie we wskazanym terminie i miejscu wskazanym przez PKP SKM dowodu uiszczenia opłaty, spowoduje uznanie zamówienia jako nieaktualnego.
8. Przejazd grupy w pociągu nadzwyczajnym lub w wagonie zarezerwowanym na wniosek zamawiającego odbywa się:
  - 1) w pociągu nadzwyczajnym na podstawie Faktury VAT;
  - 2) w wagonie zarezerwowanym na wniosek zamawiającego na podstawie Faktury VAT na rezerwację oraz biletu zbiorowego na przejazd grupy.
9. W razie rezygnacji z przejazdu grupy w pociągu nadzwyczajnym lub wagonie zarezerwowanym na wniosek zamawiającego zgłoszonej przynajmniej na 48 godzin przed zamierzonym terminem wyjazdu, zwrotu należności dokonuje się w siedzibie PKP 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.
10. Przydzielony na zamówienie pociąg nadzwyczajny PKP SKM oznacza się informacją o treści "ZAREZERWOWANY" (wzór nr 23).

11. 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.
12. Organizator odpowiada za szkody powstałe w pociągu z winy uczestników przejazdu.

### **§ 23. 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 nieskasowany bilet do kasownika;
    - 3) okazał bilet: przerobiony, zafoliowany, z niepoświadczonymi adnotacjami, na którym nie można odczytać danych, albo są nieczytelne;
    - 4) okazał bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego lub platformy internetowej, z naruszeniem postanowień § 7 ust. 5 tj.: zakupiony po wejściu do pociągu;
    - 5) przekroczył zakres uprawnień określonych w bilecie, w ten sposób, że:
      - a) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia i nie zgłosił tego kierownikowi pociągu/konduktorowi/osobie upoważnionej do kontroli na zasadach określonych w § 19,
      - 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 przed terminem ważności biletu lub po upływie terminu ważności biletu, bez uzyskania uprzednio odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem § 9 ust. 9 –10,
      - d) odbywa przejazd na podstawie Gdańskiej Karty Mieszkańca bez zachowania choćby jednego z warunków stosowania tej oferty, określonych w § 8 ust. 22.
    - 6) korzysta z biletu imiennego bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach, chyba że dopełni je w trakcie kontroli;
    - 7) korzysta z biletu na przejazdy wielokrotne wystawionego dla innej osoby lub bez dopełnienia określonych na nim warunków, chyba że dopełni je w trakcie kontroli biletów;
  2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1, może w pociągu:
    - 1) nabyć bilet na zasadach określonych w § 10 ust. 12 – 18 (sprzedaż biletów w pociągu),
    - 2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 19.
  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/osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem (wzór nr 4). Powyższe postępowanie nie dotyczy dokumentów prezentowych w formie elektronicznej, na urządzeniach mobilnych.
  4. W przypadku jeżeli nieprawidłowością jest brak pieczęci lub nieczytelna pieczęć łącząca fotografię z dokumentem, dokument ten uznaje się za nieważny, chyba że podróżny okaże inny dokument pozwalający na ustalenie jego tożsamości.
  5. Zatrzymane dokumenty, o których mowa w ust. 3, PKP SKM przesyła prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
  6. 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, nienależący do właściciela – kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona 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.
- Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.

7. Po otrzymaniu informacji pisemnej, że wyrokiem Sądu podróźny został uznany za winnego posługiwania się dokumentem podrobionym lub przerobionym, PKP SKM wystawia wezwanie do zapłaty. Wezwanie to przesyła się podróźnemu.
8. Jeżeli podróźny, o którym mowa w ust. 1, nie zgłosił braku biletu na zasadach określonych w § 10 ust. 15, odprawy dokonuje się od stacji ostatniego rozkładowego zatrzymania pociągu, a w przypadku braku możliwości ustalenia relacji przejazdu – od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej).
9. 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 MI z dnia 20.01.2005 r.

Zasady ustalania opłat taryfowych określone są w Taryfie przewozowej.

10. Jeżeli podróźny oświadczy, że posiada:
  - 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu;
  - 2) ważny bilet na przejazd bez względu na rodzaj biletu, w przypadku okazanego biletu jednorazowego, który powinien nie posiadać znamion kontroli przy jednoczesnym zachowaniu wymogu, że podróźny może udowodnić, że jest właścicielem danego biletu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub biletu, podróźnemu, który uiszcza w pociągu opłaty określone w ust. 9 wystawia się bilet blankietowy na dopłatę. Na odwrocie biletu wystawca zamieszcza uwagę w brzmieniu:
    - a) w przypadku określonym w pkt 1):

"Podróźny (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, książka inwalidy wojennego itp.) lub "Podróźny (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):

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

W obu przypadkach organ kontrolny poświadczają adnotacją pieczęcią identyfikacyjną i podpisem. Należność taryfowa oraz opłata dodatkowa zostaną zwrócone, gdy podróźny w terminie 7 dni od daty zdarzenia wniesie w formie pisemnej uzasadnioną reklamację do PKP SKM, przy czym pobiera się opłatę manipulacyjną zgodnie z Cennikiem usług.

Do reklamacji należy dołączyć:

- kopię biletu na przejazd bez względu na rodzaj biletu w przypadku okazanego biletu jednorazowego, który powinien nie posiadać znamion kontroli przy jednoczesnym zachowaniu wymogu, że podróźny może udowodnić, że jest właścicielem danego biletu;
- kopię dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży;
- kopię biletu blankietowego na dopłatę.

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

11. Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów (np. legitymacja, zaświadczenie) musi odpowiadać wszystkim wymaganiom określonym w postanowieniach szczegółowych o ulgach w Taryfie przewozowej. Dokument musi być wypełniony w sposób czytelny i trwały, zgodnie ze wskazaniem rubryk formularza oraz potwierdzony przez wystawcę czytelnym odciskiem pieczęci (stempla) i podpisem osoby uprawnionej (o ile jest to wymagane dla danego rodzaju dokumentu) do korzystania z ulgowych przejazdów. Na dokumencie z fotografią (aktualną) powinna być ponadto umieszczona pieczęć/stempel w taki sposób, aby część pieczęci/stempla była odcisnięta na fotografii, a część na dokumencie (nie dotyczy dokumentów wydanych w formie kart plastikowych np. elektroniczna legitymacja studencka, elektroniczna legitymacja służbowa nauczyciela akademickiego). Jeżeli uprawnienie do ulgi przysługuje na okres krótszy od okresu wynikającego z kolejnego terminu prolongaty wskazanego w dokumencie, możliwe jest dokonanie prolongaty na taki okres. W przypadkach dokumentów elektronicznych poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, doku-

menty te winny być prezentowane przy użyciu oprogramowania przeznaczonego dla urządzenia mobilnego.

12. W razie bezprawnego lub niewłaściwego wystawienia lub potwierdzenia dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych przejazdów, wystawca lub potwierdzający obowiązany jest – solidarnie z korzystającym z takiego dokumentu – do wyrównania przewoźnikowi szkód powstałych z tego tytułu oraz do zapłacenia opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu, ustalonej na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
13. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada ważny (doładowany przed przejazdem) bilet na karcie elektronicznej/bilet internetowy/bilet z aplikacji, ale w chwili kontroli nie można ustalić jego daty ważności lub nie może okazać go w trakcie kontroli z przyczyn niezależnych od podróżnego lub PKP SKM (np. brak zasięgu urządzenia do kontroli, awaria platformy internetowej/aplikacji mobilnej/portalu internetowego), podróżnemu, który w pociągu uiszcza opłatę określoną w ust. 9, wystawia się bilet blankietowy na dopłatę. Na odwrocie biletu na dopłatę wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu:

„Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet metropolitalny, podając numer karty miejskiej lub legitymacji studenckiej lub podając przyczynę nieprawidłowości (np. z powodu braku odczytu), oraz poświadcza adnotację pieczęcią 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 PKP SKM.

Do reklamacji należy dołączyć:

- 1) kopię paragonu fiskalnego, kopię oryginału paragonu z kopią ważności świadcząca o wykupieniu przed przejazdem jednorazowego biletu metropolitalnego nieposiadającego znamion kontroli przy jednoczesnym zachowaniu wymogu, że podróżny udowodni, że jest właścicielem danego biletu, kopię okresowego biletu metropolitalnego lub kopię elektronicznego potwierdzenia transakcji doładowania biletu, które wskazuje nr karty, zakres i termin ważności, kopię biletu zakupionego za pośrednictwem platformy internetowej/aplikacji internetowej/portalu internetowego;
- 2) kopię dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży;
- 3) kopię biletu blankietowego na dopłatę.

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

14. Należność pobrana za bilet blankietowym w wysokości niższej od kwoty opłaty manipulacyjnej, przypada w całości na pokrycie kosztów manipulacyjnych.
15. 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 § 15 stosuje się odpowiednio.
16. W przypadku, gdy przy próbie zakupu biletu z automatu biletowego, automat biletowy zatrzyma pieniądze i nie wyda biletu, podróżnemu który zgłosił na zasadach określonych w § 10 ust. 15 brak ważnego biletu na przejazd i chce uregulować należności przewozowe u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli – kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli wydaje podróżnemu bilet na przejazd na zasadach ogólnych. Bilet ten opatruje adnotacją w brzmieniu „Sporządzono na oświadczenie podróżnego, że automat biletowy na stacji/przystanku osobowym w dniu.....o godz..... po brał pieniądze, nie wydając biletu”. W takiej sytuacji podróżnemu, w celu uzyskania zwrotu pieniędzy zatrzymanych przez automat, przysługuje prawo złożenia reklamacji w trybie § 30, wg wzoru stanowiącego wzór druku nr 35 do niniejszego Regulaminu.
17. Za miejsce ujawnienia przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli – podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią przed ujawnieniem – stację (przystanek) rozkładowego zatrzymania pociągu.
18. 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.

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

1. Od podróżnego bez ważnego biletu, o którym mowa w § 23 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 14-15).
2. W przypadku nieokazania 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/osoba upoważniona 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 nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.

4. Kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli może wystawić wezwanie, na przejazd w jedną stronę:
  - 1) od stacji:
    - a) wskazanej przez podróżnego, albo – w przypadku nie podania przez podróżnego informacji o stacji/przystanku rozpoczęcia podróży, lub gdy kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli jednoznacznie stwierdzi, że dane podane przez podróżnego nie są prawdziwe – od stacji rozkładowego zatrzymania pociągu, poprzedzającej miejsce ujawnienia podróżnego, albo
    - b) 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 obsługiwane 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 § 21, 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 z niepełnosprawnością 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/osoba upoważniona do kontroli zamieszcza stosowną adnotację: *„Za przejazd odpowiednio osoby małoletniej/niezdolnej do samodzielnej egzystencji/z niepełnosprawnością w stopniu znacznym/inwalidy I grupy ..... (imię i nazwisko)”*.
- 6a. W przypadku przejazdu osób małoletnich bez rodzica/opiekuna, które nie ukończyły 13. roku życia i nieokazały podczas przejazdu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, wezwanie wystawia się na opiekuna na podstawie oświadczenia osoby małoletniej. W wezwaniu dla osoby małoletniej kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli zamieszcza stosowną adnotację: *„Za osobę małoletnią ..... (imię i nazwisko)”*.

W przypadku udokumentowania przez podróżnego (rodzica/opiekuna osoby małoletniej) uprawnień do ulgowego przejazdu, należność taryfowa oraz opłata dodatkowa zostaną zwrócone, gdy podróżny w terminie 7 dni od daty zdarzenia wniesie w formie pisemnej uzasad-



- nioną reklamację do PKP SKM, przy czym pobiera się opłatę manipulacyjną zgodnie z Cennikiem usług.
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 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 Rozporządzenia (UE) nr 679/2016 Parlamentu Europejskiego i Rady.
  9. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania, a kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma obowiązek poinformować go o przysługującym uprawnieniu i umożliwić dokonanie takiego wpisu.
  10. Fakt odbioru wezwania podróżny ma obowiązek potwierdzić czytelnym 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, przy czym nie przyjmuje się opłat za wezwania w kasach biletowych innych przewoźników, którzy prowadzą sprzedaż biletów PKP SKM (tj. POLREGIO lub „PKP Intercity” S.A. lub „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. lub Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. lub Arriva RP Sp. z o.o. lub Koleje Śląskie Sp. z o.o. lub „Koleje Mazowieckie - KM” Sp. z o.o. lub Koleje Małopolskie sp. z o.o. lub Koleje Dolnośląskie S.A. (po ogłoszeniu)). Za dzień zapłaty uznaje się wpływ środków na rachunek bankowy PKP SKM.
  12. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania w tym terminie, PKP 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 7 dni od daty otrzymania wezwania (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) opłata dodatkowa wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. ulega obniżeniu według zapisów zawartych w wykazie opłat dodatkowych znajdujących się w Cenniku usług przewozowych PKP SKM. Jeżeli ostatni dzień płatności przypada na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy lub na sobotę, termin upływa następnego dnia, który nie jest dniem wolnym od pracy ani sobotą. Złożenie reklamacji od wezwania w tym czasie tj. w ciągu 7 dni od otrzymania wezwania nie wstrzymuje biegu terminu umożliwiającego opłacenie wezwania w kwocie opłaty dodatkowej obniżonej zgodnie z Cennikiem usług przewozowych.
  14. W przypadku natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej w pociągu PKP SKM, ulega ona obniżeniu do kwoty wskazanej w Wykazie opłat dodatkowych w Cenniku usług.
  15. 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 na przejazd bez względu na rodzaj biletu, w przypadku okazanego biletu jednorazowego, który powinien nie posiadać znamion kontroli przy jednoczesnym zachowaniu wymogu, że podróżny może udowodnić, że jest właścicielem danego biletu, 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 § 30.
16. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada ważny (doładowany przed przejazdem) bilet metropolitalny, ale w chwili kontroli nie można ustalić jego daty ważności lub nie może okazać go w trakcie kontroli, podróżnemu, który w pociągu nie uiszcza opłaty określonej w § 23 ust. 9, wystawia się wezwanie do zapłaty. Należność taryfową oraz opłaty dodatkowe ustala się i oblicza wg Taryfy przewozowej i Cennika usług. 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 PKP SKM.  
Do reklamacji należy dołączyć:
- 1) kopię paragonu fiskalnego, kopię oryginału paragonu, świadczącą o wykupieniu przed przejazdem jednorazowego biletu metropolitalnego nieposiadającego znamion kontroli przy jednoczesnym zachowaniu wymogu, że podróżny udowodni, że jest właścicielem danego biletu, kopię okresowego biletu metropolitalnego lub kopię elektronicznego potwierdzenia transakcji doładowania biletu, które wskazuje nr karty, zakres i termin ważności;
  - 2) kopię dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży;
  - 3) kopię wezwania do zapłaty;
  - 4) kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej (w przypadku nieokazania biletu w pociągu).
- Tylko łączne spełnienie wszystkich wymaganych powyżej warunków w terminie 7 dni, skutkować będzie pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji.
17. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił – na zasadach określonych w § 10 ust. 15 – brak ważnego biletu na przejazd i chce uregulować należności przewozowe gotówką, ale kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona 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.”.
18. Wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił, na zasadach określonych w § 10 ust. 15 – brak ważnego biletu na przejazd i chce uregulować należności kartą płatniczą u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli jednak terminal płatniczy jest niesprawny (nie można dokonać płatności). W takim przypadku w wezwaniu, w miejscu nie zadrukowanym zamieszcza się adnotację „Sporządzono z powodu niemożności opłacenia biletu kartą płatniczą – termin płatności 2 dni od dnia przejazdu. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej i ustawowych odsetek.”.
19. W przypadku, o którym mowa w § 23 ust. 16, jeśli podróżny nie posiada gotówki lub karty płatniczej, należy wystawić podróżnemu wezwanie do zapłaty. W wezwaniu do zapłaty, w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się adnotację „Sporządzono, na oświadczenie podróżnego, że automat biletowy na stacji/przystanku osobowym.....w dniu..... o godz..... przy próbie zakupu biletu, zatrzymał podróżnemu pieniądze i nie wydał biletu – termin płatności 2 dni od dnia przejazdu. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy podróżny oświadczy, że wszystkie automaty na stacji/przystanku osobowym są nieczynne. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej i ustawowych odsetek. W takiej sytuacji podróżnemu, w celu uzyskania zwrotu pieniędzy zatrzymanych przez automat, przysługuje prawo złożenia reklamacji w trybie § 30, wg wzoru stanowiącego wzór nr 35 do niniejszego Regulaminu.
20. W przypadku, o którym mowa w ust. 17 – 19:
- 1) kwota do zapłaty stanowi sumę należności taryfowych za przejazd i opłaty za wydanie biletu w pociągu, z zastrzeżeniem § 10 ust. 14;
  - 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 od doręczenia wezwania. Do terminu płatności nie wlicza się dnia wystawienia wezwania.

### **Rozdział 3. PRZEWÓZ BAGAŻU, ZWIERZĄT I ROWERÓW**

#### **§ 25. Przewóz bagażu**

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka przenoszenie oraz umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Do rozmieszczenia bagażu w pociągu służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami, wyznaczone przedziały na przedmioty o większych rozmiarach tj. skrajne przedziały ezr wchodzące w skład pociągu (pod warunkiem, że dany przedział nie jest zajęty dla potrzeb służbowych i oznakowany jako „przedział służbowy”) lub inne miejsca, oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia, z zastrzeżeniem § 14 ust. 6.
3. Bagaż zabierany przez podróżnego nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, przeszkadzać innym podróżnym ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu.
4. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym bagażem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. PKP SKM ponosi odpowiedzialność za bagaż przewożony pod nadzorem podróżnego tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy. Podróżny powinien zwrócić szczególną uwagę na to, aby przewożony bagaż oraz inne przedmioty podróżnego nie stykały się z czynnymi urządzeniami grzewczymi.
5. Podróżny może przewieźć bezpłatnie jako bagaż:
  - 1) łatwo przenośne przedmioty np. złożoną hulajnogę, walizkę, plecak, torbę podróżną, neseser, narty, paczkę, karton, drobny sprzęt gospodarstwa domowego;
  - 2) wózek inwalidzki lub inny, z którego podczas przejazdu korzysta osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się;
  - 3) wózek dziecięcy;
  - 4) instrumenty muzyczne, sztalugi i duże teczki rysunkowe, jeżeli nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym;
  - 5) rzeczy określone w § 27 ust. 4;
  - 6) broń i amunicję – na warunkach szczególnych określonych w odrębnych przepisach.
6. Podróżny może także przewieźć bezpłatnie w ramach bagażu ręcznego:
  - 1) wózek inwalidzki – gdy w trakcie przejazdu nie korzysta z niego osoba z niepełnosprawnością;
  - 2) przedmioty przestrzenne np. przyczepę do roweru, składany kajak, rower treningowy, niezłożoną hulajnogę, lodówkę, pralkę, transporter będący wózkiem spacerowym dla psa – pod warunkiem, że ich rozmiary umożliwiają sprawny załadunek i wyładunek z pociągu oraz przemieszczanie się z nimi wewnątrz pociągu oraz, o ile ze względu na swoje gabaryty nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym; przewóz tych przedmiotów jest możliwy wyłącznie w wyznaczonych przedziałach na przedmioty o większych rozmiarach lub innych miejscach, oznaczonych odpowiednimi piktogramami. Jeden podróżny może w ramach bagażu ręcznego przewieźć tylko jeden przedmiot przestrzenny.
7. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego bagażu ręcznego, zobowiązany jest stosować się do zaleceń kierownika pociągu/konduktora. Postanowienia § 14 ust. 2 stosuje się odpowiednio.
8. Wyłączone z przewozu są:
  - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
  - 2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. cuchnące, żrące, toksyczne substancje, materiały łatwopalne, wybuchowe);
  - 3) pojazdy z silnikiem spalinowym.
9. Jeżeli przewóz bagażu ręcznego zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie (w tym, jeśli jego liczba lub gabaryty mogą utrudnić podróż innym osobom lub spowodować opóźnienie pociągu w związku z wydłużonym załadunkiem i wyładunkiem), obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu za-

mieszcza odpowiednie poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu na bilecie lub do biletu na przejazd i na przewóz. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.

10. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie rzeczy kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty w szczególności w przypadku zabrania ze sobą do środka transportu rzeczy wyłączonych z przewozu, albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – bez zachowania tych warunków – kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie; okazany bilet jednorazowy na przejazd odpowiednio poświadcza. Podróżnego na najbliższej stacji zatrzymania usuwa się z pociągu wraz z rzeczami; częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi po potrąceniu odstępnego.
11. Ponadto w razie stwierdzenia, że podróżny przewozi:
  - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, PKP SKM postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;
  - 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – PKP SKM niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
12. W uzasadnionych przypadkach bagaż przewożony przez podróżnego może być sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.
13. W ramach oferty Wspólny Bilet, podróżny może przewieźć nieodpłatnie trzy sztuki bagażu, za czwartą sztukę bagażu i każdą następną, powinien uiścić opłatę wskazaną w Cenniku WB.

## **§ 26. Przewóz zwierząt**

1. Podróżny może pod swoim nadzorem przewozić bezpłatnie zwierzęta domowe, w tym nie więcej niż dwa psy. Zwierzęta te nie mogą przebywać na miejscach do siedzenia, nawet jeśli podróżny dokona zabezpieczenia takiego miejsca, np. za pomocą koca, narzuty itp. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzęta.
2. Bezpłatnie można przewieźć:
  - 1) małe zwierzęta domowe tj. koty chomiki, myszy, króliki – umieszczone w transporterze lub odpowiednim pojemniku zabezpieczającym przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu,
  - 2) psa – umieszczonego w transporterze lub odpowiednim pojemniku, zabezpieczającym przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu,
  - 3) psa – na zasadach określonych w ust. 4 i 4a,
  - 4) psa przewodnika – spełniającego warunki, o których mowa w ust. 5,
  - 5) psa asystującego – spełniającego warunki, o których mowa w ust. 5,
  - 6) psa szkolonego na psa asystującego – spełniającego warunki, o których mowa w ust. 5.
3. Transportery lub odpowiednie pojemniki (klatki, pudła, kosze, skrzynki itp.), w których przewożone są zwierzęta umieszcza się na miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu (patrz: § 25 ust. 2).
4. Bezpłatny przewóz psa (bez względu na wielkość – pod opieką pełnoletniego podróżnego):
  - 1) bez transportera lub odpowiedniego pojemnika – jest dozwolony pod warunkiem, że:
    - a) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa,
    - b) rasa psa nie jest uznawana za agresywną,
    - c) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem ust. 5 i ust. 6;
  - 2) w transporterze będącym wózkiem spacerowym dla psa – jest dozwolony pod warunkiem, że:
    - a) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa,
    - b) rasa psa nie jest uznawana za agresywną.
- 4a. W pociągach PKP SKM dopuszcza się przewóz maksymalnie dwóch psów przez jednego podróżnego.
5. Przewóz:
  - 1) psa przewodnika – odbywa się na podstawie dokumentów, o których mowa w Taryfie przewozowej,

- 2) psa asystującego – odbywa się na podstawie dokumentów, o których mowa w § 16 ust. 8,
- 3) psa szkolonego na psa asystującego – odbywa się na podstawie dokumentów, o których mowa w § 16 ust. 8.
6. Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do środków transportu kolejowego. Powyższe uprawnienie nie zwalnia ww. osób z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprzęż oraz posiadanie przez ww. osobę dokumentów, o których mowa w § 16 ust. 8. Osoby te nie są zobowiązane do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
7. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 8. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli (np. w innym wagonie, przedsiönku lub w przedziale na przedmioty o większych rozmiarach), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Jednocześnie kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pociągu zamieszcza na bilecie lub wydaje do posiadanego biletu na przejazd odpowiednie poświadczenie, na podstawie którego przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy, bez potrącania odstępnego.
8. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
  - 1) psów będących przewodnikami;
  - 2) psów asystentów osób z niepełnosprawnością;
  - 3) psów służbowych z opiekunami.
9. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do ich przewozu. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu zamieszcza odpowiednie poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu na bilecie lub do biletu na przejazd i na przewóz. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu (bilety), bez potrącania odstępnego.
10. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności, wystawia wezwanie do zapłaty.

### **§ 27. Przewóz rowerów**

1. PKP SKM umożliwia przewóz rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor.
2. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden niespakowany rower i przewieźć go odpłatnie.
3. Zasady pobierania opłaty za przewóz roweru oraz zasady jego przewozu w ramach oferty WB, zamieszczone są w ZW-WB.
4. Nie podlegają opłacie i są przewożone w ramach bagażu ręcznego (patrz: § 25 ust. 2):
  - 1) złożony rower w pokrowcu (tj. taki, który posiada techniczną funkcjonalność szybkiego składania go na czas przewozu);
  - 2) rowerek dziecięcy (dwu- lub trójkołowy);
  - 3) rower trójkołowy rehabilitacyjny, przewożony przez osobę z niepełnosprawnością lub osobę o ograniczonej możliwości poruszania się;
  - 4) jeden rower wyłącznie w wagonach ezt na trasie Gdańsk Śródmieście – Wejherowo – Gdańsk Śródmieście, na podstawie posiadanego biletu wg Taryfy Pomorskiej, w tym także na podstawie biletu 24 i 72 – godzinnego metropolitalnego oraz Promocyjnego Biletu Miesięcznego „Tandemowego”, z wyłączeniem biletów z ulgową usługą transportową.
5. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym.
6. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. PKP SKM ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.
7. Rower można przewozić na zasad określonych w § 14.
8. Jeżeli przewóz roweru zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie zamieszcza stosowne poświad-

czenie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.

9. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego przepisów o przewozie rowerów kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pociągu pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie.

## **Rozdział 4. RZECZY ZGUBIONE I ZNALEZIONE**

### **§ 28. Rzeczy zagubione/znalezione w pociągach i na obszarze PKP SKM**

1. Podróżny, który znalazł rzecz zagubioną na terenie administrowanym przez PKP SKM, powinien oddać daną rzecz do Punktu Rzeczy Znalazionych znajdującego się w siedzibie PKP SKM lub w Komendzie SOK SKM na Dworcu Podmiejskim Gdynia Główna. Rzeczy znalezione w pociągach PKP SKM przekazuje się kierownikowi pociągu.
2. Pracownik PKP SKM przyjmujący rzecz znaną jest zobowiązany do jej sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
3. Na każdą przyjętą rzecz sporządza się w trzech egzemplarzach Protokół znalezienia rzeczy (wzór nr 29). Znalazca otrzymuje Protokół na rzecz przekazaną pracownikowi PKP SKM.
4. Jeżeli rzeczami znanymi 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 Protokole według wzoru nr 29, 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 Znalazionych w siedzibie PKP SKM.
8. Informację o znalezieniu rzeczy można uzyskać na stronie internetowej PKP SKM.
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 Protokole wydania rzeczy (wzór nr 30).
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. Wydanie rzeczy znalezionej osobie uprawnionej następuje na podstawie szczegółowego opisu rzeczy, po uprzednim stwierdzeniu uprawnień do jej odbioru, tj. przedstawieniu dowodów potwierdzających prawo do rzeczy zagubionej:
  - 1) dowodu zakupu;
  - 2) podania numerów seryjnych;
  - 3) własnego oznaczenia przedmiotu;
  - 4) przyjęcia od osoby uprawnionej do odbioru pisemnego oświadczenia o zgubieniu rzeczy z podaniem daty i miejsca utraty oraz szczegółowym opisem rzeczy z podaniem jej cech charakterystycznych.
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 tj. paszport, dowód osobisty, prawo jazdy, odsyła się niezwłocznie do najbliższej jednostki Policji. Dokumenty tj. karty kredytowe, karty bankomatowe, legitymacje odsyła się do wystawcy dokumentu.
14. W sprawach nieuregulowanych stosuje się postanowienia ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych.



## **Rozdział 5. SKARGI I REKLAMACJE**

### **§ 29. Postępowanie w sytuacjach spornych, tryb wnoszenia i rozpatrywania skarg**

1. Spory powstałe pomiędzy:
  - 1) podróżnymi a personelem PKP SKM (lub podmiotami działającymi na rzecz i w imieniu PKP 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/osoba upoważniona 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 PKP SKM lub kierowane pod adresem danego pracownika, podróżny może składać:
  - 1) pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej;
  - 2) ustnie do protokołu w Wydziale MP (wzór nr 31);
  - 3) w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza skargi/zapytania dostępnego na stronie internetowej PKP SKM.

Na wniesioną telefonicznie uwagę, skargę lub wniosek pracownik przyjmujący tę uwagę, skargę, wniosek sporządza Protokół przyjęcia uwagi, skargi, wniosku wniesionego(ej) telefonicznie (wzór nr 31).
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 30 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,  
Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa  
Tel : 801-044-080 lub 22-460-40-80, Fax: 22-749-14-01  
e-mail: [pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl)  
[www.utk.gov.pl/portal/pl/147/485/zlozenie\\_skargi.html](http://www.utk.gov.pl/portal/pl/147/485/zlozenie_skargi.html)
7. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczeniami przez PKP SKM usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei [www.pasazer.gov.pl](http://www.pasazer.gov.pl)).
8. Skargi/zapytania podróżnych są obsługiwane w języku polskim.

### **§ 30. Reklamacje**

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt - są przyjmowane i rozpatrywane przez PKP SKM na zasadach określonych w:
  - 1) Rozporządzeniu (UE) 2021/782;
  - 2) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe;
  - 3) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.
2. Osoba uprawniona może złożyć do PKP SKM reklamację:
  - 1) z tytułu otrzymanego wezwania do zapłaty lub biletu na opłatę dodatkową (wzór nr 32),
  - 2) 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 33),
  - 3) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletów na przejazd/przewóz (wzór nr 34),
  - 4) z tytułu wadliwie działającego automatu biletowego (wzór nr 35),

- 5) z tytułu wadliwie działającego systemu aplikacji na telefonie komórkowym/platformy internetowej (wzór nr 36).
3. Reklamacje należy składać w formie pisemnej:
- 1) w dowolnym punkcie odprawy, lub osobiście pod adresem:  
**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
w Wydziale Obsługi Posprzedażowej  
w budynku Dworca Podmiejskiego Gdynia Główna**
  - 2) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, zwanej dalej „Prawem pocztowym” – na adres:  
**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia**
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
    - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **reklamacje@skm.pkp.pl**:
      - w przypadku reklamacji dotyczącej wadliwego działania automatu biletowego,
      - w przypadku reklamacji dotyczącej biletów zakupionych za pośrednictwem platformy internetowej/telefonu komórkowego,
      - w przypadku reklamacji dotyczącej otrzymanego wezwania do zapłaty lub biletu na opłatę dodatkową,
      - w przypadku reklamacji dotyczącej należności wynikających z wezwania do zapłaty,
    - b) za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej PKP SKM:
      - w przypadku reklamacji dotyczącej wadliwego działania automatu biletowego,
      - w przypadku reklamacji dotyczącej biletów zakupionych za pośrednictwem platformy internetowej/telefonu komórkowego,
      - w przypadku reklamacji dotyczącej otrzymanego wezwania do zapłaty lub biletu na opłatę dodatkową,
      - w przypadku reklamacji dotyczącej należności wynikających z wezwania do zapłaty.
4. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez PKP 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 podróżnego 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 wezwania z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. W trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny powiadamia PKP 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 podróżnego;
  - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu lub oryginał biletu na przejazd w przypadku zwrotu biletu na przejazd zakupionego w kasie biletowej SKM, w automacie biletowym lub w pociągu z terminala mobilnego. Oryginał biletu po naniesieniu na niego adnotacji o unieważnieniu zostanie zwrócony podróżnemu;

- 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 podróżnego – 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, z zastrzeżeniem § 8a.
- 8a. Do reklamacji, w przypadku których podróżny może udowodnić, że posiadał ważny bilet na przejazd (przy czym bilet nie nosił znamion kontroli), w związku z brakiem którego w pociągu wystawiono mu bilet za pobraniem stosowanych opłat, należy dołączyć pisemne oświadczenie podróżnego, że jest on właścicielem danego biletu lub przedstawić dowód zakupu danego biletu np. paragon, Fakturę VAT (tj. właściciel danego biletu musi udowodnić, że jest właścicielem danego biletu).
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, z zastrzeżeniem § 24 ust. 15 i 16;
  - 3) § 23 ust. 10 i 13 – składane są nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
12. PKP SKM potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa w:
- 1) w ust. 3 pkt 1 lit. a – niezwłocznie;
  - 2) w ust. 3 pkt 2 – w terminie 7 dni od dnia jej wpływu;
  - 3) w ust. 3 pkt 3 – niezwłocznie (w formie autorespondera).
13. Jeżeli złożona reklamacja:
- 1) nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 7 lub 8, PKP 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, PKP SKM może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej 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. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.
15. Oryginały dokumentów dołączonych do reklamacji bądź o których mowa w ust. 14 są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa Poczтового. Zwracany oryginał biletu, za który podróżny otrzymał zwrot należności, opatrzony zostaje adnotacją według poniższego wzoru:
- „Zwrot należności za bilet w ramach reklamacji, nr sprawy, parafka pracownika PKP SKM”.*
16. PKP SKM udziela odpowiedzi na wniesioną reklamację nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji do PKP 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 reklamacje 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 podróżnego 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 podróżnego.
21. Dla przyjmowania, rozpatrywania skarg oraz udzielania odpowiedzi na skargi stosuje się odpowiednio postanowienia § 29.
22. Reklamacje są obsługiwane w języku polskim.

**Rozdział 6.  
POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 31. Postanowienia końcowe**

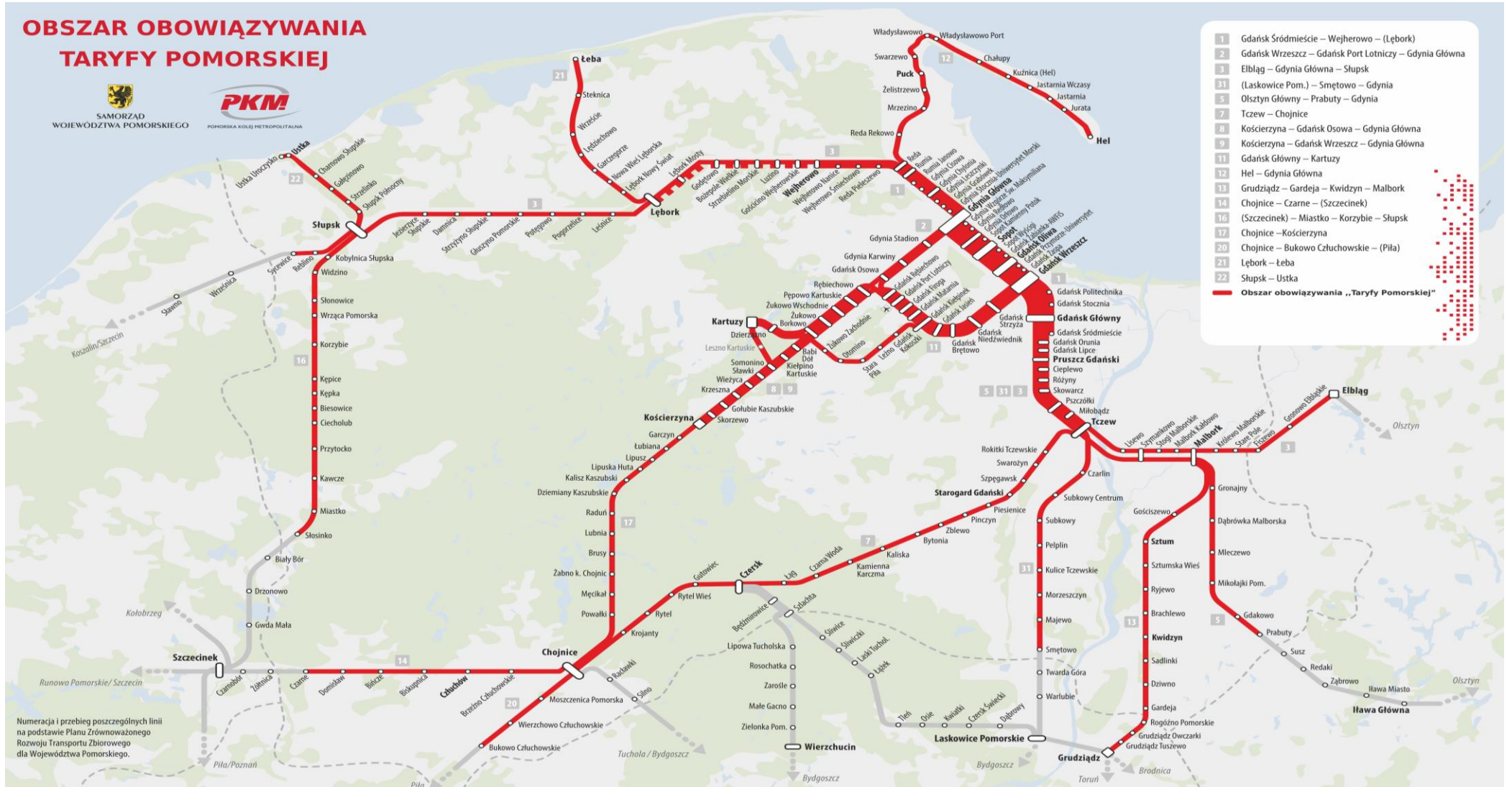
W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy:

- 1) Kodeksu cywilnego;
- 2) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe;
- 3) Rozporządzenia (UE) 2021/782, w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich i podmiejskich przewozów osób, zgodnie z ustawą z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym.

## Rozdział 7 WZORY Druków


Wzór nr 1  
do § 6

### OBSZAR OBOWIĄZYWANIA TARYFY POMORSKIEJ



**Wzór nr 2**  
**do § 10**

## POŚWIADCZENIE O NIEMOŻNOŚCI WYDANIA BILETU W KASIE LUB W POCIĄGU SKM

 **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 .....

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-181-15-00

**Wzór nr 3**  
**do § 17**

## POŚWIADCZENIE O NIETYKORZYSTANIU BILETU

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

.....  
(kasa biletowa lub kierownik pociągu/konduktor)

**POŚWIADCZENIE**  
**o nietykrozystaniu biletu**

seria ..... nr ..... nominal .....  
nietykrozystany na odcinku .....

Wydano nowy bilet nr ..... w poc. nr .....

Data wydania ..... godzina wydania .....

.....  
podpis i stempel osoby wystawiającej poświadczenie

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-235-17-00

**POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU**  
*strona czółowa*

	..... stempel przewoźnika
<b>POKWITOWANIE</b>	
<b>Seria A № 000000000</b>	
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. 7 pkt 3 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn.zm.)	
..... podpis osoby przyjmującej pokwitowanie	..... podpis i stempel osoby wystawiającej pokwitowanie
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-180-15-02	

*strona odwrotna*

<b>KLAUZULA INFORMACYJNA</b>
Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych) informujemy, iż:
1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Morskiej 350A 81-002 Gdynia.
2. Inspektorem ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. jest Pani Agnieszka Tokarska <a href="mailto:daneosobowe@skm.pkp.pl">daneosobowe@skm.pkp.pl</a> , tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia, w celu oddania pozostawionego dokumentu właściwemu organowi lub ustalenia jego autentyczności.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą komisariaty policji lub wystawcy dokumentów.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat od momentu wystawienia Pokwitowania.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych jest wymogiem prawnym, co wynika z przypisu prawa art. 33a ust. 7 pkt 3 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1983).
10. Pani/Pana dane nie będą przechowywane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.



**BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ**

30 min		OD VON / DE / FROM		DO NACH / A / TO		30 min		KL	
								PLN	
DM 00000000									
SKM SKM SKM SKM SKM SKM SKM SKM SKM SKM									

- Zasady sprzedaży biletów, uprawnienia do ulgowych przejazdów, warunki przewozu, zasady zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu w pociągach Spółki „PKP SKM” określa:
    - Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO- PKP SKM).
    - Taryfa Przewozowa (TP- PKP SKM) zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. „Taryfa Pomorska” wraz z Cennikiem usług przewozowych PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (C- PKP SKM) „Taryfa Pomorska”.
  - Zakres praw i obowiązków pasażerów, oprócz przepisów określonych w ust. 1 regulują ponadto:
    - Ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r., poz. 8).
    - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. Nr 1371/2007/WE dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (L 315/14 PL Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej 3.12.2007 r.).
  - Przy korzystaniu z niektórych pociągów lub ofert specjalnych mogą mieć zastosowanie odrębne postanowienia (odrębne niż znajdujące się w TP-PKP SKM oraz RPO-PKP SKM).
  - Przepisy, o których mowa wyżej zamieszczone są na stronie internetowej [www.skm.pkp.pl](http://www.skm.pkp.pl) oraz udostępnione do wglądu w kasach biletowych PKP SKM.
  - Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zatrzymania niniejszego biletu i wydania w zamian biletu zastępczego.
  - Zwrot biletu na przejazd (poswiadczonego zgodnie z § 17 RPO- PKP 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 odstępnie od umowy przewozu nastąpił z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.
  - Więcej informacji o prawach pasażera na [www.pasazer.info.pl](http://www.pasazer.info.pl).
  - W przypadku zagrożenia w podróży lub na obszarze kolejowym należy powiadomić Straż Ochrony Kolei SKM. Telefon Alarmowy 668 163 171 (czynny całą dobę).
  - W przypadku biletów wydanych w ramach Pakietu Podróżnika:
    - B1, B2, aż do B6 oznacza kolejne bilety wydane w ramach „Pakietu Podróżnika”.
    - każdy bilet jest odrębną umową przewozu realizowaną pociągiem przewoźnika wskazanego na biletie,
    - więcej o „Pakiecie Podróżnika” na [intercity.pl](http://intercity.pl), [polregio.pl](http://polregio.pl), [skm.pkp.pl](http://skm.pkp.pl), [lka.lodzkie.pl](http://lka.lodzkie.pl), [koleje-wielkopolskie.com.pl](http://koleje-wielkopolskie.com.pl), [malopolskiekoleje.pl](http://malopolskiekoleje.pl).
    - UWAGA! przesiadki nie są gwarantowane (także w przypadku opóźnienia któregoś z pociągów).
- PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
ul. Morska 350a

**Życzymy Państwu przyjemnej podróży!**

**Miejsce na adnotacje kasy/obsługi pociągu:**  
Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe zawierające dane określone w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 09.12.2013 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013, poz. 1485 z późn. zm.).

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-236-17-05 (H-3253)

**Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów**

**BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ**

WAŻNY DO

Klasa ..... Ważny od ..... Ważny do .....

Poc. .... Przewoźnik .....

Od .....

Do .....

Przez .....

NIE FOLIOWAĆ !

Kasa wydania

NIP: 958-13-70-512

DF00000000

SKM SKM SKM SKM SKM SKM SKM

1. Zasady sprzedaży biletów, uprawnienia do ulgowych przejazdów, warunki przewozu, zasady zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu w pociągach Spółki „PKP SKM” określa:

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

2. Zakres praw i obowiązków pasażerów, oprócz przepisów określonych w ust. 1 regulują ponadto:

- 1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r., poz. 8),
  - 2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. nr 1371/2007/WE dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (L315/14 PL Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej 3.12.2007 r.).
3. Przy korzystaniu z niektórych pociągów lub ofert specjalnych mogą mieć zastosowanie odrębne postanowienia (odrębne niż znajdujące się w TP-PKP SKM oraz RPO-PKP SKM).
4. Przepisy, o których mowa wyżej zamieszczone są na stronie internetowej [www.skm.pkp.pl](http://www.skm.pkp.pl) oraz udostępnione do wglądu w kasach biletowych PKP SKM.
5. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zatrzymania niniejszego biletu i wydania w zamian biletu zastępczego.
6. Zwrot biletu na przejazd (poświadczonego zgodnie z § 17 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 potrącone jest odstępne, chyba że odstępnie od umowy przewozu nastąpi z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.
7. Więcej informacji o prawach pasażera na [www.pasazer.info.pl](http://www.pasazer.info.pl).
8. W przypadku zagrożenia w podróży lub na obszarze kolejowym należy powiadomić Straż Ochrony Kolei SKM. Telefon alarmowy 668 183 171 (czynny całą dobę).

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
ul. Morska 350A  
81-002 Gdynia  
[www.skm.pkp.pl](http://www.skm.pkp.pl)  
Informacja SKM: 58 721-21-70

**Życzymy Państwu przyjemnej podróży!**

Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe zawierające dane określone w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 09.12.2013 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r., poz. 1485 z późn. zm.).

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-106-14-05 (H-3278)

**Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów**

**BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ NA PAPIERZE CIĄGLYM**

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. ul. Morska 350A 81-002 Gdynia		BILET PRZEJAZD TAM Taryfa Pomorska		POC: O OF: 2	NORMAL.: 1 ULG.: X	
<b>1</b>		OD	→ DO	<b>1</b>		KL
13.06	17:26	Gdynia Gł.	→ Gdańsk Gł.	13.06	20:25	2
*	*	*	→*	*	*	*
PRZEZ: ****				PRZEWOŹNIK: PKP SKM KM: 21		
Bilet ważny 3 godziny od godziny 17:26						
					PLN	<b>*9,00</b>
					GOTÓWKA	
Gdynia Gł. 510		NIP: 958-13-70-512		PTU 8% PLN		*0,67
DR10002424				2024-06-13 17:26:32		

Wzory biletów zakupione za blankietowych z kasy elektronicznej na papierze ciągłym mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.

**BILETY KARTKOWE DO ELEKTRONICZNYCH KASOWNIKÓW (WYBRANE WZORY)**



Wzory biletów kartkowych do kasowników mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionych np. nominałem, treścią.

**BILET EMITOWANY PRZEZ AUTOMAT BILETOWY**



**Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów  
Wzory biletów emitowane przez automat biletowy mogą nieznacznie różnić się od wyżej przed-  
stawionego np. nominałem, treścią.**

**Wzór nr 10**  
do § 8

**BILETY EMITOWANE PRZEZ AUTOMAT BILETOWY**

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
81-002 Gdynia, ul. Morska 350A  
NIP 958-13-70-512

BILET	DG04850995	NORMALNY: X
OFERTA (2)	PRZEJAZD TAM	ULGOWY: 1
	Taryfa Pomorska	Wymiar ulgi: 100%
Wyjazd dnia	23-09-2023	Kod zniżki: 77
		Zniżka: BEZPL
		Kod spółki: 5
OD: Gdańsk Oliwa	Poc.: 0	Kl: 2
DO: GDYNIA GŁÓWNA		Km: 13
Przez: ****		
Przewoźnik: PKP SKM w Trójmieście	PLATNOŚĆ: GOTÓWKA	
	Oplata za przejazd PLN ****0,00	
	w tym PTU (B) 0% PLN ****0,00	
Nr automatu: 1327	Data/godz. wydania	
Lokalizacja: GDAŃSK OLIWA	23-09-2023 11:54	
Bilet ważny 3 godziny od godziny 11:54		

DG04850995

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów. Wzory biletów emitowane przez automat biletowy mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.

**Wzór nr 11**  
do § 8

**BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ**

**SKM**  
szybka kolej miejska

BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ NIP: 958-13-70-512

wydany w poc. nr .....  
dnia .....

KASA DOPLAT .....  
DRUŻYN KONDUKTORSKICH \*) do biletu nr - łącznie z biletem nr .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr
------	--------	-----	------	----	----	----

KOD ZNIŻKI [ ][ ] KOD SPÓŁKI [ ][ ]

od st. .... do st. ....

Podstawa wyczerpania	osób	taryfa	kl.	poc.	km
----------------------	------	--------	-----	------	----

\*) za przejazd dalszą inną drogą-odstępną opłat- przejazd do poc. post. leksp. lub do kl. 1

od st. .... do st. .... zł gr

do st. .... do st. .... zł gr

przez .....

FORMA PŁATNOŚCI

GOTÓWKA	KARTA
---------	-------

Dopłata do .....

\*) Oplata dodatkowa \*) Oplata za wydanie biletu w pociągu

Razem .....

Potrącono .....

Pobrano .....

\*) PTU

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

**SKM**  
szybka kolej miejska

GRZBIET BILETU BLANKIETOWEGO NA DOPLATĘ NIP: 958-13-70-512

wydany w poc. nr .....  
dnia .....

KASA DOPLAT .....  
DRUŻYN KONDUKTORSKICH \*) do biletu nr - łącznie z biletem nr .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr
------	--------	-----	------	----	----	----

KOD ZNIŻKI [ ][ ] KOD SPÓŁKI [ ][ ]

od st. .... do st. ....

Podstawa wyczerpania	osób	taryfa	kl.	poc.	km
----------------------	------	--------	-----	------	----

\*) za przejazd dalszą inną drogą-odstępną opłat- przejazd do poc. post. leksp. lub do kl. 1

od st. .... do st. .... zł gr

do st. .... do st. .... zł gr

przez .....

FORMA PŁATNOŚCI

GOTÓWKA	KARTA
---------	-------

Dopłata do .....

\*) Oplata dodatkowa \*) Oplata za wydanie biletu w pociągu

Razem .....

Potrącono .....

Pobrano .....

\*) PTU

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

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

**BILETY EMITOWANE PRZEZ MOBILNY TERMINAL DO SPRZEDAŻY BILETÓW  
W POCIĄGU**



Wzory biletów emitowane przez mobilny terminal do sprzedaży biletów w pociągu mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.

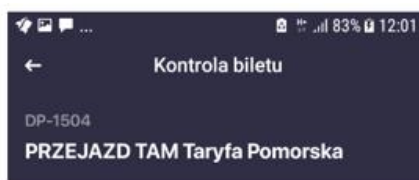
**BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO**



**Wzory biletów zakupione za pośrednictwem telefonu komórkowego przez aplikację mobilną SkyCash mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.**



## BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO



Numer oferty

2

Bilet ważny 3 godziny od godziny  
09:45.

Liczba biletów normalnych:

1

Liczba biletów ulgowych:

2

Zniżka:

DZIECKO/UCZEŃ (37%)

Dystans podróży

8 km

Przewoźnik

SKM Trójmiasto



**Wzory biletów zakupione za pośrednictwem telefonu komórkowego przez aplikację mobilną Jakdojade mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.**

**BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO**



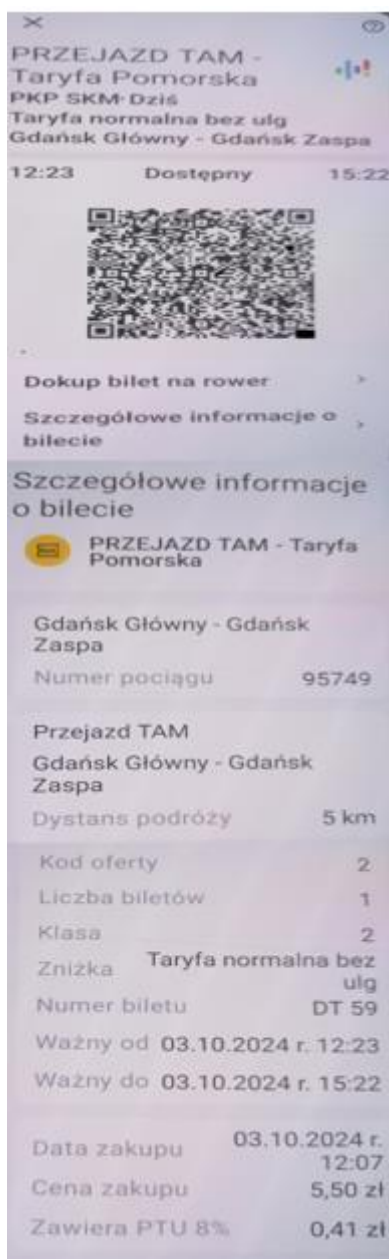
**Wzory biletów zakupione za pośrednictwem telefonu komórkowego przez aplikację mobilną KOLEO mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.**

## **BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO**




**Wzory biletów zakupione za pośrednictwem telefonu komórkowego przez aplikację mobilną BILKOM mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.**

## BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO



Wzory biletów zakupione za pośrednictwem aplikacji mobilnej FALA mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.

**WEZWANIE DO ZAPŁATY**  
(część 1 – 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)		<b>WEZWANIE do zapłaty</b>		Nazwisko ..... Imię ..... Adres zamieszkania /zameldowania*) ..... kod pocztowy ..... miejscowość ..... ulica ..... nr domu ..... nr lokalu .....	
Seria AB Nr - - - - - Puczenie - strona odwrotna					
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 1) ..... zł Potrąca: ceny okazanych biletów ..... zł <b>Do zapłaty: ..... zł</b>		Uwaga: Uregulowanie należności (tj. wpływ środków na konto bankowe przewoźnika lub do kasy PKP SKM) w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej według zapisów zawartych w Cenniku (C-PKP SKM). <b>Do zapłaty w ciągu ..... dni ..... zł</b>	
REZERWACJE DOTYCZĄCE PRZETWAZANIA DANYCH OSOBOWYCH 1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia. 2. W sprawie swoich danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych ds.ochrony@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 88. 3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu dochodzenia roszczeń z tytułu jazdy pociągami PKP SKM bez ważnego biletu lub poświadczania uprawnienia do ulgi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Wydarzenie przed pracownikiem PKP SKM wezwania do zapłaty uregulowane jest w art. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe. 4. Oddziałem Pani/Pana danych osobowych będą Biuro Weryfikacji, Krajowy Rejestr Długów, kancelaria obsługująca PKP SKM, upoważnione organy kontrolne oraz Internetowa Główna Długość. 5. Pełna informacja o sposobie przetwarzania danych osobowych dostępna jest na: <a href="http://www.skm.pko.pl/o polityce prywatnosci/">http://www.skm.pko.pl/o polityce prywatnosci/</a> oraz w Wydziale Obsługi Posprzedażowej mieszczącej się w budynku Dworca Podmiejskiego w Gdyni (ul. Morska 350A, tel. 58 721 29 78).					
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"/> Data urodzenia ..... Rodzaj dokumentu tożsamości ..... Seria i Nr dok. .... Wydanego przez/mDowód*), ..... Miejscowość wydania/mDowód*), ..... Data wyd. ....			Uwagi organu kontrolnego  Uwagi podróżnego Potwierdzam odbiór wezwania ..... ODMOWA ODBIORU ..... Czytelny podpis podróżnego ..... Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy .....		
*) niepotrzebne skreślić					

(część 1 – część dla podróżnego – strona odwrotna)

**POUCZENIE**

Wskazaną drugostronnie kwotę w rubryce "Do zapłaty" należy wpłacić w ciągu 14 dni (uznanie należności na rachunku bankowym lub wpłata do kasy PKP SKM w terminie 7 dni od wystawienia wezwania skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej według zapisów zawartych w wykazie opłat dodatkowych znajdujących się w Cenniku usług przewozowych PKP SKM (C-PKP SKM)) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek Banku Gospodarstwa Krajowego Oddział w Gdańsku o nr 93 1130 1121 0080 0116 9520 0015 albo w dowolnym punkcie odprawy PKP SKM (w godz. 08.00 - 18.00) 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 dni kalendarzowych, liczonych począwszy od dnia następnego od wystawienia niniejszego wezwania do zapłaty. Jeżeli ostatni dzień tego terminu, przypada na dzień ustawowo wolny od pracy (nieдіziela, święto) lub sobotę, to za ostatni dzień terminu „7 dni” uznaje się dzień następny, który nie jest dniem wolnym od pracy ani sobotą.

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 wierzytelności w celu jej dalszego dochodzenia wszelkimi dozwolonymi przez prawo środkami zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8).

Reklamacje w formie pisemnej, w trybie i na warunkach określonych w 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.) z zastrzeżeniem treści pkt 2 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. 06.00 – 19.00, w siedzibie Spółki oraz siedzibie Wydziału Obsługi Posprzedażowej mieszczącej się w budynku Dworca Podmiejskiego w Gdyni Główna w godz. 08.00 - 14.00 w dni robocze lub wysłać na adres: ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: reklamacje@skm.pkp.pl lub za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej PKP SKM pod adresem: www.skm.pkp.pl.

Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem tel.: +48 (58) 721 27 78 w godzinach 08:00 - 14:00

Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów albo posiadający ważny w dniu przejazdu bilet - którego nie okazał w poście - może w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu) przesiąść, w zależności od rodzaju przeliczenia, reklamacje dotyczące:

- kopie dokumentu lub biletu,
- kopie wezwania do zapłaty,
- kopie dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej lub wydania dyspozycji zapłaty określonej w Cenniku usług PKP SKM na ww. nr rachunku bankowego,
- w przypadku biletów metropolitalnych do ww. dokumentów należy dołączyć kopie 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 1984 r. Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8) oraz Rozporządzenie 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.)).

Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji PKP SKM może, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczających kopii dokumentów dotyczących zawarda umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Nie przekazanie 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).

1) należność należy liczyć za przejazd bez ważnego biletu/przewóz rzeczy/zwierząt\*) należy wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem.  
 2) wezwaniem do zapłaty ważne jest wyłącznie w dniu, w poście oraz od stacji/przystanku - do stacji/przystanku - podany na wezwaniu do zapłaty.

(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)		<b>Protokół</b>		Nazwisko _____	
Seria AB Nr _____		Imię _____		Adres zamieszkania /zameldowania*) _____	
		kod pocztowy _____		miejscowość _____	
		ulica _____		nr domu _____ nr lokalu _____	
Przejazd nastąpił:		Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *) _____ zł		Uwaga: Uregulowanie należności (tj. wpływ środków na konto bankowe przewoźnika lub do kasy PKP SKM) w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej według zapisów zawartych w Cenniku (C-PKP SKM).	
w dniu _____, o godzinie _____		Opłata dodatkowa <sup>1)</sup> _____ zł			
od stacji _____		Potracz. ceny okazanych biletów _____ zł			
do stacji _____		Do zapłaty: _____ zł		Do zapłaty w ciągu _____ dni _____ zł	
przez _____		INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWAZANIA DANYCH OSOBOWYCH 1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A/81-002 Gdynia. 2. W sprawie swoich danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych: dan.osobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69. 3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu dochodzenia roszczeń z tytułu jazdy pociągiem PKP SKM bez ważnego biletu lub podważenia uprawnień do ulgi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Wykazanie przez pracownika PKP SKM wezwania do zapłaty uregulowane jest w art. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1964 r. Prawo Przewozowe. 4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą firmy windykacyjne, Krajowy Rejestr Długów, kancelaria obsługująca PKP SKM, uprawnione organy kontrolne oraz Instytucja Ciekła Długość. 5. Pełne informacje o sposobie przetwarzania danych osobowych dostępne są na: <a href="http://www.skm.pl/pl/aktualne-sprawozdania/">http://www.skm.pl/pl/aktualne-sprawozdania/</a> oraz w Wydziale Obsługi Pasażerskiej mieszczącym się w budynku Dworca Podmiejskiego w Gdyni Główniej: windykacja@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 76.			
poc. SKM Nr _____ w kl. 2 km _____		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"/>			
Miejsce ujawnienia (przed/za) _____		Uwagi organu kontrolnego 			
Rodzaj ulgi _____ % ustawowa, _____ % handlowa		Uwagi podróżnego Potwierdzam odbiór wezwania ODMOWA ODBIORU Czytelny podpis podróżnego Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy			
Data urodzenia _____					
Rodzaj dokumentu tożsamości _____					
Seria i Nr dok. _____					
Wydanego przez/mDowód*) _____					
Miejscowość wydania/mDowód*) _____ Data wyd. _____					
*) niepotrzebne skreślić		PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-18			

(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)		<b>Protokół (ODPIS)</b>		Nazwisko _____	
Seria AB Nr _____		Imię _____		Adres zamieszkania /zameldowania*) _____	
		kod pocztowy _____		miejscowość _____	
		ulica _____		nr domu _____ nr lokalu _____	
Przejazd nastąpił:		Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *) _____ zł		Uwaga: Uregulowanie należności (tj. wpływ środków na konto bankowe przewoźnika lub do kasy PKP SKM) w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej według zapisów zawartych w Cenniku (C-PKP SKM).	
w dniu _____, o godzinie _____		Opłata dodatkowa <sup>1)</sup> _____ zł			
od stacji _____		Potracz. ceny okazanych biletów _____ zł			
do stacji _____		Do zapłaty: _____ zł		Do zapłaty w ciągu _____ dni _____ zł	
przez _____		INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWAZANIA DANYCH OSOBOWYCH 1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A/81-002 Gdynia. 2. W sprawie swoich danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych: dan.osobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69. 3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu dochodzenia roszczeń z tytułu jazdy pociągiem PKP SKM bez ważnego biletu lub podważenia uprawnień do ulgi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Wykazanie przez pracownika PKP SKM wezwania do zapłaty uregulowane jest w art. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1964 r. Prawo Przewozowe. 4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą firmy windykacyjne, Krajowy Rejestr Długów, kancelaria obsługująca PKP SKM, uprawnione organy kontrolne oraz Instytucja Ciekła Długość. 5. Pełne informacje o sposobie przetwarzania danych osobowych dostępne są na: <a href="http://www.skm.pl/pl/aktualne-sprawozdania/">http://www.skm.pl/pl/aktualne-sprawozdania/</a> oraz w Wydziale Obsługi Pasażerskiej mieszczącym się w budynku Dworca Podmiejskiego w Gdyni Główniej: windykacja@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 76.			
poc. SKM Nr _____ w kl. 2 km _____		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"/>			
Miejsce ujawnienia (przed/za) _____		Uwagi organu kontrolnego 			
Rodzaj ulgi _____ % ustawowa, _____ % handlowa		Uwagi podróżnego Potwierdzam odbiór wezwania ODMOWA ODBIORU Czytelny podpis podróżnego Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy			
Data urodzenia _____					
Rodzaj dokumentu tożsamości _____					
Seria i Nr dok. _____					
Wydanego przez/mDowód*) _____					
Miejscowość wydania/mDowód*) _____ Data wyd. _____					
*) niepotrzebne skreślić		PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-18			

**(część 4 – część dla podróżnego)**

Dowód / pokwitowanie dla zlecającego	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 AB 000000 PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście spółka z o.o. 81-002 Gdynia, ul. Morska 350A	nazwa odbiorcy (od.) W T R Ó J M I E Ś C I E S P Ó Ł K A Z O O .
	kwota ..... zł ..... gr słownie .....	nazwa odbiorcy (od.) 8 1 0 0 2 G D Y N I A U L M O R S K A 3 5 0 A
	zlecająca	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	wpłata / kwota W P P L N
	(pusty)	nr rachunku zlecającego (przelew) / kwota słownie (wpłata)
	(pusty)	nazwa zlecającego
	(pusty)	nazwa zlecającego (od.)
	(pusty)	tytułem N A L E Ź N O Ś Ć Z A P R Z E J A Z D D O
	(pusty)	tytułem (od.) W E Z W A N I A N R AB 000000
pieczęć, data, podpis(y) zlecającego		odbitek dla banku odbiorcy

**Dotychczas obowiązujące wzory druków obowiązują do wyczerpania zapasów**

**Wzór nr 15 (1)**  
do § 8, 17

**WEZWANIE DO ZAPŁATY**  
(część 1 – 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)		<b>WEZWANIE</b> do zapłaty		Nazwisko _____ Imię _____ Adres zamieszkania/zameldowania _____ kod pocztowy _____ miejscowość _____ ulica _____ nr domu _____ nr lokalu _____	
Seria WB Nr 000000		Poczućcie - strona odwrotna		Do zapłaty (w zł): _____	
Przejazd nastąpi: w dniu _____ o godzinie _____ od stacji _____ do stacji _____ przez _____ poc. SKM Nr _____ w kl. 2 km _____ Miejsce ujawnienia (przed/za) _____ Rodzaj usługi _____ % ustawowa, _____ % handlowa		Należność _____ Opłata ter./basa za przejazd, przewóz rzeczy/rowery itp.) _____ Opłata dodatkowa <sup>1)</sup> _____ Razem: _____ Potrącono ceny okazanych biletów _____ Seria i numer biletu okazanego podczas przejazdu oraz nazwa wystawcy biletu _____ Do zapłaty (w zł): _____		Termin płatności 3 dni <sup>2)</sup> _____ 14 dni <sup>3)</sup> _____ 21 dni <sup>4)</sup> _____	
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 _____ Data urodzenia _____ Rodzaj dokumentu tożsamości _____ Seria i Nr dok. _____ Wydanego przez/mDowód*) _____ Miejscowość wydania/mDowód*) _____ Data wyd. _____		Uwagi organu kontrolnego Brak możliwości dokonania płatności kartą <sup>5)</sup> / Brak możliwości wydania reszty <sup>6)</sup> 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-244-18-04			

**Wzór nr 15 (2)**  
do § 8, 17

(część 1 – część dla podróżnego – strona czołowa)

**POUCZENIE**

Wskazaną drugostronnie kwotę w rubryce "Do zapłaty" należy wpłacić za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek BGK Oddział w Gdańsku 93 1130 1121 0080 0116 9520 0015 albo w każdej kasie biletowej przewoźnika uczestniczącego we Wspólnym Bilecie lub w kasie przewoźnika w Gdyni ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia (w godz. 08.00-14.00 w dni robocze).

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 wierzytelności w celu jej dalszego dochodzenia wszelkimi dozwolonymi przez prawo środkami zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe.

Reklamacje dotyczącą niniejszego wezwania do zapłaty można złożyć w trybie i na warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2008 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego:

- w formie pisemnej w każdym punkcie odprawy PKP SKM, albo
- w formie pisemnej w siedzibie Spółki PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. na adres: ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia, albo
- w formie pisemnej w siedzibie Wydziału Obsługi Posprzedażowej mieszczącej się w budynku Dworca Podmiejskiego Gdynia Główna w godz. 08.00 - 14.00 w dni robocze,
- przesyłać przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo Pocztowe, na adres Spółki,
- z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: reklamacje@skm.pkp.pl,
- za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej PKP SKM pod adresem: www.skm.pkp.pl.

Reklamacje dotyczącą wezwania do zapłaty można złożyć także do innych przewoźników wskazanych w tabeli na stronie IV, wg zasad ustalonych w regulaminach tych przewoźników.

**Informacje dotyczące wezwania do zapłaty wystawionego w pociągu PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. można uzyskać telefonicznie w dni robocze, w godzinach 08.00 - 14.00 pod numerem tel.: + 48 58 721 27 78**

Podróżny posiadający uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów albo posiadający ważny w dniu przejazdu bilet, którego nie okazał w pociągu - może w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu) przesyłać, względnie złożyć reklamację dołączając:

- kopię dokumentu lub biletu,
- kopię wezwania do zapłaty,
- kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej lub wydania dyspozycji zapłaty wskazanej w Załączniku nr 1 do Zasad i warunków stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB) na ww. nr rachunku bankowego.

Tylko łączne spełnienie wszystkich wymaganych powyżej warunków w terminie 7 dni, skutkować będzie pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji (podstawa prawa: Ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe oraz Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2008r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego).

Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji SKM może, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od 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.



**Wzór nr 15 (3)**  
do § 8, 17

**(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)		<b>Protokół</b> Nazwisko ..... Imię ..... Adres zamieszkania/ zameldowania ..... kod pocztowy ..... miejscowość ..... ulica ..... nr domu ..... nr lokalu .....																																
<b>Seria WB Nr 000000</b>																																		
Przejazd nastąpił: w dniu ..... o godzinie ..... od stacji ..... do stacji ..... przez ..... poc. SKM Nr ..... w kl. 2 km ..... Miejsce ujawnienia (przed/za) ..... Rodzaj ulgi .....% ustawowa, .....% handlowa		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Należność</th> <th colspan="3">Termin płatności</th> </tr> <tr> <th>3 dni<sup>1)</sup></th> <th>14 dni<sup>2)</sup></th> <th>21 dni<sup>3)</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Opłata taryfowa za przejazd, przewóz rzeczy/towaru(s)a<sup>4)</sup></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Opłata dodatkowa<sup>5)</sup></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Razem:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Potrącono ceny okazanych biletów</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seria i numer biletu okazanego podczas przejazdu oraz nazwa wystawcy biletu</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Do zapłaty (w zł):</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><small>1) opłata dodatkowa pobierana na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2007 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej; 2) w przypadku niezapłaconia należności w terminie 3 dni od dnia przejazdu, należy uliczyć należność wskazaną w kolumnie z 14-dniowym terminem płatności; 3) w przypadku niezapłaconia należności w terminie 14 dni od dnia przejazdu, należy uliczyć wskazaną w kolumnie z 21-dniowym terminem płatności; 4) w przypadku niezapłaconia należności w terminie 21 dni od dnia przejazdu, opłata wymagalnych należności, należy uliczyć uliczone w poprzednim okresie.</small></p>		Należność	Termin płatności			3 dni <sup>1)</sup>	14 dni <sup>2)</sup>	21 dni <sup>3)</sup>	Opłata taryfowa za przejazd, przewóz rzeczy/towaru(s)a <sup>4)</sup>				Opłata dodatkowa <sup>5)</sup>				Razem:				Potrącono ceny okazanych biletów				Seria i numer biletu okazanego podczas przejazdu oraz nazwa wystawcy biletu				Do zapłaty (w zł):			
Należność	Termin płatności																																	
	3 dni <sup>1)</sup>	14 dni <sup>2)</sup>	21 dni <sup>3)</sup>																															
Opłata taryfowa za przejazd, przewóz rzeczy/towaru(s)a <sup>4)</sup>																																		
Opłata dodatkowa <sup>5)</sup>																																		
Razem:																																		
Potrącono ceny okazanych biletów																																		
Seria i numer biletu okazanego podczas przejazdu oraz nazwa wystawcy biletu																																		
Do zapłaty (w zł):																																		
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"/> Imiona rodziców ..... <small>Dokument / oświadczenie podróżnego *)</small> Data urodzenia ..... Rodzaj dokumentu tożsamości ..... Seria i Nr dok. .... Wydany przez/mDowód*) ..... Miejscowość wydania/mDowód*) ..... Data wyd. ....		Uwagi organu kontrolnego Brak możliwości dokonania płatności kartą*) / Brak możliwości wydania reszty*) 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-244-18-04																																

**Wzór nr 15 (4)**  
do § 8, 17

**(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)		<b>Protokół (ODPIS)</b> Nazwisko ..... Imię ..... Adres zamieszkania/ zameldowania ..... kod pocztowy ..... miejscowość ..... ulica ..... nr domu ..... nr lokalu .....																																
<b>Seria WB Nr 000000</b>																																		
Przejazd nastąpił: w dniu ..... o godzinie ..... od stacji ..... do stacji ..... przez ..... poc. SKM Nr ..... w kl. 2 km ..... Miejsce ujawnienia (przed/za) ..... Rodzaj ulgi .....% ustawowa, .....% handlowa		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Należność</th> <th colspan="3">Termin płatności</th> </tr> <tr> <th>3 dni<sup>1)</sup></th> <th>14 dni<sup>2)</sup></th> <th>21 dni<sup>3)</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Opłata taryfowa za przejazd, przewóz rzeczy/towaru(s)a<sup>4)</sup></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Opłata dodatkowa<sup>5)</sup></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Razem:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Potrącono ceny okazanych biletów</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seria i numer biletu okazanego podczas przejazdu oraz nazwa wystawcy biletu</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Do zapłaty (w zł):</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><small>1) opłata dodatkowa pobierana na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2007 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej; 2) w przypadku niezapłaconia należności w terminie 3 dni od dnia przejazdu, należy uliczyć należność wskazaną w kolumnie z 14-dniowym terminem płatności; 3) w przypadku niezapłaconia należności w terminie 14 dni od dnia przejazdu, należy uliczyć wskazaną w kolumnie z 21-dniowym terminem płatności; 4) w przypadku niezapłaconia należności w terminie 21 dni od dnia przejazdu, opłata wymagalnych należności, należy uliczyć uliczone w poprzednim okresie.</small></p>		Należność	Termin płatności			3 dni <sup>1)</sup>	14 dni <sup>2)</sup>	21 dni <sup>3)</sup>	Opłata taryfowa za przejazd, przewóz rzeczy/towaru(s)a <sup>4)</sup>				Opłata dodatkowa <sup>5)</sup>				Razem:				Potrącono ceny okazanych biletów				Seria i numer biletu okazanego podczas przejazdu oraz nazwa wystawcy biletu				Do zapłaty (w zł):			
Należność	Termin płatności																																	
	3 dni <sup>1)</sup>	14 dni <sup>2)</sup>	21 dni <sup>3)</sup>																															
Opłata taryfowa za przejazd, przewóz rzeczy/towaru(s)a <sup>4)</sup>																																		
Opłata dodatkowa <sup>5)</sup>																																		
Razem:																																		
Potrącono ceny okazanych biletów																																		
Seria i numer biletu okazanego podczas przejazdu oraz nazwa wystawcy biletu																																		
Do zapłaty (w zł):																																		
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"/> Imiona rodziców ..... <small>Dokument / oświadczenie podróżnego *)</small> Data urodzenia ..... Rodzaj dokumentu tożsamości ..... Seria i Nr dok. .... Wydany przez/mDowód*) ..... Miejscowość wydania/mDowód*) ..... Data wyd. ....		Uwagi organu kontrolnego Brak możliwości dokonania płatności kartą*) / Brak możliwości wydania reszty*) 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-244-18-04																																

**(część 4 – część dla podróżnego)**

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH					
Cel przetwarzania: dane osobowe będą przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń z tytułu jazdy pociągiem PKP SKM bez ważnego biletu lub poświadczona uprawniające do ulgi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO <sup>1)</sup> . Wystawienie przez pracownika wczesania do zapłaty uregulowane jest w art. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe.					
Lp.	Nazwa przetwórcy/administratora (ADO)	Adres	Strona internetowa	Inspektor Ochrony Danych	Odbiorca
1.	„PKP Intercity” Spółka Akcyjna	02-305 Warszawa, Al. Jerozolimskie 142A	www.intercity.pl, https://www.intercity.pl/pl/site/dla-pasażera/informacje/bilet/internet/polityka-bezpieczenstwa.html	+48 22 47 42 115 iod@intercity.pl	Firma PKP Informatyka Sp. z o.o. (podczas sprzedaży biletu przez platformę internetową), firmy windykacyjne, Krajowy Rejestr Długów, kancelaria obsługująca ADO i upoważnione organy kontrolne.
2.	PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.	81-002 Gdynia, ul. Morska 350A	www.skm.pkp.pl, http://www.skm.pkp.pl/polityka-privatnosci/	+48 58 721 29 69 daneosobowe@skm.pkp.pl	
3.	POLREGIO S.A.	01-217 Warszawa, ul. Kolejowa 1	www.polregio.pl, https://polregio.pl/pl/obsługa-klienta/bezpieczenstwo-danych-osobowych/	iod@p-r.com.pl	
4.	„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.	90-051 Łódź, Al. Pilsudskiego 12	www.lka.lodzkie.pl, https://lka.lodzkie.pl/BODO/	iod@lka.lodzkie.pl	
5.	„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.	05-802 Warszawa, ul. Lubelska 26	www.mazowieckie.com.pl, https://www.mazowieckie.com.pl/pl/polityka-cookies#ite	iod@mazowieckie.com.pl	
6.	Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.	61-897 Poznań, ul. Sitkowska 5	www.kolejwielkopolskie.com.pl, http://kolejwielkopolskie.com.pl/o-spolce/bezpieczenstwo-danych-osobowych/	iod@kolejwielkopolskie.com.pl	
7.	„Koleje Dolnośląskie” S.A.	59-220 Legnica, ul. Kolejowa 2	www.kolejedolnoslaskie.pl, https://www.kolejedolnoslaskie.pl/polityka-privatnosci/	iod@kolejedolnoslaskie.eu	
8.	Koleje Śląskie sp. z o.o.	40-074 Katowice, ul. Raciborska 58	www.kolejeslaskie.com, https://www.kolejeslaskie.com/wp-content/uploads/2016/05/Polityka-bezpieczenstwa-2016-RODO-wersja_finajna_jawna.pdf	iodo@kolejeslaskie.com	
9.	„Koleje Małopolskie sp. z o.o.	30-017 Kraków, ul. Ractawicka 56/416	www.malopolskiekoleje.pl, https://malopolskiekoleje.pl/index.php/1/polityka-privatnosci	iod@kolejemalopolskie.com.pl	
10.	Arriva RP sp. z o.o.	87-100 Toruń, ul. Dąbrowskiego 8/24	www.arriva.pl, https://arriva.pl/art/433/polityka-privatnosci.html	iodo@arriva.pl	
Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu uregulowania lub umorzenia należności oraz upływu czasu przechowywania dokumentów księgowych wg zapisów ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach – przez czas określony w tych przepisach.					
Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu, wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (https://uodo.gov.pl/pl/83/155).					
Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do Państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO <sup>1)</sup> .					
Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.					

<sup>1)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych).

**(część 5 – część dla podróżnego)**

rachunek odbiorcy  
BGK Oddział w Gdańsku

93 1130 1121 0080 0116 9520 0015

odbiorca:  
**dotyczy wzięcia nr WB 000000**

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście spółka z o.o.  
81-002 Gdynia, ul. Morska 350A

data: \_\_\_\_\_ z \_\_\_\_\_ r.

główno: \_\_\_\_\_ z \_\_\_\_\_ r.

złoceniodawca:

opłata

PKP SZYBKAKOLEJMIJEJSKA																									
WTRÓJMIEŚCIESPÓŁKAZOO.																									
81002GDYNIAUŁMORSKA350A																									
93113011210080011695200015																									
WP													PLN												
N A L E Ż N O Ś Ć Z A P R Z E J A Z D D O																									
W E Z W A N I A N R W B 000000																									

pieczęć, data, p. odb. sły) złoceniodawcy

**Dotychczas obowiązujące wzory druków obowiązują do wyczerpania zapasów**

**BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ**  
**Bilet jednorazowy**

KOLEO

PKP Szybka Kolej  
Miejska w Trójmieście Oferta:  
Sp.z o.o. 2 PRZEJAZD TAM Taryfa N: 1  
NIP: 9581370512 Pomorska U: 0

<b>Ważny 22.11.2024</b>	
Gdynia Główna — Gdańsk Główny Przez: Gdynia Orłowo*SOPOT*Gdańsk Przymorze - Uniwersytet*	
Klasa 2 O Przewoźnik PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp.z o.o. 21 km	
Oplata za przejazd: w tym PTU B (8%):	<b>9.60 zł</b> <b>0.71 zł</b>
<b>Bilet ważny 3 godziny od godziny 09:47</b>	



DL0000004913

Test Test  
Bilet ważny łącznie z dokumentem potwierdzającym tożsamość  
Wystawiono dnia: 09:42 22.11.2024  
Data wydruku: 09:42 22.11.2024  
Płatność przelewem

**Bilet miesięczny imienny**

KOLEO

PKP Szybka Kolej Oferta:  
Miejska w Trójmieście 35 MIESIĘCZNY TAM I  
Sp.z o.o. POWRÓT Taryfa N: 1  
NIP: 9581370512 Pomorska U: 0

<b>Ważny od 22.11.2024 do 21.12.2024</b>	
Reda — Gdańsk Śródmieście Przez: GDYNIA CHYLONIA*GDYNIA GŁÓWNA*Gdynia Orłowo*GDAŃSK GŁÓWNY*	
Klasa 2 R Przewoźnik PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp.z o.o. 37 km	
Oplata za przejazd: w tym PTU B (8%):	<b>240.00 zł</b> <b>17.78 zł</b>



DL0000004914

Test Test  
Bilet ważny łącznie z dokumentem potwierdzającym tożsamość  
Wystawiono dnia: 09:44 22.11.2024  
Data wydruku: 09:44 22.11.2024  
Płatność przelewem

Wzory biletów zakupione za pośrednictwem platformy internetowej KOLEO mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionych np. nominałem, treścią.

**BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ**

Twój plan podróży:



odcinek	data	godz.	od -> do		data	godz.	poc.	kl.	wagon	miejsca
1	28.10.2021	14:27	Gdynia Gł.	Gdańsk Gł.	28.10.2021	15:02	SKM 59758	2	-	-

Zapłacono i wystawiono: 27.10.2021 14:22 TR-16BK-4TYCD7X

Ogółem: 6,50 PLN przelew

**1**

Przewoźnik: PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.



TARYFA POMORSKA BILET TRÓJMIEJSKI  
**Bilet ważny 3 godz od 14:27. Wyjazd w dniu 28-10-2021.**

NORMALNY: 1 OF: 64  
ULGOWY: X

data	godz	od	do	data	godz	poc. / kl.
*	*	Gdynia Gł.	Gdańsk Gł.	*	*	SKM/2

PRZEZ: Gdynia Orłowo, Sopot, Gdańsk Wrzeszcz  
Bilet Trójmiejski przez Sopot

**BILET TESTOWY**



DN 00008389

Usługa	Ilość	PTU	Wartość	Nr biletu
Oплата za przejazd osób	1	8% 0,48 PLN	6,50 PLN	DN 00008389 km: 21
<b>Razem :</b>		<b>0,48 PLN</b>	<b>6,50 PLN</b>	

Podróżny: Jola kleba

Każdy bilet jest biletem imiennym i jest ważny wraz z dokumentem ze zdjęciem stwierdzającym tożsamość w pociągu "PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście" sp. z o.o.

Na każde żądanie organu kontrolnego w pociągu bilet należy przedstawić do kontroli w formie wydruku na papierze formatu A4 lub wyświetlić na urządzeniu elektronicznym.

W związku z przeprowadzanymi modernizacjami sieci kolejowej, uprzejmie prosimy o dokładne sprawdzanie rozkładu jazdy pociągów przed podróżą.

Bilet nie jest fakturą VAT.

Dokument wygenerowano: 27.10.2021 14:22

Wystawca: PKP Informatyka spółka z o.o.

**Wzory biletów zakupione za pośrednictwem platformy internetowej BILKOM mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.**

**Wzór nr 17a**  
**do § 8**

**BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ**

Bilet jednorazowy



Oferta: 2 PRZEJAZD TAM -  
Taryfa Pomorska

N: 1  
U: 0  
Taryfa  
normalna bez  
ulg

**Ważny 19-07-2024 od 10:40 do 13:39**

Gdańsk Śródmieście - Gdańsk Przymorze-  
Uniwersytet

Przez: Gdańsk Główny\*Gdańsk  
Stocznia\*Gdańsk Politechnika\*Gdańsk  
Wrzeszcz  
8 km

Klasa 2 SKM Trójmiasto  
Przewoźnik PKP Szybka Kolej  
Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
NIP 958-137-05-12

---

Opłata za przejazd: 6,20 zł  
W tym PTU (8%): 0,46 zł

Agent:  
InnoBaltica Sp. z o.o.



Imię Nazwisko



DT 3382

Wystawiony dnia: 10:32; 19-07-2024

Data wydruku: 10:32; 19-07-2024

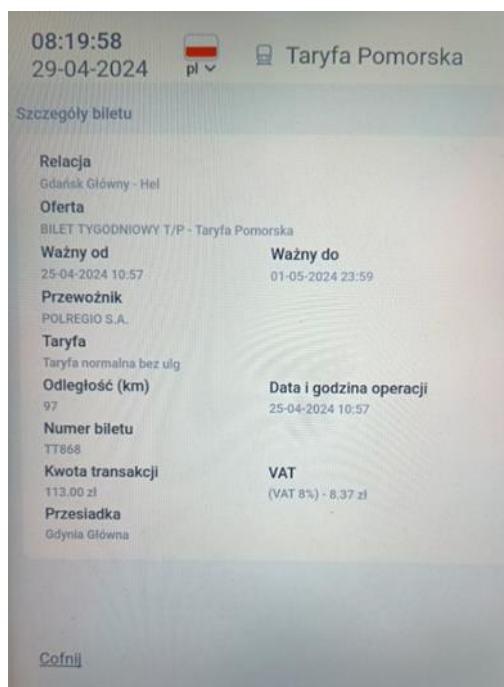
Bilet ważny łącznie z dokumentem potwierdzającym tożsamość.  
Reklamacje: tel. +48 585 733 585 lub [www.systemfala.pl](http://www.systemfala.pl)



**Wzory biletów zakupione za pośrednictwem platformy internetowej FALA mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.**

**Wzór nr 17b**  
**do § 8**

**BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM WALIDATORA BĘDĄCEGO URZĄDZENIEM SYSTEMU FALA**



**Wzory biletów zakupione za pośrednictwem walidatora będącego urządzeniem systemu FALA mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.**

**Wzór nr 18**  
**do § 14**

**PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA PODRÓŻNYCH Z DZIEĆMI DO LAT 6 I KOBIET  
CIĘŻARNYCH**



**Wzór nr 19**  
**do § 14**

**PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ LUB OSÓB  
O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ**



**Wzór nr 20**  
do § 14

**PIKTOGRAM MIEJSCE DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**



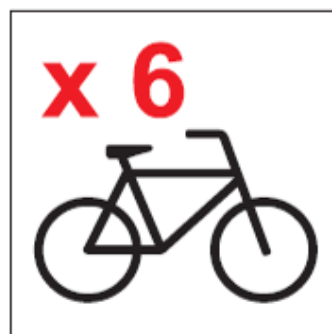
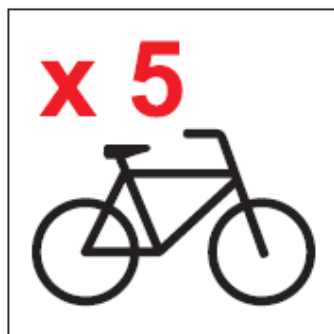
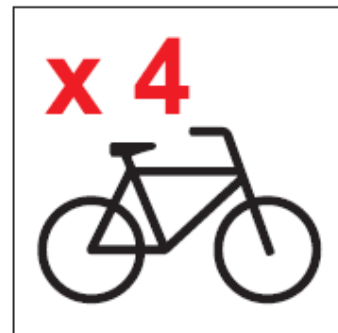
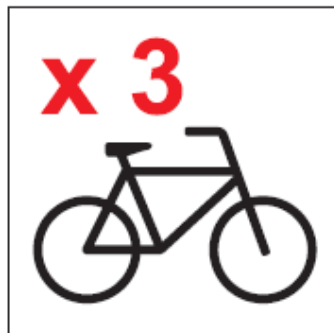
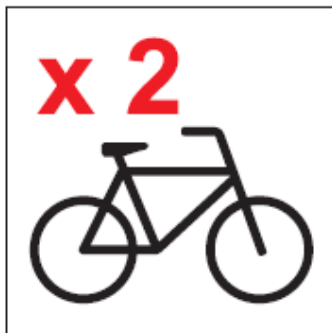
**Wzór nr 20a**  
do §§ 14, 16

**PIKTOGRAM MIEJSCE OCZEKIWANIA NA POCIĄG DLA OSOBY Z  
NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ**





**PIKTOGRAMY – MIEJSCE DO PRZEWOZU ROWERU**



**PIKTOGRAMY – MIEJSCE ZABRANIAJĄCE PRZEWOZU ROWERU**



**INFORMACJA O PRZEJEŹDZIE POCIĄGU NADZWYCZAJNEGO**



**ZAREZERWOWANY**  
pociąg nadzwyczajny

[www.skm.pkp.pl](http://www.skm.pkp.pl)

## IDENTYFIKATOR KIEROWNIKA POCIĄGU

The image shows a sample identification card for a train conductor (Kierownik Pociągu) and a box containing the legal rights of the holder. The card is issued by PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. and includes the name of the President of the Board, mgr Maciej Ligowski. The card number is 56 000. The validity period is until 31.12.2025. The legal provisions are listed in a numbered list.

**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.**  
ul. Morska 350A  
81 - 002 Gdynia

**KIEROWNIK POCIĄGU**

ma prawo kontroli dokumentów przewozu osób i bagażu oraz żądania opuszczenia pociągu PKP SKM i z tego tytułu posiada uprawnienia wskazane na odwrocie identyfikatora

**Identyfikator ważny do dnia 31.12.2025 r.**

nr identyfikacyjny: **56 000**

Prezes Zarządu  
*mgr Maciej Ligowski*

0001

**Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:**

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
- 2) w razie odmowy zapłacenia należności i niemożności ustalenia tożsamości podróżnego - zwrócić się do funkcjonariusza Policji i innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości osób, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego,
- 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,
- 4) żądać opuszczenia pociągu PKP SKM w przypadku gdy podróżny zagraża bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie, a w przypadku niepodporządkowania się temu żądaniu, w celu usunięcia takiej osoby z pociągu PKP SKM, może wezwać do interwencji Policję lub inne organy porządkowe, o których mowa w art. 15 ust. 2a ustawy Prawo przewozowe.

Podstawa prawna art. 33a ust. 7 oraz art. 15 ust. 2a ustawy Prawo przewozowe.

## IDENTYFIKATOR KONDUKTORA POCIĄGU

The image shows a sample identification card for a train conductor (Konduktor) and a box containing the legal rights of the holder. The card is issued by PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. and includes the name of the President of the Board, mgr Maciej Ligowski. The card number is 56 000. The validity period is until 31.12.2025. The legal provisions are listed in a numbered list.

**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.**  
ul. Morska 350A  
81 - 002 Gdynia

**KONDUKTOR**

ma prawo kontroli dokumentów przewozu osób i bagażu oraz żądania opuszczenia pociągu PKP SKM i z tego tytułu posiada uprawnienia wskazane na odwrocie identyfikatora

**Identyfikator ważny do dnia 31.12.2025 r.**

nr identyfikacyjny: **56 000**

Prezes Zarządu  
*mgr Maciej Ligowski*

0001

**Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:**

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
- 2) w razie odmowy zapłacenia należności i niemożności ustalenia tożsamości podróżnego - zwrócić się do funkcjonariusza Policji i innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości osób, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego,
- 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,
- 4) żądać opuszczenia pociągu PKP SKM w przypadku gdy podróżny zagraża bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie, a w przypadku niepodporządkowania się temu żądaniu, w celu usunięcia takiej osoby z pociągu PKP SKM, może wezwać do interwencji Policję lub inne organy porządkowe, o których mowa w art. 15 ust. 2a ustawy Prawo przewozowe.

Podstawa prawna art. 33a ust. 7 oraz art. 15 ust. 2a ustawy Prawo przewozowe.

**Wzór nr 26**  
**do § 15**

## IDENTYFIKATOR OSOBY UPOWAŻNIONEJ DO KONTROLI

PKP Szybka Kolej Miejska  
w Trójmieście Sp. z o.o.  
ul. Morska 350A  
81 - 002 Gdynia

**KONTROLER BILETÓW**

ma prawo kontroli dokumentów przewozu osób oraz bagażu i z tego tytułu posiada uprawnienia wskazane na odwrocie identyfikatora  
**Identyfikator ważny do dnia 31.12.2025 r.**

**SKM B00**  
nr identyfikacyjny

Prezes Zarządu  
*mgr Maciej Ligowski*  
zadanie reprezentacyjne

0001

Podstawa prawna art. 33a ust. 7 ustawy Prawo przewozowe.

**Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:**

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
- 2) w razie odmowy zapłacenia należności i niemożności ustalenia tożsamości podróżnego - zwrócić się do funkcjonariusza Policji i innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości osób, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego,
- 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,

**Wzór nr 27**  
**do § 15**

## IDENTYFIKATOR REWIZORA POCIĄGU

PKP Szybka Kolej Miejska  
w Trójmieście Sp. z o.o.  
ul. Morska 350A  
81 - 002 Gdynia

**KONTROLA POCIĄGU**

ma prawo kontroli dokumentów przewozu osób oraz bagażu i z tego tytułu posiada uprawnienia wskazane na odwrocie identyfikatora  
**Identyfikator ważny do dnia 31.12.2025 r.**

**A000**  
nr identyfikacyjny

Prezes Zarządu  
*mgr Maciej Ligowski*  
zadanie reprezentacyjne

0001

Podstawa prawna art. 33a ust. 7 ustawy Prawo przewozowe.

**Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:**

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
- 2) w razie odmowy zapłacenia należności i niemożności ustalenia tożsamości podróżnego - zwrócić się do funkcjonariusza Policji i innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości osób, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego,
- 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,

**Wzór nr 27a**  
do § 7

## IDENTYFIKATOR KASJERA BILETOWEGO





Gdynia, dnia.....

### **ZAŚWIADCZENIE O OPÓŹNIENIU POCIĄGU**

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

relacji.....

z powodu.....

doznał ..... minut opóźnienia

*PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-191-15-00*

PROTOKÓŁ ZNALEZIENIA RZECZY

oryginał – strona czołowa

oryginał – strona odwrotna



**PUNKT RZECZY ZNALEZIONYCH**  
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
ul. Bohra 18A  
81-602 Dąbka  
81-600 Helosław  
tel.: +48 88 721 22 18

PROTOKÓŁ ZNALEZIENIA RZECZY NR A000001

DATA ZNALEZIENIA RZECZY: .....

OPIS RZECZY ZNALEZIONYJ: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Ochrona informacji**  
Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych, niniejszym, ze skrótem: RODO) informujemy, że przetwarzanie danych osobowych jest zgodne z RODO. Informacje o ochronie danych osobowych, w tym o sposobie przetwarzania danych osobowych, znajdują się w Regulaminie Przewozu Regionalnego (RPO) PKP SKM, dostępny w formie elektronicznej na stronie internetowej PKP SKM (www.pkp-skm.pl) oraz w formie papierowej w Punkcie Rzeczy Znalezionej. Dane osobiste nie będą przetwarzane do celów marketingowych ani do celów profilowania. Dane osobiste nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym profilowaniu.

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. N - 238-18-01

kopia I i II – strona czołowa

kopia I i II – strona odwrotna



**PUNKT RZECZY ZNALEZIONYCH**  
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
ul. Bohra 18A  
81-602 Dąbka  
81-600 Helosław  
tel.: +48 88 721 22 18

PROTOKÓŁ ZNALEZIENIA RZECZY NR A000001

DATA ZNALEZIENIA RZECZY: .....

OPIS RZECZY ZNALEZIONYJ: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Ochrona informacji**  
Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych, niniejszym, ze skrótem: RODO) informujemy, że przetwarzanie danych osobowych jest zgodne z RODO. Informacje o ochronie danych osobowych, w tym o sposobie przetwarzania danych osobowych, znajdują się w Regulaminie Przewozu Regionalnego (RPO) PKP SKM, dostępny w formie elektronicznej na stronie internetowej PKP SKM (www.pkp-skm.pl) oraz w formie papierowej w Punkcie Rzeczy Znalezionej. Dane osobiste nie będą przetwarzane do celów marketingowych ani do celów profilowania. Dane osobiste nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym profilowaniu.

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. N - 238-18-01



**PROTOKÓŁ WYDANIA RZECZY**

oryginał - strona czołowa

kopia - strona czołowa

  
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. A000001  
ul. Morska 350A  
81-002 Gdynia  
Sekcja Handlowa  
tel. +48 58 721 28 16

**PROTOKÓŁ WYDANIA RZECZY**

Dnia ..... wydano .....  
imię i nazwisko

adres zamieszkania/pesel .....  
legitymującym(ej) się:  
następujące przedmioty:  
.....  
.....  
.....

zapisane pod pozycją ..... w Ewidencji rzeczy znalezionych

Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do odbioru rzeczy.

Obowiązek informacyjny  
Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Morskiej 350 A, 81-002 Gdynia.  
Dane kontaktowe do inspektora ochrony danych w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. - daneosobowe@skm.pkp.pl tel. 58 721 28 65.  
Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu ustalenia osoby uprawnionej do odbioru rzeczy, Odbiorcą Pani / Pana danych osobowych będą uprawnione organy kontrolne, wg zapisów art. 15 ust. 2 ustawy o rzeczach znalezionych.  
Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.  
Pani/Pana dane będą przechowywane przez okres 2 lat od dnia zakończenia rzeczy.  
Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia skargi.  
Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (<https://uodo.gov.pl/>), gdy usza Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;  
Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym profilowane.

..... (data i podpis pracownika wydającego rzecz/  
\* niestawicze skreślić; ..... (data i podpis odbierającego rzecz/  
.....

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-240-18-00

  
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. A000001  
ul. Morska 350A  
81-002 Gdynia  
Sekcja Handlowa  
tel. +48 58 721 28 16

**PROTOKÓŁ WYDANIA RZECZY**

Dnia ..... wydano .....  
imię i nazwisko

adres zamieszkania/pesel .....  
legitymującym(ej) się:  
następujące przedmioty:  
.....  
.....  
.....

zapisane pod pozycją ..... w Ewidencji rzeczy znalezionych

Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do odbioru rzeczy.

Obowiązek informacyjny  
Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Morskiej 350 A, 81-002 Gdynia.  
Dane kontaktowe do inspektora ochrony danych w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. - daneosobowe@skm.pkp.pl tel. 58 721 28 65.  
Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu ustalenia osoby uprawnionej do odbioru rzeczy, Odbiorcą Pani / Pana danych osobowych będą uprawnione organy kontrolne, wg zapisów art. 15 ust. 2 ustawy o rzeczach znalezionych.  
Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.  
Pani/Pana dane będą przechowywane przez okres 2 lat od dnia zakończenia rzeczy.  
Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia skargi.  
Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (<https://uodo.gov.pl/>), gdy usza Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;  
Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym profilowane.

..... (data i podpis pracownika wydającego rzecz/  
\* niestawicze skreślić; ..... (data i podpis odbierającego rzecz/  
.....

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-240-18-00



**KLAUZULA INFORMACYJNA:**

W związku ze złożoną skargą/wnioskiem informujemy<sup>1</sup>, iż:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia – dalej PKP SKM.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Przetwarzamy Państwa dane osobowe w celu przyjęcia i rozpatrzenia skargi/wniosku w oparciu o zapisy art. 6 ust. 1 lit. c w związku z zapisami art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz § 5b i § 6 Rozporządzenia 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.).
4. Odbiorcą Państwa danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (jeśli sprawa będzie tego wymagała) i inne podmioty współpracujące z PKP SKM, a w szczególności te, którym powierzono przetwarzanie danych np. podmioty prowadzące kasy agencyjne, kancelaria prawna obsługująca PKP SKM.
5. PKP SKM przetwarza również Państwa dane (jako podmiot przetwarzający) jeżeli złożycie reklamację, skargę dotyczącą innego przewoźnika kolejowego na podstawie umów powierzenia (uprawniających do przetwarzania tych danych) zawartych z innymi przewoźnikami kolejowymi. Po rozpoznaniu sprawy Państwa dane udostępniane są przewoźnikowi, którego sprawa dotyczy.
6. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
7. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
8. Posiadają Państwo prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. Z zastrzeżeniem, iż Administrator ma prawo odmówić usunięcia/ograniczenia Państwa danych jeżeli są one niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy przepisów prawa lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
9. Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
10. Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i udzielenia odpowiedzi na skargę/wniosek/zapytanie skierowane do PKP SKM.
11. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

.....  
(podpis osoby przyjmującej zgłoszenie)

.....  
(podpis osoby składającej skargę/wniosek)<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanej dalej „RODO”.

<sup>2</sup> Podpis osoby składającej nie jest wymagany w przypadku wniesienia skargi/wniosku drogą telefoniczną.





### **KLAUZULA INFORMACYJNA**

W związku ze złożoną reklamacją informujemy<sup>1</sup>, iż:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia – dalej PKP SKM.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM: [daneosobowe@skm.pkp.pl](mailto:daneosobowe@skm.pkp.pl), tel. 58 721 29 69.
3. Przetwarzamy Państwa dane osobowe wg zapisów art. 6 ust. 1 lit. c RODO podczas rozpatrywania złożonych przez Państwa reklamacji z tytułu otrzymania biletu na opłatę dodatkową lub wezwania do zapłaty i/lub dochodzenia roszczeń na podstawie wezwania do zapłaty z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. Reklamacje rozpatrywane są w oparciu o zapisy art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz § 5b i § 6 Rozporządzenia 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.). Jeżeli pierwotnie otrzymali Państwo wezwanie do zapłaty na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadnionego interesu administratora jakim jest dochodzenie roszczeń i ich windykacja – dane z wezwania do zapłaty będą przetwarzane przy rozpatrzeniu reklamacji.
4. Odbiorcą Państwa danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inne podmioty współpracujące z PKP SKM, a w szczególności te, którym powierzono przetwarzanie danych w ramach dochodzenia roszczeń, kancelaria prawna obsługująca PKP SKM.
5. PKP SKM przetwarza również Państwa dane (jako podmiot przetwarzający) jeżeli złożycie reklamację, skargę dotyczącą innego przewoźnika kolejowego na podstawie umów powierzenia (uprawniających do przetwarzania tych danych) zawartych z innymi przewoźnikami kolejowymi. Po rozpoznaniu sprawy Państwa dane udostępniane są przewoźnikowi, którego sprawa dotyczy.
6. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
7. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
8. Posiadają Państwo prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. Z zastrzeżeniem, iż Administrator ma prawo odmówić usunięcia/ograniczenia Państwa danych jeżeli są one niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy przepisów prawa lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
9. Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
10. Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i § 6 Rozporządzenia 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.)).
11. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

<sup>1</sup> Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanej dalej „RODO”.

**Wzór nr 33**  
**do § 30**

....., dn. ....  
(Imię i nazwisko) (Miejscowość)  
.....  
(ulica, nr domu, nr mieszkania) **PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.**  
..... **81-002 Gdynia, ul. Morska 350 A**  
(kod pocztowy, miejscowość)  
.....  
(telefon kontaktowy oraz adres e-mail\*)

### **REKLAMACJA**

#### **DOTYCZĄCA NALEŻNOŚCI WYNIKAJĄCYCH Z WEZWANIA DO ZAPŁATY**

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

- **nieokazania w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdów ulgowych,\*\*)**
- **nieokazania w pociągu ważnego biletu.\*\*)**

Do reklamacji dołączam:

- **kopię dokumentu lub biletu,**
- **kopię wezwania do zapłaty,**
- **kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie ..... zł.**

\*) *Żądam udzielenia odpowiedzi przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni na niniejsze zgłoszenie w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.*

### **POUCZENIE**

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

#### **UWAGA:**

- **reklamacji dotyczących przejazdu w pociągu PKP SKM bez zawarcia umowy przewozu (nieskasowania biletu kartkowego jednorazowego) nie rozpatruję się,**
- **reklamacji dotyczących biletów jednorazowych, które nie zostały okazane do kontroli, a podróżny nie udowodni, że jest właścicielem danego biletu (nie przedstawi pisemnego oświadczenia/dowodu zakupu), nie rozpatruję się.**

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

.....  
podpis składającego reklamacje

\*\*\*) niepotrzebne skreślić

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-184-15-11

-----  
**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/

### **KLAUZULA INFORMACYJNA**

W związku ze złożoną reklamacją informujemy<sup>1</sup>, iż:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia – dalej PKP SKM.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Przetwarzamy Państwa dane osobowe wg zapisów art. 6 ust. 1 lit. c RODO podczas rozpatrywania złożonych przez Państwa reklamacji z tytułu otrzymania wezwania do zapłaty i/lub dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. Reklamacje rozpatrywane są w oparciu o zapisy art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz § 5b i § 6 Rozporządzenia 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.). Jeżeli pierwotnie otrzymali Państwo wezwanie do zapłaty na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadnionego interesu administratora jakim jest dochodzenie roszczeń i ich windykacja – dane z wezwania do zapłaty będą przetwarzane przy rozpatrzeniu reklamacji.
4. Odbiorcą Państwa danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inne podmioty współpracujące z PKP SKM, a w szczególności te, którym powierzono przetwarzanie danych w ramach dochodzenia roszczeń, kancelaria prawna obsługująca PKP SKM.
5. PKP SKM przetwarza również Państwa dane (jako podmiot przetwarzający) jeżeli złożycie reklamację, skargę dotyczącą innego przewoźnika kolejowego na podstawie umów powierzenia (uprawniających do przetwarzania tych danych) zawartych z innymi przewoźnikami kolejowymi. Po rozpoznaniu sprawy Państwa dane udostępniane są przewoźnikowi, którego sprawa dotyczy.
6. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
7. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
8. Posiadają Państwo prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. Z zastrzeżeniem, iż Administrator ma prawo odmówić usunięcia/ograniczenia Państwa danych jeżeli są one niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy przepisów prawa lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
9. Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
10. Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i § 6 Rozporządzenia 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.)).
11. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

---

<sup>1</sup> Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanej dalej „RODO”.

---



.....  
Miejscowość ..... data .....

(Imię i nazwisko podróżnego)

.....  
(Adres zamieszkania)

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

.....  
(Kod pocztowy) (Miejscowość)

Telefon kontaktowy oraz adres e-mail\*\*\*) .....

(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 lub kopię nr .....

Inne dokumenty .....

.....

(Potwierdzenie przyjęcia reklamacji)

Data, godzina, czytelny podpis, pieczęć

\* jednorazowy, na przejazdy wielokrotne, według oferty specjalnej

\*\* stacja/przystanek osobowy, nr kasy, nr automatu, w pociągu, telefon komórkowy, platforma internetowa

\*\*\*) *Żądam udzielenia odpowiedzi przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni na niniejsze zgłoszenie w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.*

.....  
(Czytelny podpis składającego reklamację)

### POUCZENIE

- 1) Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-PKP SKM),
- 2) Regulamin internetowej sprzedaży biletów PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. przez platformę internetową (I-PKP SKM),
- 3) Taryfa przewozowa (TP-PKP SKM) zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. "Taryfa Pomorska" wraz z Cennikiem usług przewozowych PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (C-PKP SKM),
- 4) Warunki taryfowe stosowania oferty pozataryfowej PROMOCYJNY BILET MIESIĘCZNY „TANDEMOWY”,
- 5) Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB).

**Zakres praw i obowiązków pasażerów, oprócz przepisów określonych powyżej regulują ponadto:**

1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8 z późn. zm.),

2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące prawa i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

Przepisy, o których mowa wyżej zamieszczone są na stronie internetowej **www.skm.pkp.pl** oraz udostępnione do wglądu w kasach biletowych PKP SKM. W przypadku zwrotu biletu na przejazd jednorazowy od należności podlegającej zwrotowi **potrąca się przy jej wypłacie 10 % odstępnego** (podstawa prawna § 17 ust. 6 RPO-PKP SKM). W przypadku zwrotu biletu odcinkowych miesięcznych/tygodniowych imiennych od należności podlegającej zwrotowi **potrąca się przy jej wypłacie 10% odstępnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż 50 zł** (podstawa prawna § 18 ust. 3 RPO-SKM). *Zwrot biletu na przejazd (poświadczonego zgodnie z § 17 ust. 2 RPO - PKP SKM) lub jego wymiana mogą być ograniczone lub wykluczone (w przypadkach określonych przepisami). Od należności zwracanej za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd potrącone jest odstępnę, chyba że odstąpienie od umowy przewozu nastąpi z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.*

Zapoznałem/am się z treścią pouczenia .....

(data, podpis)

-----  
Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej: .....

/seria i nr biletu/

.....  
/data i godz. przyjęcia/

.....  
/podpis przyjmującego/

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

**KLAUZULA INFORMACYJNA**

W związku ze złożoną reklamacją informujemy<sup>1</sup>, iż:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia – dalej PKP SKM.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Przetwarzamy Państwa dane osobowe wg zapisów art. 6 ust. 1 lit. c RODO podczas rozpatrywania złożonych przez Państwa reklamacji z tytułu sprzedaży:
  - 1) biletów wg Taryfy Pomorskiej,
  - 2) biletów na przejazdy pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników, w ramach Pakietu Podróżnika,
  - 3) wg Oferty Wspólny Bilet.

Informujemy, że PKP SKM podpisała umowę na Współadministrowanie danymi w ramach - WSPÓLNY BILET (zwany danej WB). Współadministratorami w zależności od trasy zakupionego biletu mogą być:

- a) „PKP INTERCITY” S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142A, 02-305 Warszawa,
- b) „POLREGIO” S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowa 1, 01-217 Warszawa
- c) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy Al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź,
- d) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa
- e) Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Dąbrowskiego 8/24, 87-100 Toruń,
- f) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań,
- g) „Koleje Małopolskie” Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Raclawickiej 56/416, 30-017 Kraków,
- h) Koleje Śląskie Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice,
- i) „Koleje Dolnośląskie” S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica.

Każdy z Organizatorów dokłada należytej staranności, by zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania Państwa danych i do każdego możecie Państwo zwrócić się z wszelkimi pytaniami. Nasze zadania dzielimy między sobą w wyraźny sposób. Każdy z Współadministratorów dostarcza natomiast wiedzę i doświadczenie, by realizacja naszej usługi była dla Państwa jak najbardziej profesjonalna. Więcej szczegółów w tym zakresie znajdziecie Państwo w załączce <http://www.skm.pkp.pl/polityka-prywatnosci/>

Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych, w przypadku WB, mogą Państwo uzyskać kontaktując się z Inspektorami Ochrony Danych powołanymi przez wyżej wymienionych współadministratorów danych za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresami e-mail:

- a) [iod@intercity.pl](mailto:iod@intercity.pl)
  - b) [iod@polregio.com.pl](mailto:iod@polregio.com.pl)
  - c) [iod@lka.lodzkie.pl](mailto:iod@lka.lodzkie.pl)
  - d) [iod@mazowieckie.com.pl](mailto:iod@mazowieckie.com.pl)
  - e) [iodo@arriva.pl](mailto:iodo@arriva.pl)
  - f) [iod@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:iod@koleje-wielkopolskie.com.pl)
  - g) [iod@malopolskie.com.pl](mailto:iod@malopolskie.com.pl)
  - h) [iodo@kolejeslaskie.com](mailto:iodo@kolejeslaskie.com)
  - i) [iod@kolejedolnoslaskie.eu](mailto:iod@kolejedolnoslaskie.eu)
4. Odbiorcą Państwa danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (jeśli sprawa będzie tego wymagała) i inne podmioty współpracujące z PKP SKM, a w szczególności te, którym powierzono przetwarzanie danych np. podmioty prowadzące kasy agencyjne, kancelaria prawna obsługująca PKP SKM. W przypadku WB współadministratorzy i podmioty, którym inni współadministratorzy powierzyli dane oraz kancelarie prawne ich obsługujące.
  5. PKP SKM przetwarza również Państwa dane (jako podmiot przetwarzający) jeżeli złożycie reklamację, skargę dotyczącą innego przewoźnika kolejowego na podstawie umów powierzenia (uprawniających do przetwarzania tych danych) zawartych z innymi przewoźnikami kolejowymi. Po rozpoznaniu sprawy Państwa dane udostępniane są przewoźnikowi, którego sprawa dotyczy.
  6. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
  7. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku, natomiast współadministratorzy będą przechowywać Państwa danych przez okres niezbędny dla realizacji celu.
  8. Posiadają Państwo prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. Z zastrzeżeniem, iż Administrator ma prawo odmówić usunięcia/ograniczenia Państwa danych jeżeli są one niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy przepisów prawa lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
  9. Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
  10. Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i § 6 Rozporządzenia 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.)).
  11. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu. W przypadku WB Państwa dane, których współadministratorem jest PKP SKM nie będą również przetwarzane w sposób jw., natomiast u innych współadministratorów - zgodnie z obowiązującymi u danego współadministratora zasadami.

<sup>1</sup> Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych ) zwanej dalej „RODO”.

**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)

\_\_\_\_\_  
(ADRES E-MAIL\*) – PODANIE DOBROWOLNE, PODANIE OBOWIĄZKOWE W PRZYPADKU ZAZNACZENIA  
PONIŻSZEGO ŻĄDANIA UDZIELENIA ODPOWIEDZI W FORMIE ELEKTRONICZNEJ

\_\_\_\_\_  
(TELEFON KONTAKTOWY \*) – PODANIE DOBROWOLNE

**REKLAMACJA**

**DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA AUTOMATU BILETOWEGO**

UZASADNIENIE REKLAMACJI

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

\_\_\_\_\_  
**DATA I GODZINA ZDARZENIA**

\_\_\_\_\_  
**RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU**

(jednorazowy, na przejazdy wielokrotne, 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**

\*) *Żądam udzielenia odpowiedzi przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni na niniejsze zgłoszenie w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.*

.....  
(PODPIS OSOBY UPRAWNIONEJ  
DO WNIESIENIA REKLAMACJI)

\_\_\_\_\_  
POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI  
DATA, GODZINA, CZYTELNY PODPIS, PIECZĘĆ

-----  
**Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej:** .....

.....  
/data i godz. przyjęcia/

.....  
/podpis przyjmującego/

.....  
/nr automatu biletowego/  
/pieczęć jednostki/punktu odprawy  
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

### **KLAUZULA INFORMACYJNA**

W związku ze złożoną reklamacją informujemy<sup>1</sup>, iż:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia – dalej PKP SKM.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Przetwarzamy Państwa dane osobowe wg zapisów art. 6 ust. 1 lit. c RODO podczas rozpatrywania złożonych przez Państwa reklamacji z tytułu wadliwego działania automatów biletowych. Reklamacje rozpatrywane są w oparciu o zapisy art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz § 5b i § 6 Rozporządzenia 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.).
4. Odbiorcą Państwa danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inne podmioty współpracujące z PKP SKM, a w szczególności te, którym powierzono przetwarzanie danych np. AVISTA Sp. z o.o., kancelaria prawna obsługująca PKP SKM.
5. PKP SKM przetwarza również Państwa dane (jako podmiot przetwarzający) jeżeli złożycie reklamację, skargę dotyczącą innego przewoźnika kolejowego na podstawie umów powierzenia (uprawniających do przetwarzania tych danych) zawartych z innymi przewoźnikami kolejowymi. Po rozpoznaniu sprawy Państwa dane udostępniane są przewoźnikowi, którego sprawa dotyczy.
6. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
7. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
8. Posiadają Państwo prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. Z zastrzeżeniem, iż Administrator ma prawo odmówić usunięcia/ograniczenia Państwa danych jeżeli są one niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy przepisów prawa lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
9. Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
10. Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i § 6 Rozporządzenia 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.)).
11. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

<sup>1</sup> Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanej dalej „RODO”.

**Wzór nr 36**  
**do § 30**

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 – PODANIE DOBROWOLNE)

\_\_\_\_\_  
(ADRES E-MAIL\*) – PODANIE DOBROWOLNE, PODANIE OBOWIĄZKOWE W PRZYPADKU ZAZNACZENIA  
PONIŻSZEGO ŻĄDANIA UDZIELENIA ODPOWIEDZI W FORMIE ELEKTRONICZNEJ

**REKLAMACJA**  
**DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU APLIKACJI NA TELEFONIE**  
**KOMÓRKOWYM/PLATFORMY INTERNETOWEJ**

UZASADNIENIE REKLAMACJI  
DATA I GODZINA ZAKUPU BILETU

\_\_\_\_\_  
**RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU**  
(jednorazowy, na przejazdy wielokrotne, według taryfy N, %, stacja początkowa, stacja końcowa)

\_\_\_\_\_  
**NUMER KONTROLNY I NUMER BILETU**

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

\*) *Żądam udzielenia odpowiedzi przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni na niniejsze zgłoszenie w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.*

.....  
POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI  
DATA, GODZINA, CZYTELNY PODPIS, PIECZĘĆ

.....  
(PODPIS OSOBY UPRAWNIONEJ  
DO WNIESIENIA REKLAMACJI)

-----  
**Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej aplikacji na telefon komórkowy/platformy internetowej\***

.....  
/data i godz. przyjęcia/  
\*niepotrzebne skreślić

.....  
/podpis przyjmującego/

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

### **KLAUZULA INFORMACYJNA**

W związku ze złożoną reklamacją informujemy<sup>1</sup>, iż:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia – dalej PKP SKM.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Przetwarzamy Państwa dane osobowe wg zapisów art. 6 ust. 1 lit. c RODO podczas rozpatrywania złożonych przez Państwa reklamacji z tytułu wadliwego działania systemu aplikacji na telefonie komórkowym i platformy internetowej. Reklamacje rozpatrywane są w oparciu o zapisy art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz § 5b i § 6 Rozporządzenia 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.).
4. Odbiorcą Państwa danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inne podmioty współpracujące z PKP SKM, a w szczególności te, którym powierzono przetwarzanie danych (np. SkyCash Sp. z o.o., Bilkom, Jakdojade, itp.), kancelaria prawna obsługująca PKP SKM.
5. PKP SKM przetwarza również Państwa dane (jako podmiot przetwarzający) jeżeli złożycie reklamację, skargę dotyczącą innego przewoźnika kolejowego na podstawie umów powierzenia (uprawniających do przetwarzania tych danych) zawartych z innymi przewoźnikami kolejowymi. Po rozpoznaniu sprawy Państwa dane udostępniane są przewoźnikowi, którego sprawa dotyczy.
6. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
7. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczkowym Wykazie Akt dla PKP SKM uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
8. Posiadają Państwo prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. Z zastrzeżeniem, iż Administrator ma prawo odmówić usunięcia/ograniczenia Państwa danych jeżeli są one niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy przepisów prawa lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
9. Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
10. Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i § 6 Rozporządzenia 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.).
11. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

<sup>1</sup> Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanej dalej „RODO”.