

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 1 lipca 2020 r.

Uchwała Nr 94/2020

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

z dnia 22 czerwca 2020 roku

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. 4 pkt 8 Regulaminu Zarządu Spółki Zarząd PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdyni (j.t. załącznik nr 1 do Uchwały nr 147/2018 Zarządu Spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 3.09.2018 r.) Zarząd uchwała, co następuje:

§ 1

1. Przyjmuje się nowy „Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO – PKP SKM)”.
2. „Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO – PKP SKM)” stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Uchwały.
3. „Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO – PKP SKM)” wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2020 r.
4. Z dniem wejścia w życie niniejszej Uchwały traci moc Uchwała nr 134/2016 Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 6 lipca 2016 r. wraz z załączonym do niej „Regulaminem przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)” oraz jego wszystkie z późniejsze zmiany.

§ 2

Uchwała obowiązuje od dnia powzięcia.

§ 3

Uchwałę podjęto jednogłośnie.

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

PREZES ZARZĄDU
(-) *podpis nieczytelny*
mgr Maciej Lignowski

ZMIANY I UZUPEŁNIENIA

Nr porz.	Zmiana wyniku z Uchwały Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.			Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Data	Nr	Poz.			
1	15.09.2020	150/2020		22.09.2020	15.09.2020	
2	30.10.2020	193/2020		01.11.2020	30.10.2020	
3	18.12.2020	226/2020		01.01.2021	18.12.2020	
4	23.04.2021	82/2021		30.04.2021	23.04.2021	
5	19.05.2021	103/2021		30.05.2021	24.05.2021	
6	21.06.2021	131/2021		01.07.2021	23.06.2021	
7	10.08.2021	177/2021		17.08.2021	13.08.2021	
8	07.12.2021	214/2021		18.10.2021	11.10.2021	
9	30.11.2021	257/2021		12.12.2021	02.12.2021	
10	23.12.2021	277/2021		01.01.2022	24.12.2021	
11	08.03.2022	59/2022		21.03.2022	09.03.2022	
12	12.04.2022	89/2022		18.04.2022	12.04.2022	
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						

Uwaga: przy wnoszeniu zmian należy wskazać numer porządkowy zmiany

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	6
§ 1. SŁOWNIK STOSOWANYCH TERMINÓW	6
§ 2. ZAKRES REGULAMINU	9
§ 3. OGŁASZANIE I UDOSTĘPNIANIE REGULAMINU	10
§ 4. DANE OSOBOWE	10
§ 5. PRZEPISY PORZĄDKOWE I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO	11
§ 6. PODSTAWOWE INFORMACJE DLA PODRÓŻNYCH	14
ROZDZIAŁ 2. PRZEWÓZ OSÓB	15
§ 7. ZAWARCIE UMOWY PRZEWOZU	15
§ 8. RODZAJE BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW	17
§ 9. TERMIN WAŻNOŚCI BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW	21
§ 10. SPRZEDAŻ BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW	23
§ 11. SPRZEDAŻ BILETÓW NA PRZEJAZDY POCIĄGAMI URUCHAMIANYMI PRZEZ INNYCH PRZEWOŹNIKÓW	27
§ 12. SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH PAKIETU PODRÓŻNIKA	27
§ 13. SPRZEDAŻ BILETÓW W RAMACH OFERTY WSPÓLNY BILET	28
§ 14. WYZNACZANIE I ZAJMOWANIE MIEJSC W POCIĄGACH PKP SKM I NA OBSZARZE ADMINISTROWANYM PRZEZ PKP SKM	30
§ 15. KONTROLA BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW	31
§ 16. OBSŁUGA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH LUB OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	32
§ 17. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY JEDNORAZOWE ORAZ INNE DOKUMENTY EMITOWANE PRZEZ PKP SKM, UPRAWNIAJĄCE DO ULG PRZEJAZDOWYCH	34
§ 18. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY WIELOKROTNE	37
§ 19. FORMALNOŚCI PRZY ZMIANIE UMOWY PRZEWOZU	38
§ 20. POSTĘPOWANIE W RAZIE ZNACZNYCH OPÓŹNIEŃ POCIĄGÓW PKP SKM	40
§ 21. GRUPOWY PRZEWÓZ OSÓB	40
§ 22. POCIĄGI NADZWYCZAJNE I WAGONY ZAREZERWOWANE NA WNIOSEK ZAMAWIAJĄCEGO	42
§ 23. PODRÓŻNY BEZ WAŻNEGO DOKUMENTU PRZEWOZU	43
§ 24. POSTĘPOWANIE W RAZIE NIEZAPŁACENIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU	46
ROZDZIAŁ 3. PRZEWÓZ BAGAŻU, ZWIERZĄT I ROWERÓW	50
§ 25. PRZEWÓZ BAGAŻU	50
§ 26. PRZEWÓZ ZWIERZĄT	51
§ 27. PRZEWÓZ ROWERÓW	52
ROZDZIAŁ 4. RZECZY ZGUBIONE I ZNALEZIONE	54
§ 28. RZECZY ZAGUBIONE/ZNALEZIONE W POCIĄGACH I NA OBSZARZE PKP SKM	54
ROZDZIAŁ 5. SKARGI I REKLAMACJE	55
§ 29. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH SPORNYCH, TRYB WNOŚZENIA I ROZPATRYWANIA SKARG	55
§ 30. REKLAMACJE	55
ROZDZIAŁ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	59
§ 31. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	59
ROZDZIAŁ 7. WZORY DRUKÓW	60
POŚWIADCZENIE O NIEMOŻNOŚCI WYDANIA BILETU W KASIE LUB W POCIĄGU SKM	60
POŚWIADCZENIE O NIEWYKORZYSTANIU BILETU	60
POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU	61

BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ	62
BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ	63
BILET BLANKIETOWY Z KASY ELEKTRONICZNEJ NA PAPIERZE CIĄGŁYM	64
BILETY KARTKOWE DO ELEKTRONICZNYCH KASOWNIKÓW (WYBRANE WZORY)	65
BILET EMITOWANY PRZEZ ELEKTRONICZNY AUTOMAT BILETOWY	66
BILETY EMITOWANE PRZEZ ELEKTRONICZNY AUTOMAT BILETOWY	67
BILET BLANKIETOWY NA DOPŁATĘ	67
BILET STREFOWY	68
BILET STREFOWY (ULGA USTAWOWA)	68
BILETY EMITOWANE PRZEZ MOBILNY TERMINAL DO SPRZEDAŻY BILETÓW W POCIĄGU	69
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO	70
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO	71
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO	72
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO	73
WEZWANIE DO ZAPŁATY	74
WEZWANIE DO ZAPŁATY	77
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ	80
BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ	81
PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA PODRÓŻNYCH Z DZIEĆMI DO LAT 4 I KOBIET CIĘŻARNYCH	82
PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH LUB OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	82
PIKTOGRAM MIEJSCE DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH LUB OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	83
PIKTOGRAMY – MIEJSCE DO PRZEWOZU ROWERU	84
PIKTOGRAMY – MIEJSCE ZABRANIAJĄCE PRZEWOZU ROWERU	85
INFORMACJA O PRZEJEŹDZIE POCIĄGU NADZWYCZAJNEGO	86
IDENTYFIKATOR KIEROWNIKA POCIĄGU	87
IDENTYFIKATOR KONDUKTORA POCIĄGU	87
IDENTYFIKATOR OSOBY UPOWAŻNIONEJ DO KONTROLI	88
IDENTYFIKATOR REWIZORA POCIĄGU	88
ZASWIADCZENIE O OPÓŹNIENIU POCIĄGU	89
PROTOKÓŁ ZNALEZIENIA RZECZY	90
PROTOKÓŁ WYDANIA RZECZY	91
PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI – WNIOSKU ¹	92
WNIESIONEJ(GO) USTNIE/TELEFONICZNIE	92
REKLAMACJA DOTYCZĄCA OTRZYMANEGO WEZWANIA DO ZAPŁATY LUB BILETU NA OPŁATĘ DODATKOWĄ	94
REKLAMACJA DOTYCZĄCA NALEŻNOŚCI WYNIKAJĄCYCH Z WEZWANIA DO ZAPŁATY	97
REKLAMACJA DOTYCZĄCA ZWROTU ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZD	99
REKLAMACJA DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA AUTOMATU BILETOWEGO	102
REKLAMACJA DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU APLIKACJI NA TELEFONIE KOMÓRKOWYM/PLATFORMY INTERNETOWEJ	104

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** – bilet na przejazd albo na przewóz rzeczy lub psa (niezależnie od emitenta i formy edycji), wezwanie do zapłaty – stanowiące dowód zawarcia umowy przewozu;
- 2) **bilet internetowy** – bilet zakupiony za pośrednictwem Internetu przez platformę internetową;
- 3) **bilet na karcie elektronicznej** – bilet zakupiony za pośrednictwem portalu internetowego, w całości zapisany na nośniku elektronicznym MZK-ZG tj. Promocyjny Bilet Miesięczny „Tandemowy” (część kolejowa);
- 4) **bilet telefoniczny** – bilet zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego;
- 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 stosowanych przy przejazdach na podstawie biletów metropolitalnych emitowanych przez Metropolitalny Związek Komunikacyjny Zatoki Gdańskiej (MZK-ZG);
- 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 stwierdzający 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 – 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. Nie jest równoważna z dokumentem ze zdjęciem stwierdzającym tożsamość np. w postaci dowodu osobistego, paszportu 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, papierowej formie, o którym mowa w lit. a;^{1 2 3}
- 11) **ezt** – elektryczny zespół trakcyjny;
- 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 i zwierząt;
- 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,

¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 lit. a aneksu nr 5.

² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 6.

³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 aneksu nr 9.

- 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 niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – oznacza każdą osobę dotkniętą trwałym lub czasowym upośledzeniem fizycznym, umysłowym, intelektualnym, lub sensorycznym, 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;
 - 20) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, 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 – (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 426 z późn. zm.) wraz z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz. U. z 2010 r., nr 64 poz. 399);
 - 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:
 - a) w postaci aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez platformę KOLEO, lub w aplikacji mobilnej KOLEO dostępnej w sklepie Google, której właścicielem jest Astarium Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, nr KRS 0000416223, lub⁴
 - b) w postaci aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez platformę BILKOM lub aplikacji mobilnej BILKOM dostępnej w sklepie Google w wersji Android 8.0 + (która jest portfelem biletów), oraz w której wszystkie pozostałe funkcje poza zakupem biletów dostępne są poprzez aplikację internetową. Właścicielem platformy internetowej jest PKP Informatyka spółka z o.o. z siedzibą przy ul. Al. Jerozolimskie 142a, 02-305 Warszawa, nr KRS 0000042646;
 - 24) **płatność elektroniczna** – płatność mobilna systemu BLIK;

⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 lit. b aneksu nr 5.

- 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.⁵;
- 28) **podanie do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie informacji na stronie internetowej PKP SKM (www.skm.pkp.pl), wywieszenie na tablicy ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych w pobliżu kas biletowych i/lub na peronach – w formie plakatów, wywieszek, piktogramów;
- 29) **postój handlowy** – postój pociągu przeznaczony do wsiadania i/albo wysiadania podróźnych, przewidziany w rozkładzie jazdy pociągów;
- 30) **PR lub POLREGIO** – POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowej 1, 01-217 Warszawa⁶;
- 31) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed terminem rozpoczęcia ważności;
- 32) **przewóz roweru (zabierany jako dodatkowy)** – możliwość odpłatnego przewozu roweru w wagonach ezt lub szt, 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 lub szt, w kasie biletowej PKP SKM, u kierownika pociągu/konduktora, za pośrednictwem platformy internetowej, w automacie biletowym lub za pośrednictwem telefonu komórkowego przez aplikację mobilną;^{7 8}
- 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 (Dz. U. z 2005 r., Nr 14, poz. 117);
- 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** – podmiot odpowiedzialny za nadzorowanie zakupu biletów na przejazd/przewóz pociągiem PKP SKM za pośrednictwem aplikacji działającej na telefonie komórkowym oraz za zarządzanie kontem SkyCash;
- 38a) **Jakdojade** – podmiot odpowiedzialny za nadzorowanie zakupu biletów na przejazd/przewóz pociągiem PKP SKM za pośrednictwem aplikacji działającej na telefonie komórkowym oraz za zarządzanie kontem jakdojade.pl, prowadzonej przez firmę City-nav Sp. z o.o.;⁹
- 38b) **KOLEO** – podmiot odpowiedzialny za nadzorowanie zakupu biletów na przejazd/przewóz pociągiem PKP SKM za pośrednictwem aplikacji działającej na telefonie komórkowym oraz za zarządzanie kontem KOLEO, prowadzonej przez firmę Astarium Sp. z o.o.;¹⁰
- 38c) **BILKOM** – podmiot odpowiedzialny za nadzorowanie zakupu biletów na przejazd/przewóz pociągiem PKP SKM za pośrednictwem aplikacji działającej na telefonie komórkowym oraz za zarządzanie kontem BILKOM, prowadzonej przez firmę PKP Informatyka Sp. z o.o.;¹¹
- 39) **stacja/przystanek osobowy** – miejsce zatrzymania pociągu, w którym rozkład jazdy przewiduje jego postój handlowy, tj. przeznaczony dla wsiadania i wysiadania podróźnych;
- 40) **strona internetowa PKP SKM** – strona internetowa dostępna pod adresem: www.skm.pkp.pl;

⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 lit. a aneksu nr 11.

⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 lit. b aneksu nr 11.

⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 7.

⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 8.

⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 1.

¹⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 2.

¹¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 2.

- 41) **szk** – spalinowy zespół trakcyjny;
- 42) **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”;
- 43) **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;
- 44) **wagon zarezerwowany na wniosek zamawiającego** – przydzielony do wewnętrznego użytku zamawiającego na jego wniosek oddzielny wagon w pociągu PKP SKM ujętym w rozkładzie jazdy;
- 45) **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;
- 46) **Wydział MP** – Wydział Obsługi Posprzedażowej, stanowiący komórkę organizacyjną w PKP SKM;
- 47) **Wydział MS** – Wydział Sprzedaży, Przepisów i Taryf, stanowiący komórkę organizacyjną w PKP SKM;
- 48) **Wydział MU** – Wydział Zamówień Publicznych i Umów, stanowiący komórkę organizacyjną w PKP SKM;
- 49) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 572)^{12 13};
- 50) **ZW-WB** – Zasady i Warunki Stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB), dostępne na stronie: www.skm.pkp.pl.

§ 2. Zakres Regulaminu

1. Regulamin został wydany na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 8).
2. Regulamin stosuje się łącznie z:
 - 1) Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 1371/2007 z dnia 23 października 2007 r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób zgodnie z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 1984)¹⁴;
 - 2) Ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 8), 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 (Dz. U. z 2005 r., nr 14 poz. 117),
 - b) Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r., w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38 poz. 266 z późn. zm.);
 - 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 (Dz. U. z 2021 r., poz. 723);¹⁵

¹² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 lit. c aneksu nr 11.

¹³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 12.

¹⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 9.

¹⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 aneksu nr 5.

- 4) Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 1740 z późn. zm.).¹⁶
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, psów i innych zwierząt zabieranych przez podróżnych do pociągu oraz warunki korzystania z biletów na przejazd/przewóz;
 - 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 niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - 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 MS,
 - 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, 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 Położonego związanych z zawartą umową przewozu,

¹⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 aneksu nr 2.

- 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 niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - g) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się 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 osoby uprzywilejowanej tj. osoby odbywającej przejazd z dzieckiem do lat 4, kobiety ciężarnej, osoby z ograniczonymi możliwościami 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 wręczenie osobie upoważnionej do kontroli ważnego biletu oraz dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu lub wręczenie – 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.^{17 18}
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 niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się, 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,

¹⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 2.

¹⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 4.

- 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 ezt lub szt 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 obiegiem zamkniętym;
 - 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.¹⁹
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 ezt lub szt wyposażonych w WC z obiegiem zamkniętym drzwi do toalet pozostają otwarte.
 6. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania 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;

¹⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 5.

- 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd/przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.

§ 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 województwa pomorskiego ograniczonym stacjami: Bukowo Człuchowskie – Czarne – Gardeja – Prabuty – Silno – Słosinko – Smętowo – Stare Pole – Sycevice – Szlachta, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. Bilety jednorazowe do kasowników posiadające nadruk „Taryfa Pomorska” emitowane przez PKP SKM obowiązują wyłącznie we wspólnym obszarze ograniczonym stacjami: Gdańsk Lipce – Gdańsk Śródmieście – Reda – Lębork – Kartuzy – Kościerzyna i są honorowane w pociągach PR.
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.
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:²⁰
 - 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 niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - 5) możliwość i warunki przewozu rowerów;
 - 6) działania mogące utrudnić lub przerwać połączenie;
 - 7) procedury odbioru zagubionego bagażu oraz innych rzeczy zagubionych przez podróżnych w pociągu;
 - 8) procedury wnoszenia skarg i reklamacji, ich rozpatrywania i udzielania odpowiedzi.
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 (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady);
 - 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 niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej (§ 16),
 - b) zgłaszać awarie elektronicznych kasowników biletowych oraz elektronicznych 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.

²⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 10.

Ponadto na stacjach i przystankach osobowych położonych na odcinku Gdańsk Śródmieście – Rumia Janowo (linia kolejowa nr 250 w zarządzie PKP SKM oraz na odcinku Rumia – Wejherowo) 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,
 - c) psa;
 - 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) skreślono;²¹
 - 3) za pośrednictwem automatów biletowych;
 - 4) za pośrednictwem aplikacji SkyCash lub Jakdojade lub BILKOM lub KOLEO działającej na telefonie komórkowym;
 - 5) w pociągach PKP SKM – przez kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli – na zasadach określonych w Regulaminie;
 - 6) za pośrednictwem platformy internetowej – na zasadach określonych w Regulaminie I- PKP SKM.
- 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.²²
3. Opłaty za przejazd osób lub za przewóz zabieranych ze sobą przez podróżnych rzeczy lub psów – z wyjątkiem psów przewodników oraz psów towarzyszących upoważnionym organom w wykonywaniu czynności służbowych, z zastrzeżeniem postanowień § 26 – 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 należy dokonać przed wejściem do pociągu, co jest równoznaczne ze skasowaniem biletu kartkowego do kasowników biletowych w formie papierowej.
 6. Łączenie biletów kartkowych do kasowników, biletów z automatów biletowych, biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej, w celu uzyskania kwoty odpowiadającej cenie za przejazd jest niedozwolone. Niedozwolone jest również wykorzystywanie biletów kartkowych, biletów z automatów biletowych, biletów zakupionych za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej jako dopłat do biletów jednorazowych lub na przejazdy wielokrotne.²³
 7. Należności wynikające z umowy przewozu podróżny może uregulować:
 - 1) gotówką,

²¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 lit. a aneksu nr 10.

²² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 aneksu nr 5.

²³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 aneksu nr 9.

- 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 podróbione 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. Za Fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe, które zawierają następujące dane²⁴:
- 1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP),
 - 2) numer i datę wystawiania biletu,
 - 3) rodzaj usługi,
 - 4) dowolną odległość taryfową,
 - 5) kwotę należności wraz z podatkiem,
 - 6) kwotę podatku.
- Do biletów kartkowych do kasowników wystawia się Fakturę VAT na życzenie podróżnego. Postanowienia ust. 14 stosuje się odpowiednio.²⁵
- 13a. Faktura VAT za bilety:
- 1) zakupione za pośrednictwem telefonu komórkowego – jest wystawiana przez firmę Sky-Cash/Jakdojade/BILKOM/KOLEO za pośrednictwem aplikacji,
 - 2) zakupione za pośrednictwem platformy internetowej – jest wystawiana przez platformę internetową KOLEO lub BILKOM – na zasadach określonych w Regulaminie I-PKP SKM,
 - 3) kartkowe do kasowników – jest wystawiana przez kasę biletową podczas zakupu biletu lub przez PKP SKM, na zasadach określonych w ust. 14.²⁶
14. Faktura Vat może być wystawiona:
- 1) nie później niż 15 – ego dnia miesiąca po miesiącu, w którym zrealizowano usługę, z zastrzeżeniem ust. 16,
 - 2) na wniosek podróżnego złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu, podróżny może otrzymać Fakturę VAT wyłącznie na pisemny wniosek skierowany do PKP SKM, podając niezbędne do wystawienia Faktury VAT informacje tj. nazwę firmy lub dane osoby fizycznej, NIP (o ile go posiada), pełny ad-

²⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 aneksu nr 7.

²⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 lit. a aneksu nr 6.

²⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 lit. b aneksu nr 6.

res, numer biletu, datę i godzinę zakupu biletu, rodzaj biletu i jego cenę, oraz pod warunkiem dołączenia do wniosku oryginału biletu lub zwrotu paragonu, z zastrzeżeniem ust.16;

wyłącznie na pociągi uruchamiane przez PKP SKM.

15. Każdy bilet posiadający dane, o których mowa w ust. 13 pkt 1-6, uznaje się za Fakturę VAT na podstawie Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 03.12.2013 r. w sprawie wystawiania faktur, z wyjątkiem biletów, o których mowa w ust. 13a.²⁷
16. Podatnicy podatku od towarów i usług lub podatku od wartości dodanej, w celu uzyskania Faktury VAT 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 (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 106).
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 niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej zawarcia i realizacji umowy przewozu (tj. odmówić sprzedaży biletu), a także żądać, aby towarzyszyła jej w podróży inna osoba chyba, że jest to niezbędne dla realizacji umowy przewozu.
19. Kasy biletowe, a także obsługa pociągu, na żądanie, udziela osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej 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 niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.²⁸
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 4 – 5);
 - b) na papierze ciągłym – z rolki (wzór nr 6);
 - 2) bilety kartkowe do elektronicznych kasowników biletowych (wzór nr 7);
 - 3) bilety emitowane przez elektroniczne automaty biletowe (wzory nr 8 – 9);
 - 4) bilety blankietowe na dopłatę (wzór nr 10);
 - 5) bilety strefowe wypełniane odręcznie przez kierowników pociągu/konduktorów/osoby upoważnione do kontroli (wzory nr 11 – 12);
 - 6) bilety wydawane przez kierowników pociągu/konduktorów/osoby upoważnione do kontroli z mobilnych terminali do sprzedaży biletów (wzory nr 13);
 - 7) bilety zakupione za pośrednictwem telefonów komórkowych (wzory nr 14 – 14c);^{29 30}
 - 8) wezwania do zapłaty – wydawane w trybie i na zasadach określonych w postanowieniach § 24 (wzory nr 15 – 16);
 - 9) bilety zakupione za pośrednictwem platformy internetowej (wzory nr 17 – 18);
 - 10) bilety zakupione za pośrednictwem portalu internetowego.
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),
 - 2) w terminalach mobilnych – Letter Gothic,
 - 3) w automatach – Arial i CourierNew,

²⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 lit. c aneksu nr 6.

²⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 lit. b aneksu nr 10.

²⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 1.

³⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. a aneksu nr 2.

- 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%.³¹
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 – upoważniające do odbywania nieograniczonej liczby przejazdów w okresie ważności wskazanym na bilecie oraz w oznaczonej na bilecie relacji:
 - a) według taryfy normalnej, z ulgą handlową lub ustawową – bilety miesięczne, o ile postanowienia szczególne Taryfy przewozowej nie stanowią inaczej, wydaje się na przejazd „TAM” („T”) lub „TAM i Z POWROTEM” („T/P”);
 - b) 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”);³²
 - 5) na:
 - a) przewóz psa,
 - b) przewóz rzeczy pod opieką podróżnego,
 - c) rezerwację miejsca na przewóz roweru.
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”;

³¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. a aneksu nr 9.

³² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. b aneksu nr 9.

- 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.^{33 34}
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;

³³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. b aneksu nr 2.

³⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. c aneksu nr 9.

- 7) informację o tym, że bilet uprawnia do przejazdu wyłącznie jednej osoby;³⁵
- 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. 6.³⁶
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;³⁷
 - 12) podatek od towarów i usług (PTU) oraz NIP przewoźnika.³⁸
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.³⁹
16. Bilety 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;

³⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. d tiret pierwsze aneksu nr 9.

³⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. d tiret drugie aneksu nr 9.

³⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 aneksu nr 12.

³⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. e aneksu nr 9.

³⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. f aneksu nr 9.

- 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.
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 09.12.2013 r. w sprawie wystawiania faktur. Wobec powyższego do takiego biletu nie wystawia się Faktury. Postanowienia § 7 ust. 13 – 16 stosuje się odpowiednio.⁴⁰
 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.⁴¹
 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 wydawane w formie papierowej i elektronicznej zapisywane na kartach elektronicznych Organizatorów. Warunki korzystania oraz wzory biletów metropolitalnych i nośników elektronicznych określa Dodatek do TP-PKP SKM.
 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”.

§ 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, telefonu komórkowego oraz terminalu mobilnego – na przejazd w kierunku „TAM” w zależności od odległości:⁴²
 - 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;⁴³
 - 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 Lipce – Gdańsk Śródmieście – Reda – Lębork – Kartuzy – Kościerzyna, z wyłączeniem biletów Miejskich i Trójmiejskich które ważne są w relacjach określonych w postanowieniach Taryfy przewozowej, 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

⁴⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 6.

⁴¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 1 aneksu nr 3.

⁴² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 aneksu nr 1.

⁴³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. a tiret pierwsze aneksu nr 9.

- Związku Komunikacyjnego Zatoki Gdańskiej, a w przypadku skasowania biletu w pociągu – daty i godziny skasowania;
- 4) jednorazowego zakupionego przez platformę internetową – rozpoczyna się od godziny wskazanej na bilecie. 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.⁴⁴
 3. W ramach terminu ważności biletu można dokonać przerw w podróży.
 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 Lipce – Gdańsk Śródmieście – Reda – Lębork – Kartusy – Kościerzyna 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 wydanego według oferty specjalnej może dokonać przerwy w podróży i wznowić podróż po przerwie, w trybie i na zasadach określonych odrębnie. Podróż powinna być jednak zakończona przed upływem godziny ważności biletu, określonej na bilecie.⁴⁵
 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.⁴⁶
 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 października 2020 r. do 31 października 2020 r. lub od 15 października 2020 r. do 14 listopada 2020 r. 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.

⁴⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. a tiret drugie aneksu nr 9.

⁴⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 aneksu nr 11.

⁴⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. b aneksu nr 9.

§ 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. W niektórych kasach biletowych PKP SKM sprzedaż biletów i innych dokumentów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać między innymi na sprzedaży określonych rodzajów biletów (np. brak biletów kartkowych do kasowników).⁴⁷
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, piktoqramów 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.⁴⁸
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 i zwierząt 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 podróżny 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 podróżny określa:
 - 1) rodzaj biletu (normalny lub ulgowy – rodzaj przysługującej ulgi, na przejazd „TAM” lub „TAM i Z POWROTEM”);
 - 2) datę pierwszego dnia ważności;
 - 3) relację (od stacji – do stacji).⁴⁹
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 przewóz rzeczy/psa/rezerwację miejsca na przewóz roweru lub na przejazdy wielokrotne – zakupionych w kasie biletowej,
 - 2) dobowych, na przejazdy wielokrotne – zakupionych w automatach biletowych,⁵⁰
 - 3) na przejazdy wielokrotne – zakupionych u kierownika pociągu/konduktora/osoby upoważnionej do kontroli,
 - 4) jednorazowych, dobowych, na przewóz rzeczy/psa/rezerwację miejsca 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 – zakupionych przez telefon komórkowy (wyłącznie bilety zakupione przez aplikację Jakdojade),^{51 52 53}
 - 7) jednorazowych, dobowych, na przewóz rzeczy/psa/rezerwację miejsca na przewóz roweru, na przejazdy wielokrotne – zakupionych przez telefon komórkowy (wyłącznie bilety zakupione przez aplikację SkyCash)⁵⁴,

⁴⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 lit. a aneksu nr 10.

⁴⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 lit. b aneksu nr 10.

⁴⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 lit. a aneksu nr 9.

⁵⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. a tiret pierwsze aneksu nr 1.

⁵¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. a tiret drugie aneksu nr 1.

⁵² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. a aneksu nr 2.

⁵³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 lit. a aneksu nr 8.

⁵⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 7.

- 8) jednorazowych, dobowych, na przejazdy wielokrotne, na przewóz rzeczy/psa/rezerwację miejsca na przewóz roweru – zakupionych przez telefon komórkowy (wyłącznie bilety zakupione przez aplikację KOLEO),^{55 56 57}
- 9) jednorazowych, na przewóz rzeczy/psa/rezerwację miejsca na przewóz roweru – zakupionych przez telefon komórkowy (wyłącznie bilety zakupione przez aplikację BILKOM);⁵⁸
- według cen obowiązujących w dniu zakupu.
7. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 6 nie dotyczy biletów kartkowych do kasowników.^{59 60}
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) rzeczy – na przejazd w relacji od stacji/przystanku wsiadania do stacji wskazanej przez podróżnego („TAM”) lub w relacji powrotnej wskazanej przez podróżnego,
 - 5) zwierząt – na przejazd w relacji od stacji/przystanku wsiadania do stacji wskazanej przez podróżnego („TAM”) lub w relacji powrotnej wskazanej przez podróżnego,
 - 6) 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.⁶¹
- ⁶²
9. Podróżny, w dniu wyjazdu może nabyć – z zastrzeżeniem niektórych ofert bilet na:
- 1) przejazd,
 - 2) przewóz psa,
 - 3) 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 elektronicznych automatach biletowych nie wydaje się biletów jednorazowych w przedsprzedaży oraz od stacji innej, niż ta, na której jest zlokalizowany automat. Podróżny za pośrednictwem automatów biletowych może nabyć bilet jednorazowy na przejazd ważny wyłącznie w dniu zakupu biletu, na przejazd najbliższym pociągiem 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.⁶³
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 1) 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 po-

⁵⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. b aneksu nr 2.

⁵⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. a tiret pierwsze aneksu nr 5.

⁵⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 lit. b aneksu nr 9.

⁵⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. a tiret drugie aneksu nr 5.

⁵⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. c aneksu nr 2.

⁶⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. b aneksu nr 5.

⁶¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. b aneksu nr 1.

⁶² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 lit. b aneksu nr 8.

⁶³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. c aneksu nr 1.

ciągu 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”.⁶⁴

13. Od osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się dodatkowych opłat. Osoby te nie są obowiązane zgłaszać braku ważnego biletu na przejazd na warunkach określonych postanowieniami Regulaminu, niezależnie od miejsca rozpoczęcia podróży. Postanowienia § 16 ust. 1 stosuje się odpowiednio.
14. Opłaty za wydanie biletu w pociągu/skasowanie biletu kartkowego nie pobiera się od podróżnych:
 - 1) niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, 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 65 lat – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego wiek;
 - 3) osób odbywających przejazd z dzieckiem w wieku do lat 4 – 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;
 - 4a) małoletnich, którzy odbywają przejazd bez rodzica/opiekuna i nie ukończyli 13. roku życia;⁶⁵
 - 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

⁶⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 lit. c aneksu nr 10.

⁶⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. d aneksu nr 5.

- 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.^{66 67 68}
 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 1). 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 podróżnych niepełnosprawnych i podróżnych o ograniczonej sprawności ruchowej, 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.

⁶⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 lit. e aneksu nr 5.

⁶⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 lit. c aneksu nr 8.

⁶⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 lit. c aneksu nr 9.

§ 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.,
 - 9) Koleje Dolnośląskie S.A. (po ogłoszeniu).
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 kasach biletowych PKP SKM lub podmiotu upoważnionego przez PKP SKM do sprzedaży biletów (agenta) można nabyć bilety w ramach Pakietu Podróżnika na przejazdy pociągami uruchamianymi przez następujących przewoźników:
 - 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 Mazowieckie – KM” sp. z o.o.,
 - 10) Koleje Dolnośląskie S.A. (po ogłoszeniu).
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.
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,
 - w kasach biletowych oznaczonych piktogramem „Pakiet Podróżnika” 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. 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.
4. Wykaz ofert dostępnych w ramach Pakietu Podróżnika, zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika stosującego Pakiet Podróżnika.
5. 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.
6. W przypadku rezygnacji z któregoś 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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. W punktach odprawy PKP SKM lub podmiotu upoważnionego przez PKP SKM do sprzedaży biletów (agenta), oznaczonych piktogramem zawierającym logo Wspólnego Biletu, można nabyć również niektóre 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:
 - 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. (po ogłoszeniu).⁶⁹
2. Zasady i warunki korzystania przez podróżnych ze Wspólnego Biletu, w tym postanowienia dotyczące:

⁶⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 lit. a aneksu nr 7.

- 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.

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.⁷⁰
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.

⁷⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 lit. b aneksu nr 7.

§ 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 4 i kobiet w ciąży – oznaczonych piktogramami (wzór nr 19) – minimalnie dwa miejsca w każdym wagonie. Kobietom w ciąży przysługuje prawo do zajmowania ww. miejsc pod warunkiem okazania odpowiedniego dokumentu np. zaświadczenia lekarskiego, karty ciąży itp. Z powyższego warunku zwolnione są kobiety w widocznej ciąży;
 - 2) osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej – minimalnie dwa miejsca w każdym wagonie; miejsca te oznacza się piktogramami (wzór nr 20);
 - 3) osób podróżujących z rowerami – miejsca te wyznacza się – w zależności od typu tabo-ru. Na wagonach ezt i szt znajdują się piktogramy informujące o możliwości przewozu roweru (wzór nr 22) oraz braku możliwości przewozu roweru (wzór nr 23) w danym wagonie, przy czym w wagonach ezt i szt przewóz rowerów odbywa się wyłącznie na podstawie odpłatnej rezerwacji dokonanej w kasie biletowej PKP SKM na odcinku ograniczonym stacjami: Wejherowo – Lębork oraz Gdynia Główna/Gdańsk Wrzeszcz – Kartuzy – Kościerzyna (nie dotyczy biletów miesięcznych 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.⁷¹ Dopuszcza się także możliwość zakupu biletu dla przewożonego roweru w pociągu u kierownika pociągu/konduktora, w automacie biletowym, za pośrednictwem platformy internetowej lub za pośrednictwem telefonu komórkowego przez aplikację mobilną.^{72 73} Postanowienia ust. 2 stosuje się odpowiednio.
2. W pociągach PKP SKM:
 - 1) można przewozić wyłącznie tyle rowerów, ile jest miejsc przystosowanych do ich przewozu, przy czym w miejscu tym rower winien być zabezpieczony poprzez umieszczenie go w stojaku,
 - 2) kierownik pociągu/konduktor sprawuje nadzór nad przewożoną liczbą rowerów zarówno w wagonach ezt jak i szt, 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 lub szt 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 22), 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),⁷⁴
 - 5) w przypadku, gdy podróżny posiada bilet miesięczny 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;

⁷¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 aneksu nr 3.

⁷² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 aneksu nr 7.

⁷³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 8.

⁷⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 lit. a aneksu nr 9.

- a kierownik pociągu/konduktor zezwoli na przewóz roweru, podróżnemu wystawia się – bilet zerowy na przewóz roweru,⁷⁵
- 6) w wagonach ez2 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:
- można przewozić wyłącznie tyle rowerów, ile jest miejsc przystosowanych do ich przewozu,
 - 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 niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej 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 21). Inni podróżni mogą zajmować te miejsca na zasadach określonych w ust. 3.⁷⁶
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

- Podróżny w pociągu obowiązany jest posiadać ważny bilet i niezwłocznie wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie. Osoby posiadające bilety zakupione przez telefon komórkowy powinny okazać z poziomu aplikacji właściwy bilet wyświetlony na ekranie urządzenia mobilnego, poprzez wybranie opcji „Kontrola biletów”. Osoby posiadające bilety zakupione przez platformę internetową powinny okazać właściwy bilet wyświetlony na urządzeniu mobilnym lub wręczać bilet wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego lub imiennego obowiązana jest – bez dodatkowego wezwania – wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub okazać – w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych – dokument stwierdzający tożsamość. Obowiązek wręczania legitymacji służbowych poświadczających uprawnienie do ulgi nie dotyczy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji, jednak osoby te zobowiązane są legitymacje te okazywać w sposób umożliwiający odczytanie danych.
- Kontroli biletów i innych dokumentów dokonują:
 - kierownicy pociągu;
 - konduktorzy;
 - upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu.
- 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 25 – 28). W identyfikatorze określa się między innymi następujące dane:
 - nazwę przewoźnika;
 - numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
 - stanowisko (pełnioną funkcję np. kierownik pociągu, konduktor);
 - zdjęcie kontrolującego;
 - zakres upoważnienia;

⁷⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 lit. b aneksu nr 9.

⁷⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 aneksu nr 5.

- 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 upoważniona 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.⁷⁷
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.⁷⁸
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innego organu porządkowego podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo innym miejscu wskazanym przez kierownika pociągu/konduktora/osobę upoważnioną do kontroli.
9. Podróżny, który w czasie kontroli biletu na przejazd/przewóz bagażu lub zwierząt, pomimo ich braku odmawia zapłacenia należności/okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego 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 niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie muszą zgłaszać w pociągu faktu przejazdu bez ważnego biletu na przejazd. Osoby te zajmują dowolne miejsce w składzie pociągu. Podczas kontroli biletów kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli biletów obowiązany jest wydać im bilet bez pobierania jakichkolwiek opłat dodatkowych.

⁷⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 9 aneksu nr 9.

⁷⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 aneksu nr 1.

W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz przez osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, 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 niepełnosprawnych w stopniu znacznym (z ogólnego stanu zdrowia, ze względu na wzrok), umiarkowanym (ze względu na wzrok) bądź rodzica/opiekuna dziecka niepełnosprawnego.

2. Osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej kasy biletowe PKP SKM i kasy upoważnione do sprzedaży biletów udzielają szczegółowych informacji o dostępności pociągów PKP SKM, dostępności peronów oraz dojeść do/z pociągu.
3. Obsługa pociągów PKP SKM, osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej udziela jak najdalej idącej pomocy przy wsiadaniu/wysiadaniu do pociągu a także przesiadaniu się z pociągu PKP SKM na pociąg skomunikowany; obowiązki te dotyczą każdego pracownika PKP SKM, chyba, że udzielenie niepełnosprawnemu pomocy pozostawałoby w kolizji z podstawowymi zadaniami realizowanymi przez tego pracownika – w szczególności przyczyniłoby się do powstania opóźnień pociągów czy stworzenia zagrożenia bezpieczeństwa ruchu kolejowego lub bezpieczeństwa innych podróży.
4. PKP SKM bezwzględnie udziela pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu osobom niepełnosprawnym, jeżeli została powiadomiona o fakcie przejazdu osoby niepełnosprawnej przynajmniej na 48 godzin przed zamierzonym terminem podróży. Zgłoszenie o konieczności udzielenia pomocy przez personel PKP SKM podróżnym niepełnosprawnym lub podróżnym o ograniczonej sprawności ruchowej następuje:
 - 1) telefonicznie pod numerem infolinii PKP SKM nr tel. 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 niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą za pośrednictwem kasy biletowej lub obsługi pociągu (na stacjach i przystankach osobowych, na których brak jest kasy biletowej lub kasa ta jest nieczynna – wyłącznie 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 niepełnosprawny lub podróżny o ograniczonej sprawności ruchowej obowiązany jest w miarę możliwości zająć przed wjazdem pociągu miejsce na peronie, jak najbliżej miejsca zatrzymania czoła pociągu, którym będzie odbywał się przejazd. W przypadku zgłoszenia żądania udzielenia pomocy w kasie biletowej, kasjer obowiązany jest powiadomić niezwłocznie o powyższym infolinię PKP SKM, lub innego wyznaczonego pracownika PKP SKM, żądając udzielenia pomocy takiemu podróżnemu. Pomimo zgłoszenia faktu przejazdu osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej 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 niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej uważa się osoby:
 - 1) wymienione w postanowieniach Taryfy przewozowej jako osoby uprawnione do korzystania z ulgowych przejazdów koleją z tytułu inwalidztwa lub niepełnosprawności, lub:
 - 2) cierpiące na upośledzenie kończyn – osoby niepełnosprawne ruchowo 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;⁷⁹
- 4) niewidzące lub głuche – osoby, które legitymują się stosowną legitymacją stwierdzającą ślepotę lub głuchotę;
- 5) z upośledzeniem psychicznym lub intelektualnym – pasażer powinien wylegitymować się odpowiednim zaświadczeniem medycznym, stwierdzającym upośledzenie.
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 podróżnym niepełnosprawnym lub podróżnym o ograniczonej sprawności ruchowej.
8. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej 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 przed podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, może korzystać z uprawnień, jakie przysługują osobom niepełnosprawnym, 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 zakupionych za pośrednictwem telefonów komórkowych, 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;jest uzyskanie odpowiedniego poświadczenia biletu przez upoważnionego przedstawiciela, osobę działającą w imieniu przewoźnika, lub inną upoważnioną osobę. Postanowienia ust. 8 i 9 stosuje się odpowiednio.⁸⁰
- 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,⁸¹
 - 2) w pociągu lub na stacji pośredniej (przystanku), niezwłocznie po zatrzymaniu pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji (przystanku) przeznaczenia, wskazanej na bilecie.⁸²
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:

⁷⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 aneksu nr 1.

⁸⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 lit. a aneksu nr 6.

⁸¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 10 aneksu nr 9.

⁸² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 lit. b aneksu nr 6.

- 1) podróżny może zgłaszać w kasie biletowej – kasa dokonuje zwrotu oraz wystawia notę księgową w funkcji dostępnej w kasie rPOS;
- 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.^{83 84}
5. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu za pośrednictwem telefonu komórkowego lub platformy internetowej, powinien zgłosić reklamację w siedzibie PKP SKM lub w formie pisemnej na adres PKP SKM. W przypadku uznanych przez PKP SKM reklamacji dotyczących biletu telefonicznego lub internetowego, należna użytkownikowi wartość zostanie przekazana mu w formie przelewu na jego konto Sky-Cash/Jakdojade/BILKOM/KOLEO lub na platformę internetową.^{85 86}
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.,⁸⁷
 - 2) 15% odstępnego, za bilety wydane na pociągi uruchamiane przez „PKP Intercity” S.A.
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.
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.

⁸³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 lit. c aneksu nr 6.

⁸⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 aneksu nr 7.

⁸⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 aneksu nr 1.

⁸⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 aneksu nr 2.

⁸⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 11.

W przypadku, gdy podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z powodu choroby lub innych ważnych przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrot 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 poświadczonego 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 zakupiony za pośrednictwem telefonu komórkowego, jest możliwy w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 30.
18. Postanowienia niektórych ofert specjalnych mogą stanowić odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie/częściowo niewykorzystane bilety na przejazd/przewóz psów lub rzeczy.
19. W przypadku zwrotu biletu niewykorzystanego z powodu odmowy przewozu roweru w pociągu, poświadczony przez kierownika pociągu/konduktora (wzór nr 2) 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 poświadczenia na bilecie. W przypadku biletu zakupionego za pośrednictwem telefonu komórkowego lub za pośrednictwem platformy internetowej, od kierownika pociągu/konduktora należy uzyskać poświadczenie wydane wg wzoru nr 2. 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 wielokrotne⁸⁸

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność z zastrzeżeniem ust. 3.^{89 90}
2. W uzasadnionych przypadkach za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny:
 - a) tygodniowy – zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
 - b) 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 § 30.⁹¹
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) poświadczenie biletu 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 § 30.⁹²
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 § 30.⁹³
7. Zwrotu należności za bilety niewykorzystane zakupione za pośrednictwem platformy internetowej/aplikację internetową 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 bilety niewykorzystane miesięczne imienne zapisane na nośniku elektronicznym zakupione przez portal internetowy tj. Promocyjne Bilety Miesięczne „Tandemowe” dokonuje się tylko i wyłącznie na zasadach określonych w regulaminie MZK Wejherowo – jako operatora systemu, z którym została zawarta umowa przewozu, przy czym istnieje możliwość anulowania biletu nie później jednak niż na 4 dni kalendarzowe przed rozpoczęciem ważności biletu.⁹⁴
8. Zwrotu należności za bilety miesięczne 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. Zwrotu należności za niewykorzystane bilety opłacone kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie punkt odprawy wyposażony w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy ich zakupie. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony. W przypadku zwrotu należności za bilety opłacone kartą płatniczą w pociągu zwrot należności możliwy jest wyłącznie w drodze pisemnej reklamacji w trybie i na zasadach określonych w § 30.

⁸⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 lit. a aneksu nr 9.

⁸⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 aneksu nr 5.

⁹⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 lit. b aneksu nr 9.

⁹¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 lit. c aneksu nr 9.

⁹² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 lit. d aneksu nr 9.

⁹³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 lit. e aneksu nr 9.

⁹⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 9 aneksu nr 2.

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. 5.⁹⁵
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.⁹⁶

§ 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.⁹⁷
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 niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
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.⁹⁸
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.

⁹⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 lit. f aneksu nr 9.

⁹⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 lit. g aneksu nr 9.

⁹⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 lit. a aneksu nr 7.

⁹⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 lit. b aneksu nr 7.

- 14 lub uzyskać w pociągu na dokumencie przewozu 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 poświadczają o niewykorzystaniu i udziela się pouczenia o możliwości dokonania zwrotu biletu w kasie. 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 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) poświadczają 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.⁹⁹
 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 kasow-

⁹⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 lit. c aneksu nr 7.

ników 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 całą 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 wydaje zaświadczenie o opóźnieniu pociągu (wzór nr 29).

§ 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.¹⁰⁰
3. W zamówieniu należy podać co najmniej:
 - 1) skreślono;¹⁰¹
 - 2) kontakt e-mail oraz telefoniczny;¹⁰²
 - 3) relację przejazdu;
 - 4) rodzaj pociągu;
 - 5) liczbę uczestników;
 - 6) datę i dokładną godzinę wyjazdu;¹⁰³
 - 7) skreślono.¹⁰⁴
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 24.00,¹⁰⁵
 - 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 § 30.¹⁰⁶
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):

¹⁰⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 lit. a aneksu nr 1.

¹⁰¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 10 lit. a aneksu nr 2.

¹⁰² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 lit. a aneksu nr 5.

¹⁰³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 10 lit. b aneksu nr 2.

¹⁰⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 lit. b aneksu nr 1.

¹⁰⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 lit. b aneksu nr 5.

¹⁰⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 lit. c aneksu nr 5.

- 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 24).
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 po upływie terminu ważności biletu lub przed terminem ważności biletu, bez uzyskania uprzednio odpowiedniego poświadczenia na bilecie;
 - 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;¹⁰⁷
 - 8) zabrał ze sobą do pociągu – bez odpowiedniego biletu/rezerwacji – rzeczy, rower lub psa, na przewóz których taryfa przewiduje opłaty, bez uiszczenia tych opłat.
2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1, może w pociągu:
 - 1) nabyć bilet na zasadach określonych w § 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

¹⁰⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 12 lit. a aneksu nr 9.

(wzór nr 3). 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 podróznego, 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 podróżny został uznany za winnego posługiwania się dokumentem podrobionym lub przerobionym, PKP SKM wystawia wezwanie do zapłaty. Wezwanie to przesyła się podróżnemu.
8. Jeżeli podróżny, 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 podróżny 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 podróżny może udowodnić, że jest właścicielem danego biletu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub biletu, podróżnemu, 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):

"Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości - dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał....."(rodzaj dokumentu np. legitymacja szkolna, studencka, H-1096, książka inwalidy wojennego itp.) lub "Podróżny (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny dokument....."(rodzaj dokumentu), podając przyczynę nieważności (np. z powodu braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty),
 - b) w przypadku określonym w pkt 2):

"Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości - dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet 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 podróżny 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 podróżny może udowodnić, że jest właścicielem danego biletu;

- kopię dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży;
- kopię biletu blankietowego na dopłatę.

W sytuacji, w której podróżny nie spełni chociażby jednego z określonych powyżej warunków, odwołanie nie będzie uwzględnione.¹⁰⁸

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 wskazaniami 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, dokumenty te winny być prezentowane przy użyciu oprogramowania przeznaczonego dla urządzenia mobilnego.¹⁰⁹
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, ale w chwili kontroli nie można ustalić jego daty ważności lub nie może okazać go w trakcie kontroli, podróżnemu, który w pociągu uiszcza opłatę określoną w ust. 9, wystawia się bilet blankietowy na dopłatę. Na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu:
„Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet 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;
 - 1) kopię dokumentu poświadczającego uprawnienie na dzień odbywania podróży;
 - 2) kopię biletu blankietowego na dopłatę.W sytuacji, w której podróżny nie spełni chociażby jednego z określonych powyżej warunków, odwołanie nie będzie uwzględnione.¹¹⁰
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.

¹⁰⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 9 lit. a aneksu nr 1.

¹⁰⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 12 lit. b aneksu nr 9.

¹¹⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 9 lit. b aneksu nr 1.

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 36 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 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 obsługiwanego pociągu, na którym rozkład jazdy przewiduje postój handlowy;
 - 3) oddzielnie dla każdego podróżnego, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w ust. 5 i 6.
5. W przypadku przejazdu grupowego, o którym mowa w § 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 niepełnosprawnych w stopniu znacznym (inwalidów I grupy) wraz z opiekunem, za przejazd każdej z tych osób, wezwanie wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu dla osoby małoletniej lub niesamodzielnej kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli zamieszcza stosowną adnotację: „*Za przejazd odpowiednio osoby małoletniej/niezdolnej do samodzielnej egzystencji/niepełnosprawnej 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 uzasadnioną reklamację do PKP SKM, przy czym pobiera się opłatę manipulacyjną zgodnie z Cennikiem usług.¹¹¹
7. W wezwaniu, oprócz adresu i danych osobowych podróżnego, zamieszcza się m.in.:
 - 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
 - a) datę wyjazdu,
 - b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
 - c) numer pociągu,
 - d) klasę wagonu,
 - e) odległość taryfową przejazdu/przewozu psa/rzeczy,
 - f) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi;
 - 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz psa/rzeczy,
 - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.,
 - c) cenę okazanego biletu,
 - d) kwotę należności do zapłaty,
 - e) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu),
 - f) uwagi organu kontrolnego,
 - g) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym.
 8. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli biletów są przetwarzane zgodnie z postanowieniami 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 Kole-

¹¹¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 9 aneksu nr 5.

je Małopolskie sp. z o.o. lub Koleje Dolnośląskie S.A. (po ogłoszeniu)). Za dzień zapłaty uznaje się wpływ środków na rachunek bankowy PKP SKM.¹¹²

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 o 50%. 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 o 50%.¹¹³
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 § 30.¹¹⁴
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 uiści 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.¹¹⁵
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.”.

¹¹² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 aneksu nr 11.

¹¹³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 aneksu nr 6.

¹¹⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 10 lit. a aneksu nr 1.

¹¹⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 10 lit. b aneksu nr 1.

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 36 do niniejszego Regulaminu.
20. W przypadku, o którym mowa w ust. 16 – 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 przeniesienie 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 ez i szt 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.¹¹⁶
5. Podróżny może przewieźć bezpłatnie jako bagaż:
 - 1) łatwo przenośne przedmioty w liczbie do 3 sztuk (np. złożona hulajnoga w pokrowcu, walizka, plecak, torba podróżna, neseser, narty, paczka, karton, drobny sprzęt gospodarstwa domowego);
 - 2) wózek inwalidzki lub inny, z którego podczas przejazdu korzysta osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - 3) wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą razem z dzieckiem;
 - 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 przewieźć odpłatnie w ramach bagażu ręcznego:
 - 1) każdą następną łatwo przenośną rzecz powyżej 3 sztuk przewożonych bezpłatnie;
 - 2) wózek inwalidzki – gdy w trakcie przejazdu nie korzysta z niego osoba niepełnosprawna;
 - 3) wózek dziecięcy – gdy podróżny odbywa przejazd bez dziecka;
 - 4) przedmioty przestrzenne (np. przyczepa do roweru, składany kajak, rower treningowy, niezłożona hulajnoga lub hulajnoga bez pokrowca¹¹⁷, lodówka, pralka, 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.¹¹⁸

Na przewóz bagażu podróżny obowiązany jest nabyć bilet na przewóz rzeczy pod opieką podróżnego.
7. W przypadku przewozu przedmiotów określonych w ust. 6, podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz bagażu, uiszczając opłatę za czwartą i każdą następną sztukę bagażu.

¹¹⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 5 aneksu nr 11.

¹¹⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 aneksu nr 1.

¹¹⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 aneksu nr 6.

8. 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.
9. 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.
10. 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 na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
11. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewożeniu rzeczy, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu rzeczy:
 - 1) których przewóz podlega opłacie – bez odpowiedniego dokumentu przewozu – kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie;
 - 2) 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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 zwierzęta, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia nawet, gdy podróżny zabezpieczy miejsce, np. kocem. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzęta.
2. Bezpłatnie, w ramach bagażu ręcznego, można przewozić małe żywe zwierzęta (w tym psy), umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach, skrzynkach itp., z wyłączeniem transporterów będących wózkami spacerowymi dla psów), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pojemniki, w których przewożone są zwierzęta umieszcza się na miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu (patrz: § 25 ust. 2). Zwierzęta nie mogą przebywać na miejscach do siedzenia, nawet jeśli podróżny dokona zabezpieczenia takiego miejsca, np. za pomocą koca, narzuty itp.
3. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika lub w transporterze będącym wózkiem spacerowym dla psa) – nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod opieką pełnoletniego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa;

- 2) rasa psa nie jest uznawana za agresywną;
- 3) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem ust. 4 i ust. 5.¹¹⁹
4. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do środków transportu kolejowego. Powyższe uprawnienie nie zwalnia osoby niepełnosprawnej z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
5. W przypadkach wskazanych w ust. 3, podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz psa, z wyjątkiem:
 - 1) psa przewodnika osoby niewidomej, który jest odprawiany na warunkach wskazanych w §§ 24 – 25 Taryfy przewozowej;
 - 2) psa asystującego, spełniającego warunki, o których mowa w ust. 4, którego przejazd odbywa się bezpłatnie.
6. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 7. 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 na przejazd stosowne poświadczenie, na podstawie którego przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy, bez potrącania odstępnego.
7. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
 - 2) psów asystentów osób niepełnosprawnych;
 - 3) psów służbowych z opiekunami.
8. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
9. Podróżnemu, który nie nabył w kasie biletu na przewóz psa, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli wystawia ten bilet, na zasadach określonych w § 10 ust. 12, a w przypadku odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
10. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu zwierząt, których przewóz podlega opłacie, bez odpowiedniego dokumentu przewozu, kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności, wystawia wezwanie.

§ 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 (dwo- lub trójkołowy);

¹¹⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 7 aneksu nr 6.

- 3) rower trójkołowy rehabilitacyjny, przewożony przez osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej;
- 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.¹²⁰
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 poświadczenie 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.

¹²⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 3.

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 30). Znalazca otrzymuje Protokół na rzecz przekazaną pracownikowi PKP SKM.¹²¹
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 30, 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 31).
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 (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 908).

¹²¹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 2 aneksu nr 4.

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 32);
 - 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 32).
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
www.utk.gov.pl/portal/pl/147/485/zlozenie_skargi.html

7. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez PKP SKM usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).

§ 30. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy oraz zwierząt (w tym psów) - są przyjmowane i rozpatrywane przez PKP SKM na zasadach określonych w:
 - 1) Rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.) z dnia 3 grudnia 2007 r.;
 - 2) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 8);
 - 3) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
2. Osoba uprawniona może złożyć do PKP SKM reklamację:
 - 1) z tytułu otrzymanego wezwania do zapłaty lub biletu na opłatę dodatkową (wzór nr 33),
 - 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 34),

- 3) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletów na przejazd/przewóz (wzór nr 35),
 - 4) z tytułu wadliwie działającego automatu biletowego (wzór nr 36),
 - 5) z tytułu wadliwie działającego systemu aplikacji na telefonie komórkowym/platformy internetowej (wzór nr 37).¹²²
3. Reklamacje należy składać w formie:
- 1) pisemnej:
 - a) 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**
 - b) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1041 z późn. zm.), zwanej dalej „Prawem pocztowym” – na adres:
**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia**
 - 2) elektronicznej:
 - a) z wykorzystaniem środków komunikacji 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.^{123 124}
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.

¹²² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 12 lit. a aneksu nr 1.

¹²³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 8 aneksu nr 6.

¹²⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 12.

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.¹²⁵

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).¹²⁶

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;¹²⁷
- 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.

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 wy-

¹²⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 12 lit. b aneksu nr 1.

¹²⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 12 lit. c aneksu nr 1.

¹²⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 3 aneksu nr 4.

znaczonym 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 reklamację udzieloną w formie pisemnej albo elektronicznej.
19. Doręczenia wezwań, o których mowa w ust. 13 pkt 1 oraz ust. 14, dokonuje się przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru. Terminy, o których mowa w ust. 13 pkt 1 oraz ust. 14, uważa się za zachowane, jeśli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo 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.

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 (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8);
- 3) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 1371/2007 z dnia 23 października 2007r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób zgodnie z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 1984), (Dz.U.UE L. nr 315, poz. 14 z późn. zm.).¹²⁸

¹²⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 13 aneksu nr 9.

**Rozdział 7.
WZORY DRUKÓW**

Wzór nr 1
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 2
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 nietykorystaniu biletu

seria nr nominal
nietykorystany 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

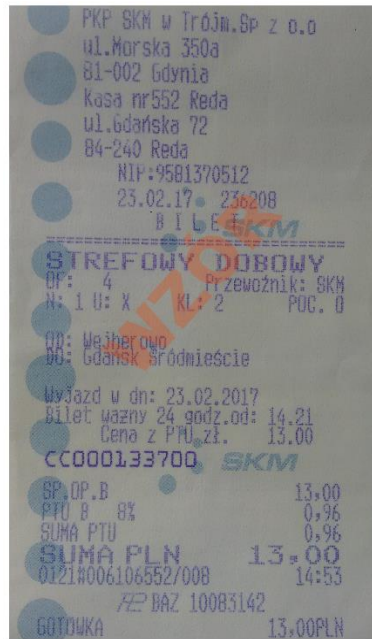
POKWITOWANIE ZATRZYMANIA DOKUMENTU
strona czółowa

 stempel przewoźnika
POKWITOWANIE	
Seria A № 000000000	
wydane..... dzień, miesiąc (słownie), rok
w pociągu nr relacji
przez stanowisko służbowe, nr identyfikacyjny, jednostka służbowa
jako potwierdzenie zatrzymania nazwa dokumentu
seria i numer
wydanego przez
dla imię i nazwisko
..... imię i nazwisko osoby posługującej się dokumentem
..... dokładny adres
powód zatrzymania dokumentu
<small>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.)</small>	
..... podpis osoby przyjmującej pokwitowanie podpis i stempel osoby wystawiającej pokwitowanie
<small>PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-180-15-02</small>	

strona odwrotna

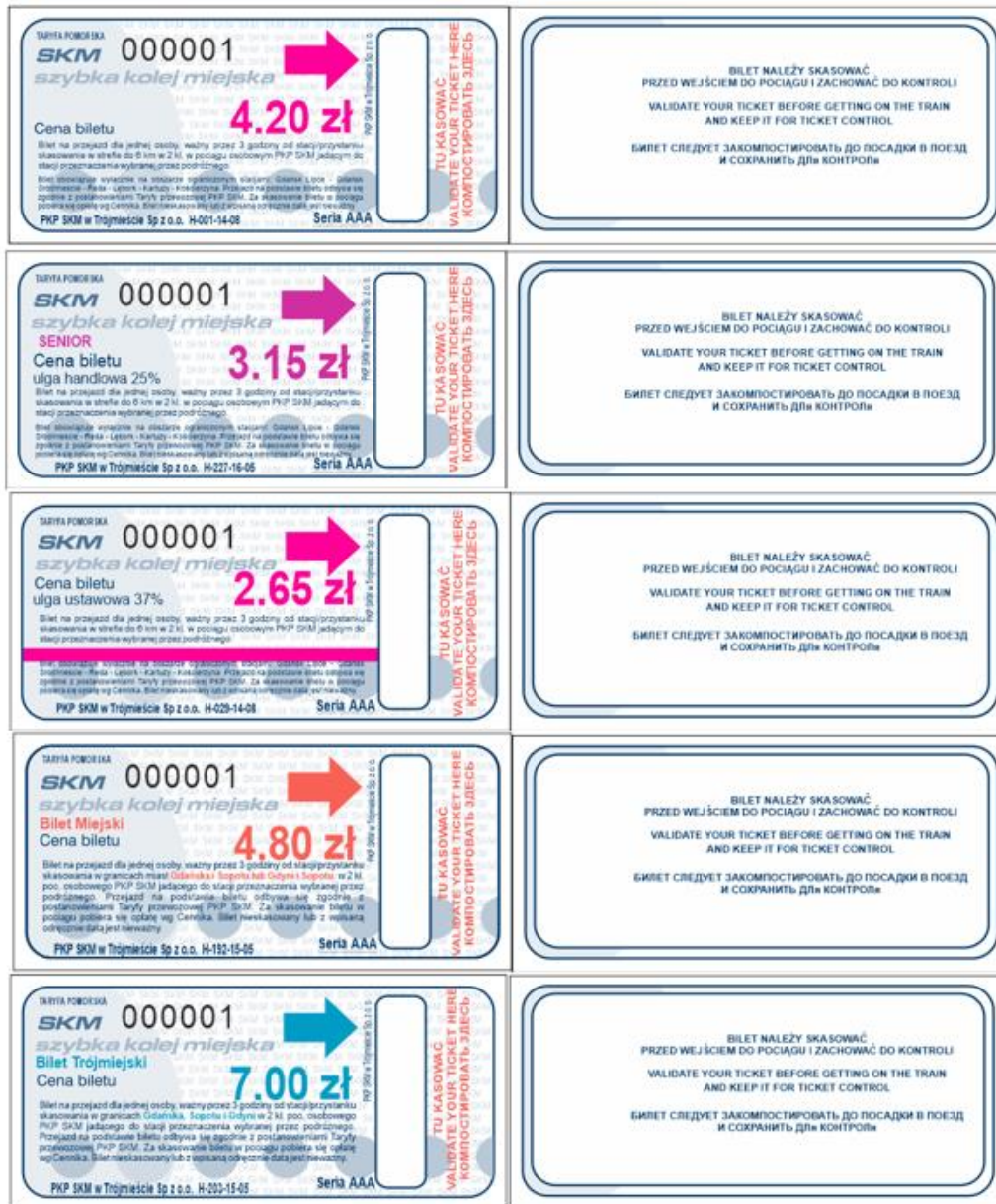
KLAUZULA INFORMACYJNA
<p>Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych) informujemy, iż:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych 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 daneosobowe@skm.pkp.pl, 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 NA PAPIERZE CIĄGLYM



¹³² W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. a aneksu nr 11.

BILETY KARTKOWE DO ELEKTRONICZNYCH KASOWNIKÓW (WYBRANE WZORY)



¹³³ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 14 lit. a aneksu nr 9.

BILET EMITOWANY PRZEZ ELEKTRONICZNY AUTOMAT BILETOWY



Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

¹³⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 14 lit. b aneksu nr 9.

Wzór nr 9¹³⁵
do § 8

BILETY EMITOWANE PRZEZ ELEKTRONICZNY AUTOMAT BILETOWY

Avista Sp. z o.o.
04-367 Warszawa, ul. Kaleńska 5
NIP 822-19-99-851

BILET DG01202373 NORMALNY X
OFERTA (66) BILET MIESIĘCZNY ULGOWY 1
TRÓJMIEJSKI Taryfa Pomorska Wymiar ulgi: 93%
Kod zniżki: 95
Wyjazd dnia 10-03-2021 Zniżka NIEWIDOM
Ważny do 09-04-2021

OD: Poc.: O Kl: 2 Km: X
DO:

Przez: ****

Przewoźnik: PKP SKM w Trójmieście
NIP: 958-13-70-512 PŁATNOŚĆ: KARTA
Opłata za przejazd PLN**** 9.50
w tym PTU (B) 8% PLN**** 0.70

Nr automatu: 1303 Data/godz. wydania
Lokalizacja: GDAŃSK SRÓDMIEŚCIE 10-03-2021 14:52

Imię i nazwisko:
OLIWIA LIKIERSKA

Ważny z dokumentem ze zdjęciem nr:

DG01202373

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

Wzór nr 10¹³⁶
do § 8

BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ

SKM szybka kolej miejska
BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ NIP: 958-13-70-512

wydany w poc. nr
dnia
*) do biletu nr - łącznie z biletem nr

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zl	gr

KOD ZNIŻKI KOD SPÓŁKI

od st. do st.
Podstawa wycenienia: osób taryfa kl. poc. km

*) za: przejazd dalszy-inną drogą-różnica opłat-przejeździe do poc. posp./lekp. lub do kl. 1

od st.	do st.	zl	gr

przez

FORMA PŁATNOŚCI:
GOTÓWKĄ KARTĄ

Dopłata do

*) Opłata dodatkowa *) Opłata za wydanie biletu w pociągu

Seria A Nr 000000
Ważny godzin/-y od

Razem	
Potrącono	
Pobrano	
*) PTU	

Stempel identyfikacyjny

SKM szybka kolej miejska
GRZBIET BILETU BLANKIETOWEGO NA DOPLATĘ NIP: 958-13-70-512

wydany w poc. nr
dnia
*) do biletu nr - łącznie z biletem nr

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zl	gr

KOD ZNIŻKI KOD SPÓŁKI

od st. do st.
Podstawa wycenienia: osób taryfa kl. poc. km

*) za: przejazd dalszy-inną drogą-różnica opłat-przejeździe do poc. posp./lekp. lub do kl. 1

od st.	do st.	zl	gr

przez

FORMA PŁATNOŚCI:
GOTÓWKĄ KARTĄ

Dopłata do

*) Opłata dodatkowa *) Opłata za wydanie biletu w pociągu

Seria A Nr 000000
Ważny godzin/-y od

Razem	
Potrącono	
Pobrano	
*) PTU	

Stempel identyfikacyjny

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

¹³⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 14 lit. b aneksu nr 9.

¹³⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 4 lit. a aneksu nr 12.

BILET STREFOWY

SKM PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.
ul. Marksa 302 A, 81-002 Gdynia
szybka kolej miejska

BILET STREFOWY NIP: 958-13-70-612

KOD ZBIŁKI: [] KASA W GDYNI GŁÓWNEJ

inna relacja*) km

Pociąg osobowy Nr. K1.2
BILET STREFOWY

Seria J Nr 000000

Wymiar ulgi - N. X.	
Oplata za wydanie biletu w pociągu	
Oplata dodatkowa	
Inne opłaty	
Razem	
Potrącono	
Pobrano	

Data wydania

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-03-441 DIX 318070748-01-01

SKM PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.
ul. Marksa 302 A, 81-002 Gdynia
szybka kolej miejska

GRZBIET BILETU STREFOWEGO NIP: 958-13-70-612

KOD ZBIŁKI: [] KASA W GDYNI GŁÓWNEJ

inna relacja*) km

Pociąg osobowy Nr. K1.2
BILET STREFOWY

Seria J Nr 000000

Wymiar ulgi - N. X.	
Oplata za wydanie biletu w pociągu	
Oplata dodatkowa	
Inne opłaty	
Razem	
Potrącono	
Pobrano	

Data wydania

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-03-441 DIX 318070748-01-01

BILET STREFOWY (ULGA USTAWOWA)

SKM PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.
ul. Marksa 302 A, 81-002 Gdynia
szybka kolej miejska

BILET STREFOWY NIP: 958-13-70-612
ULGA USTAWOWA

KOD ZBIŁKI: [] KASA W GDYNI GŁÓWNEJ

inna relacja*) km

Pociąg osobowy Nr. K1.2
BILET STREFOWY ulga ustawowa

Seria E Nr 000000

Wymiar ulgi - N. X.	
Oplata za wydanie biletu w pociągu	
Oplata dodatkowa	
Inne opłaty	
Razem	
Potrącono	
Pobrano	

Data wydania

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-03-441 DIX 318070748-01-01

SKM PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.
ul. Marksa 302 A, 81-002 Gdynia
szybka kolej miejska

GRZBIET BILETU STREFOWEGO NIP: 958-13-70-612
ULGA USTAWOWA

KOD ZBIŁKI: [] KASA W GDYNI GŁÓWNEJ

inna relacja*) km

Pociąg osobowy Nr. K1.2
BILET STREFOWY ulga ustawowa

Seria E Nr 000000


Wymiar ulgi - N. X.	
Oplata za wydanie biletu w pociągu	
Oplata dodatkowa	
Inne opłaty	
Razem	
Potrącono	
Pobrano	

Data wydania

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. H-03-441 DIX 318070748-01-01

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

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

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia NIP: 956 13 70 512	POC: 0 N: 0 U: 1 NR: 95735 U %: - % KL: 2 (40) PRACOWN (301)
BILET (102) PRZEJAZD TAM Przejazd dnia: 22.06.2021	
Od: Gdynia Gł.	KM: 21
Do: Gdańsk Gł.	Przejazd: *1,90 PLN
Przez: ****	
Ważny na przejazd w pociągu PKP SKM Bilet ważny 3 godziny od godziny 09:45	
	
Razem: *1,90 PLN	
Gotówka	
(5900) Gdynia Gł. 22.06.2021 09:45:56	PTU 8%: *0,14 PLN
DD 12405369	
PKP Szybka Kolej Miejska życzy miłej podróży H-0001 124/99999/5/1	

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia NIP: 956 13 70 512	POC: 0 N: 1 U: 0 NR: 95741 U %: 0 % KL: 2
BILET (2) PRZEJAZD TAM Przejazd dnia: 12.05.2020	
Od: KARTUZY	KM: 46
Do: GDYNIA CHYLONIA	Przejazd: 9,50 PLN
Przez: Gdynia Gł. *	
Ważny na przejazd w pociągu SKM	
	
Razem: 12,30 PLN	
Gotówka	
Oprata za wydanie biletu: 2,80 PLN	
(5900) Gdynia Gł. 12.05.2020 13:02:20	PTU 8%: 0,91 PLN
DD 99900118	
PKP Szybka Kolej Miejska życzy miłej podróży H-0001 999/99999/1/1/5/2020	

Dotychczas obowiązujące wzory druku obowiązują do wyczerpania zapasów

¹³⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 14 lit. c aneksu nr 9.

BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO

← Kontrola biletów +skycash

PRZEJAZD TAM
Ze stacji: GDYNIA GŁÓWNA
Do stacji: SOPOT
Ważny od: 2017-12-07 15:03
Fotokod:



SKM
szybka kolej miejska

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

Numer biletu:
D110000134

Ze stacji:
GDYNIA GŁÓWNA

Do stacji:
SOPOT

Przez:
Gdańsk Wrzeszcz*

Km:
24

Oferta:
PRZEJAZD TAM

Liczba osób z taryfą normalną:
1

Liczba osób z taryfą ulgową:
0

Rodzaj ulgi:
Brak zniżki (0%)

Kod oferty:
2

Cena:
6,50 PLN
Zawiera PTU 8% = 0,48 PLN

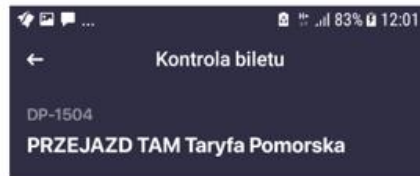
Czas zakupu:
2017-12-07 15:04

Ważny od:
2017-12-07 15:03

Warunki przejazdu:
Bilet ważny na przejazd najbliższym pociągiem od godziny 15:03
Ważny na przejazd w pociągu SKM

Numer ref. SkyCash:
1000110000005752353

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



¹³⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 13 lit. b aneksu nr 1.

BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO




¹³⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 aneksu nr 2.

BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU KOMÓRKOWEGO




¹⁴⁰ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 11 aneksu nr 2.

(część 2)

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o. ul. Morska 350A 81-002 Gdynia tel. 058 721 27 78, NIP 958-13-70-512 (w dni robocze, w godzinach 8:00-14:00)		Protokół		Nazwisko	
				Imię	
		Adres zamieszkania		kod pocztowy	
				miejscowość	
Seria AB Nr - - - - -		ulica		nr domu	
				nr lokalu	
Przejazd nastąpił:		Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *)		zł	
w dniu		Opłata dodatkowa *)		zł	
o godzinie		Potracę ceny okazanych biletów		zł	
od stacji		Do zapłaty:		zł	
do stacji		Do zapłaty w ciągu		dni	
przez		INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA 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: daniosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 68. 3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu dochodzenia roszczeń z tytułu jazdy poślizgiem PKP SKM bez ważnego biletu lub posiadania uprawniających do wstępu na podstanie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Wykazanie przez pracownika PKP SKM miejsca do jazdy uregulowanej jest w art. 23a ust. 4 ustawy z dnia 18 listopada 1954 r. Prawo Przewozowe. 4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą firmy windykacyjne, Krajowy Rejestr Długów, kancelaria obsługująca PKP SKM, upoważnione organy kontrolne oraz internetowa Sieć Długów. 5. Pełna informacja o sposobie przetwarzania danych osobowych dostępna są na: http://www.skm.pkp.pl/priplytyka-privatnosci/ oraz w Wydziale Obsługi Pasażerskiej mieszczącym się w budynku Dworca Podmiejskiego w Gdyni Główny: windykacja@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 78.			
poc. SKM Nr		w kl. 2 km		Miejsce ujawnienia (przed/za)	
Rodzaj ulgi		% ustawowa		% handlowa	
Dane osobowe podróznego		Uwagi organu kontrolnego			
P E S E L <input type="checkbox"/>					
Data urodzenia					
Rodzaj dokumentu tożsamości		Uwagi podróznego			
Seria i Nr dok.		Potwierdzam odbiór wezwania		ODMOWA ODBIORU	
Wydane przez		Czytelny podpis podróznego			
Miejscowość wydania		Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy			
Data wyd.					
*) niepotrzebne skreślić		PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-15			

(część 3)

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o. ul. Morska 350A 81-002 Gdynia tel. 058 721 27 78, NIP 958-13-70-512 (w dni robocze, w godzinach 8:00-14:00)		Protokół (ODPIS)		Nazwisko	
				Imię	
		Poczenie - strona odwrotna		Adres zamieszkania	
				kod pocztowy	
				miejscowość	
Seria AB Nr - - - - -		ulica		nr domu	
				nr lokalu	
Przejazd nastąpił:		Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *)		zł	
w dniu		Opłata dodatkowa *)		zł	
o godzinie		Potracę ceny okazanych biletów		zł	
od stacji		Do zapłaty:		zł	
do stacji		Do zapłaty w ciągu		dni	
przez		INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA 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: daniosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 68. 3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu dochodzenia roszczeń z tytułu jazdy poślizgiem PKP SKM bez ważnego biletu lub posiadania uprawniających do wstępu na podstanie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Wykazanie przez pracownika PKP SKM miejsca do jazdy uregulowanej jest w art. 23a ust. 4 ustawy z dnia 18 listopada 1954 r. Prawo Przewozowe. 4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą firmy windykacyjne, Krajowy Rejestr Długów, kancelaria obsługująca PKP SKM, upoważnione organy kontrolne oraz internetowa Sieć Długów. 5. Pełna informacja o sposobie przetwarzania danych osobowych dostępna są na: http://www.skm.pkp.pl/priplytyka-privatnosci/ oraz w Wydziale Obsługi Pasażerskiej mieszczącym się w budynku Dworca Podmiejskiego w Gdyni Główny: windykacja@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 78.			
poc. SKM Nr		w kl. 2 km		Miejsce ujawnienia (przed/za)	
Rodzaj ulgi		% ustawowa		% handlowa	
Dane osobowe podróznego		Uwagi organu kontrolnego			
P E S E L <input type="checkbox"/>					
Data urodzenia					
Rodzaj dokumentu tożsamości		Uwagi podróznego			
Seria i Nr dok.		Potwierdzam odbiór wezwania		ODMOWA ODBIORU	
Wydane przez		Czytelny podpis podróznego			
Miejscowość wydania		Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy			
Data wyd.					
*) niepotrzebne skreślić		PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-15			

(część 4 – część dla podróżnego)

The form is a red document with white text and lines. It contains the following information:

- Left side (Dowód / powołanie dla złodziei):**
 - PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o.
 - 81-002 Gdynia, ul. Moraka 350A
 - 93 1130 1121 0080 0116 9520 0015
 - 000000
 - Fields for: imię, adres, telefon
- Main body (Identification grid):**
 - PKP S Z Y B K A K O L E J M I E J S K A
 - W T R Ó J M I E Ś C I E S P Ó Ł K A Z O . O .
 - 8 1 0 0 2 G D Y N I A U L M O R S K A 3 5 0 A
 - 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
 - W P P L N
 - N A Ł E Z 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 A B 0 0 0 0 0 0
- Bottom section:**
 - pieczęć, data, podpis(y) złodziei
 - Stamp area (circular)

Dotychczas obowiązujące wzory druków obowiązują do wyczerpania zapasów

(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 uprawniającego do ulgi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit F RODO ¹⁾ . Wystawienie przez pracownika wzewzania do zapłaty uregulowane jest w art. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe.					
Lp.	Nazwa przetwórcy/administradora (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. Piłsudskiego 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_finales_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 ²⁾ .					
Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.					

¹⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych).

(część 5 – część dla podróżnego)

rachunek odbiorcy
BGK Odbiół 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

lozda: _____
głownia: _____
złocerniodawca: _____

opłata: _____

PKP S Z Y B K A K O L E J M I E J S K A

W T R Ó J M I E Ś C I E S P Ó Ł K A Z O O .

8 1 0 0 2 G D Y N I A U L M O R S K A 3 5 0 A

9 3 1 1 1 3 0 1 1 2 1 0 0 8 0 0 1 1 6 9 5 2 0 0 0 1 5

W P P L N

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 odpi sły złocerniodawcy

Dotychczas obowiązujące wzory druków obowiązują do wyczerpania zapasów

BILET ZAKUPIONY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY INTERNETOWEJ
Bilet jednorazowy



Astarium Sp. z o.o.
NIP: 113-285-45-09

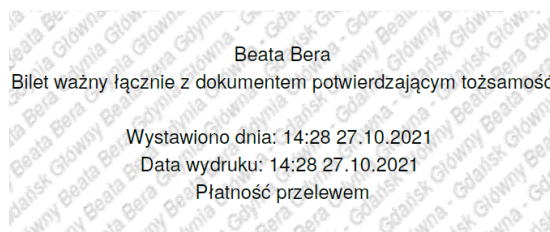
Oferta:
2 PRZEJAZD TAM Taryfa
Pomorska

N: 0
U 50%: 1
51 UMOWA

Ważny 27.10.2021	
Gdynia Główna — Gdańsk Główny Przez: Sopot*Gdańsk Wrzeszcz*	
Klasa 2 Przewoźnik PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp.z o.o.	SKM Trójmiasto 21 km
Oплата za przejazd: w tym PTU B (8%):	3.55 zł 0.26 zł
Bilet ważny 3 godziny od godziny 14:42	



DL0000002198



Bilet miesięczny imienny



Astarium Sp. z o.o.
NIP: 113-285-45-09

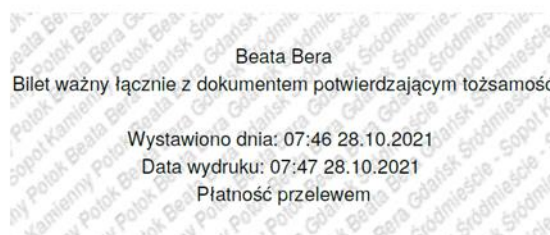
Oferta:
35 MIESIĘCZNY TAM I
POWRÓT Taryfa
Pomorska

N: 0
U 50%: 1
51 UMOWA

Ważny od 28.10.2021 do 27.11.2021	
Gdańsk Śródmieście — Sopot Kamienny Potok Przez: Gdańsk Gł.*Gdańsk Wrzeszcz*Sopot*	
Klasa 2 Przewoźnik PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp.z o.o.	SKM Trójmiasto 15 km
Oплата za przejazd: w tym PTU B (8%):	66.50 zł 4.93 zł



DL0000002199



¹⁴⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 14 lit. d aneksu nr 9.

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



DN 00008389

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

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.

¹⁴⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 14 lit. d aneksu nr 9.

Wzór nr 19
do § 14

**PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA PODRÓŻNYCH Z DZIEĆMI DO LAT 4 I KOBIET
CIĘŻARNYCH**



Wzór nr 20
do § 14

**PIKTOGRAM – MIEJSCE DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH LUB OSÓB
O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ**

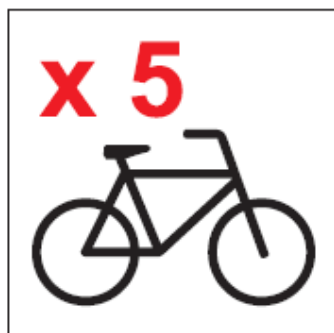
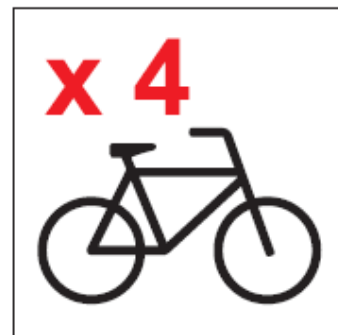
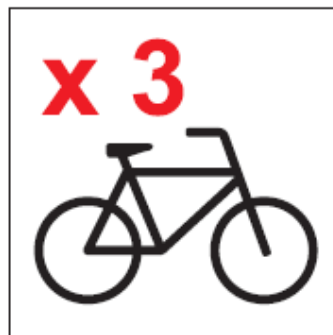
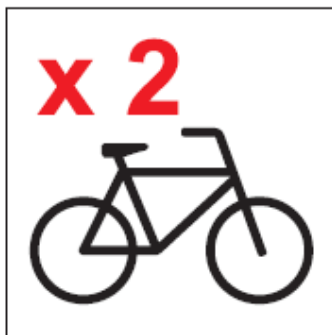


Wzór nr 21
do § 14

**PIKTOGRAM MIEJSCE DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH LUB OSÓB
O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ**



PIKTOGRAMY – MIEJSCE DO PRZEWOZU ROWERU



PIKTOGRAMY – MIEJSCE ZABRANIAJĄCE PRZEWOZU ROWERU



INFORMACJA O PRZEJEŹDZIE POCIĄGU NADZWYCZAJNEGO



ZAREZERWOWANY
pociąg nadzwyczajny

www.skm.pkp.pl

Wzór nr 25
do § 15

IDENTYFIKATOR KIEROWNIKA POCIĄGU



Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
 - 2) w razie nie zapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
 - 3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
- Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy Prawo przewozowe (Dz. U. 2000r. nr 50 poz. 601 z póź. zmianami).*

Wzór nr 26
do § 15

IDENTYFIKATOR KONDUKTORA POCIĄGU



Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
 - 2) w razie nie zapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
 - 3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
- Podstawa prawna art. 33a ust. 4 ustawy Prawo przewozowe (Dz. U. 2000r. nr 50 poz. 601 z póź. zmianami).*

Wzór nr 27
do § 15

IDENTYFIKATOR OSOBY UPOWAŻNIONEJ DO KONTROLI



Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:

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

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

Wzór nr 28
do § 15

IDENTYFIKATOR REWIZORA POCIĄGU



Okaziciel niniejszego identyfikatora ma prawo:

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

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



Gdynia, dnia.....

ZAŚWIADCZENIE O OPÓŹNIENIU POCIĄGU

W dniu.....20.... roku pociąg SKM nr

relacji.....


z powodu.....

doznał minut opóźnienia

PROTOKÓŁ WYDANIA RZECZY

oryginał - strona czołowa

kopia - strona czołowa


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

A000001

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.

Obligacje informacyjne
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. Moskwy 350A, 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 68.
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 znalezienia 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 uzna 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 /
* niewałdnie 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.
ul. Moskwa 350A
81-002 Gdynia
Sekcja Handlowa
tel. +48 58 721 28 16

A000001

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.

Obligacje informacyjne
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. Moskwy 350A, 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 68.
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 znalezienia 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 uzna 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 /
* niewałdnie 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 informujemy¹, 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. 27 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 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, 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. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i udzielenia odpowiedzi na skargę/wniosek/zapytanie skierowane do PKP SKM.
10. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

.....
(podpis osoby przyjmującej zgłoszenie)

.....
(podpis osoby składającej skargę/wniosek)²

¹ 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”.

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

KLAUZULA INFORMACYJNA

W związku ze złożoną reklamacją informujemy¹, 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 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. 27 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 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. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzecзовym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. 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.
8. 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.
9. 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.)).
10. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

¹ 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”.

KLAUZULA INFORMACYJNA

W związku ze złożoną reklamacją informujemy¹, 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. 27 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 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. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczkowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. 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.
8. 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.
9. 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.)).
10. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

¹ 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”.

.....
(Imię i nazwisko podróżnego)

Miejscowość data

.....
(Adres zamieszkania)

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

.....
(Kod pocztowy) (Miejscowość)

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),

2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. Nr 1371/2007/WE dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (L 315/14 PL Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej 3.12.2007 r.).

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 potrącane 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/

¹⁵⁴ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 14 lit. e aneksu nr 9.

¹⁵⁵ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. c aneksu nr 11.

KLAUZULA INFORMACYJNA

W związku ze złożoną reklamacją informujemy¹, 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
 - b) iod@polregio.com.pl
 - c) iod@lka.lodzkie.pl
 - d) iod@mazowieckie.com.pl
 - e) iodo@arriva.pl
 - f) iod@koleje-wielkopolskie.com.pl
 - g) iod@malopolskie.com.pl
 - h) iodo@kolejeslaskie.com
 - i) 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. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
 6. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeźcowym 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.
 7. 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.
 8. 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.
 9. 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.)).
 10. 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.

¹ 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:

/nr automatu biletowego/

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

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

¹⁵⁶ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 14 lit. e aneksu nr 9.

KLAUZULA INFORMACYJNA

W związku ze złożoną reklamacją informujemy¹, 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. 27 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 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. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.)).
10. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

¹ 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 37^{157 158 159}
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/

.....
/podpis przyjmującego/

.....
/pieczęć jednostki/punktu odprawy

¹⁵⁷ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 13 lit. f aneksu nr 1.

¹⁵⁸ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 14 lit. e aneksu nr 9.

¹⁵⁹ W brzmieniu ustalonym przez ust. 1 pkt 6 lit. d aneksu nr 11.

*niepotrzebne skreślić

uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

KLAUZULA INFORMACYJNA

W związku ze złożoną reklamacją informujemy¹, 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. 27 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 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. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP SKM uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. 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.
8. 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.
9. 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.).
10. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

¹ 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”.