Koleje Śląskie

Koleje Śląskie Sp. z o.o.

REGULAMIN
przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie
(RPO-KŚ)

Obowiązuje od 1 października 2011 r.

Koleje Śląskie Sp. z o.o.
ul. Wita Stwosza 7
40-040 Katowice

tel. + 48 32 494 06 63
fax + 48 32 494 06 62
www.kolejeslaskie.com

Tekst jednolity REGULAMINU przewozu osób, zwierzat i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ)

ustalonego Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 35/2011 z dnia 29 lipca 2011 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 2315/74/IV/2011 z dnia 30 sierpnia 2011 r. obowiązującego od 1 października 2011 r.

uwzględnia:

1) zmianę nr 1 RPO-KŚ – ustaloną Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 82/2011 z dnia 15 grudnia 2011 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 3565/109/IV/2011 z dnia 22 grudnia 2011 r. – obowiązującą od 1 stycznia 2012 r.;

2) zmianę nr 2 RPO-KŚ – ustaloną Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 11/2012 z dnia 13 lutego 2012 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 493/126/IV/2012 z dnia 23 lutego 2012 r. – obowiązującą od 1 marca 2012 r.;

3) zmianę nr 3 RPO-KŚ – ustaloną Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 116/2012 z dnia 22 października 2012 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 3007/200/IV/2012 z dnia 29 października 2012 r. – obowiązującą od 9 grudnia 2012 r.

ZMIANY

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Nr	Data podjęcia Uchwały			
1	82/2011	15.12.2011	1.01.2012		
2	11/2012	13.02.2012	1.03.2012		
3	116/2012	22.10.2012	9.12.2012		
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

UWAGA:
Przy wprowadzeniu w tekście regulaminu zmiany należy wskazać numer porządkowany wprowadzonej zmianiy.

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE 5
§ 1. ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU 5
§ 2. OBJAŚNIENIA OKREŚLEŃ I SKRÓTÓW 5
§ 3. OGŁOSZENIE, NABYWANIE I UDOSTĘPNIENIE REGULAMINU 7
§ 4. PRZEPISY PORZĄDKOWE 7

ROZDZIAŁ II. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB 9
§ 5. INFORMACJE O USŁUGACH 9
§ 6. ZAWARCIE UMOWY PRZEWOZU 10
§ 7. RODZAJE BILETÓW 11
§ 8. SPRZEDAŻ BILETÓW 12
§ 9. TERMINY WAŻNOŚCI BILETÓW I PRZERWY W PODRÓŻY 14
§ 10. WYZNACZANIE I ZAJMOWANIE MIEJSC W POCIĄGACH 15
§ 11. ZASADY PRZEJAZDU GRUP PODRÓŻNYCH I ZMIANY UMOWY PRZEWOZU 15
§ 12. ZMIANA UMOWY PRZEWOZU – POSTANOWIENIA OGÓLNE 16
§ 13. ZASADY ZMIANY TERMINU WYJAZDU 17
§ 14. ZASADY ZMIANY UMOWY PRZEWOZU W RAZIE PRZEJAZDU PODRÓŻNEGO POZA STACJĘ PRZEZNACZENIA 17
§ 15. ZASADY PRZEJŚCIA PODRÓŻNEGO DO/Z POCIĄGU INNEGO PRZEWOŹNIKA 18
§ 16. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY JEDNORAZOWE 18
§ 17. ZWROT KOSZTÓW BILETU JEDNORAZOWEGO ORAZ ZMIANA TRASY W PRZYPADKU OPÓŹNIENIA POCIĄGU, PRZERWY W RUCHU LUB UTRATY POŁĄCZENIA 20
§ 18. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZDY WIELOKROTNE 20
§ 19. KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU 21
§ 20. POSTĘPOWANIE Z PODRÓŻNYM BEZ WAŻNEGO BILETU 21
§ 21. POSTĘPOWANIE W RAZIE NIEZAPŁACENIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU 23
§ 22. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH SPORNYCH ORAZ ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW 24

ROZDZIAŁ III. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH 25
§ 23. PRZEWÓZ RZECZY 25
§ 24. PRZEWÓZ ZWIERZĄT 26

ROZDZIAŁ IV. REKLAMACJE, RZECZY ZNALEZIONE 27
§ 25. REKLAMACJE 27
§ 26. RZECZY ZNALEZIONE 28
§ 27. POSTANOWIENIA KOŃCOWE 29

SPIS WZORÓW DRUKÓW 30
WZORY DRUKÓW 31

ROZDZIAŁ I. Postanowienia ogólne

§ 1. Zakres stosowania regulaminu

1. Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy Koleje Śląskie sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem (RPO-KŚ), określa:
   1) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług KŚ,
   2) warunki przewozu:
      a) osób,
      b) rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego,
   3) zasady sprzedaży biletów oraz warunki korzystania z nich,
   4) rodzaje biletów i czas ich ważności,
   5) zasady postępowania w przypadku:
      a) zmiany umowy przewozu lub odstąpienia od umowy przewozu,
      b) grupowego przewozu osób,
      c) kontroli biletów i dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
      d) przejazdu bez odpowiedniego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
   6) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków,
   7) wzory druków.

2. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą Przewozową (TP-KŚ).

§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia, oznaczają:
   1) **KŚ** – Koleje Śląskie Sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach przy ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód VIII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000357114, NIP 9542699716, REGON: 241592956,
   2) **Taryfa** – Taryfa przewozowa (TP-KŚ) Spółki Koleje Śląskie Sp. z o.o., zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach KŚ stanowiąca odrębne wydawnictwo,
   3) **Regulamin** – Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ) Spółki Koleje Śląskie Sp. z o.o.
   4) **Cennik** – Cennik usług przewozowych (C-KŚ) Spółki Koleje Śląskie Sp. z o.o., stanowiący odrębne wydawnictwo,
   5) **Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. *w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej* (Dz.U. Nr 14, poz. 117),
   6) **punkt odprawy** – Punkt Obsługi Pasażera KŚ, kasa biletowa KŚ lub podmiotu upoważnionego przez KŚ do sprzedaży biletów (agenta), albo kasa innego przewoźnika kolejowego sprzedającego bilety na przejazd/przewóz wykonywany w pociągach KŚ,
   7) **kasjer biletowy** – osoba upoważniona przez KŚ do sprzedaży/legalizacji biletów itp. w punkcie odprawy,
   8) **kasjer mobilny** – osoba upoważniona przez KŚ do sprzedaży/legalizacji biletów itp. poza punktem odprawy, w szczególności w pociągach KŚ,

9) **osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiejkolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niesprawności, lub osoba, która ukończyła 70 lat,
10) **personel pokładowy** – kierownik pociągu, konduktor, kasjer mobilny lub inny przedstawiciel przewoźnika, który upoważniony jest m.in. do: sprzedaży biletów, kontroli dokumentów przewozu, dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, sprzedaży i legalizacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń na biletach, czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu,
11) **osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, udzielania informacji,
12) **pociąg KŚ** – pociąg osobowy zestawiony z taboru kolejowego będącego w dyspozycji spółki Koleje Śląskie i wykorzystywany jako środek publicznego transportu zbiorowego,
13) **stacja/przystanek osobowy** – przewidziane w rozkładzie jazdy miejsce zatrzymania pociągów KŚ, dla wsiadania i/albo wysiadania podróżnych,
14) **biletomat** – automat do sprzedaży biletów KŚ,
15) **bilet** – dokument na przejazd osób, przewóz rzeczy, wózka dziecięcego, roweru lub psa (niezależnie od emitenta i formy edycji), albo inny dokument przewozu, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu,
16) **karta** – nośnik plastikowy lub papierowy, na którym zakodowany jest bilet elektroniczny, uprawniający do przejazdów,
17) **kodowanie** – elektroniczne zapisanie na karcie biletu przy użyciu odpowiedniego urządzenia w uprawnionym punkcie odprawy, przez personel pokładowy lub w biletomacie,
18) **aktywacja biletu lub karty** – nadanie terminu ważności, tj. pierwsze skasowanie elektronicznego biletu okresowego, poprzez zbliżenie karty do oznaczonego pola kasownika, terminala kodującego lub biletomatu dokonywana w uprawnionym punkcie odprawy, przez personel pokładowy lub w biletomacie,
19) **legalizacja biletu** – nadanie terminu ważności jednemu z przejazdów na podstawie biletu poprzez zamieszczenie przez personel pokładowy lub kasjera biletowego daty wyjazdu oraz odcisku datownika albo pieczątki identyfikacyjnej,
20) **zlecenie-bilet** – bilet na przejazd kredytowany (wydawany zgodnie z § 44 TP-KŚ),
21) **bilet internetowy** – bilet na przejazd/przewóz w pociągu KŚ oraz na przejazdy grupowe zakupiony za pomocą strony internetowej https://bilet.kolejeslaskie.com/,
22) **bilet komórkowy** – bilet zakupiony przez telefon komórkowy lub inne urządzenie mobilne,
23) **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli, lub personel pokładowy w zamian za zatrzymany bilet,
24) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów** – legitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inny dokument, o którym mowa w postanowieniach Taryfy przewozowej (TP-KŚ),
25) **wezwanie do zapłaty** – dokument wystawiony podróżnemu przez osobę upoważnioną do kontroli lub personel pokładowy,
26) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności,
27) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez KŚ koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do ulgowego przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.,
28) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, niezapłacenia należności za zabrane ze sobą do środka przewozu rzeczy lub zwierzęta albo naruszenia przepisów o ich przewozie a także za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.,
29) **podanie do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie informacji na stronie internetowej, peronach, w pobliżu punktów odprawy lub w innych miejscach do tego przeznaczonych — w formie plakatów, wywieszek, piktogramów,

3
3

30) **opóźnienie pociągu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu podanym do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu,
31) **strona internetowa** – portal informacyjny KŚ znajdujący się pod adresem internetowym www.kolejeslaskie.com,
32) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – Dz. U. z 2003 r. Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.),
33) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – Dz. U. z 2010 r. Nr 214, poz. 1407 z późn. zm.),
34) **poświadczenie** – adnotacja zmieniająca zakres uprawnień określony na bilecie lub stanowiąca podstawę do zwrotu należności, potwierdzona na bilecie, odpowiednio:
    a) w punkcie odprawy – datownikiem, pieczątką kasy i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jej dokonania,
    b) w pociągu – podpisem personelu pokładowego, oraz odciskiem pieczątki identyfikacyjnej,
35) **Rozporządzenie Nr 1371/2007** – Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.) z dnia 3 grudnia 2007 r.

§ 3. Ogłoszenie, nabywanie i udostępnienie Regulaminu

1. Wejście w życie Regulaminu oraz jego zmiany podaje się do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.
2. KŚ zapewnia zainteresowanym podróżnym wgląd do Regulaminu:
    1) w punktach odprawy,
    2) w Biurze Sprzedaży i Obsługi Pasażera,
    3) na stronie internetowej KŚ.

§ 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem KŚ obowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez personel pokładowy.
2. W pociągach KŚ zabrania się:
    1) palenia tytoniu,
    2) niszczenia, uszkadzania, zanieczyszczania i zaśmiecania,
    3) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie,
    4) wchodzenia osób nieuprawnionych do pojazdów kolejowych lub wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony,
    5) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony,
    6) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych,
    7) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody KŚ,
    8) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniecania lub używania ognia,
    9) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
    10) pozostawiania zwierząt domowych bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia,
    11) wnoszenia i zażywania środków odurzających,
    12) sprzedaży i spożywania napojów alkoholowych,

13) żebrania,
14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji/handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody KŚ,
15) przeprowadzania publicznych zbiórek bez zgody KŚ,
16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług KŚ,
17) wchodzenia osób nieupoważnionych do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz wagonów na torach postojowych,
18) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego,
19) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych,
20) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz,
21) dokonywania zmian oznaczeń taboru lub w taborze KŚ,
22) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt, bagażu, lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca,
23) podczas jazdy:
    a) wychylania się z okien,
    b) otwierania zewnętrznych drzwi podczas biegu pociągu,
    c) przechodzenia z jednego wagonu lub pojazdu trakcyjnego do drugiego, gdy nie są one ze sobą połączone przejściami ochronnymi,
    d) przebywania na stopniach wagonów lub pojazdów,
24) korzystania z toalet podczas postoju pociągu na stacji, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie,
25) pozostawania w wagonach i pojazdach KŚ po przybyciu pociągu do stacji końcowej.

3. W przypadku:
    1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organy w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych,
    2) zatrzymania pociągu lub zmiany trasy środka transportu bez uzasadnionej przyczyny – osoba upoważniona do kontroli pobiera opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
4. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
    1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi,
    2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd/przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
5. Podróżny powinien powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, zdrowia lub mienia podróżnych albo mienia KŚ, a w szczególności o:
    1) śmierci, zranieniu lub zasłabnięciu podróżnego,
    2) dokonaniu lub usiłowaniu dokonania przestępstwa lub wykroczenia,
    3) zauważonym pożarze pociągu lub w pociągu,
    4) pozostawionych bez opieki rzeczach/bagażu,
    5) wybrykach chuligańskich.

ROZDZIAŁ II. Odprawa i przewóz osób

§ 5. Informacje o usługach

1. KŚ informuje podróżnych o:
   1) warunkach zawarcia umowy przewozu,
   2) rozkładzie jazdy pociągów,
   3) obowiązujących opłatach za przejazd/przewóz,
   4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych,
   5) możliwości i warunkach przewozu rowerów,
   6) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie,
   7) procedurach odbioru zagubionego bagażu,
   8) procedurach wnoszenia skarg,
   9) trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji,
   10) całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych w uruchamianych pociągach,
   11) uprawnieniach do przejazdów ulgowych,
   12) przepisach prawa przewozowego i regulaminu, w tym w zakresie praw i obowiązków pasażerów (w zgodności z Rozporządzeniem (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady),
   13) przepisach porządkowych,
   14) numerze lub numerach telefonów pod które można:
      a) zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy w podróży osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej,
      b) zgłaszać awarie elektronicznych biletomatów,
      c) uzyskać informacje o opóźnieniach pociągów KŚ oraz inne informacje niezbędne w podróży,
2. Informacje o usługach świadczonych przez KŚ:
   1) zamieszczane są:
      a) na stronie internetowej,
      b) na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego przeznaczonych,
   2) udzielane są informacje:
      a) bezpośrednio w punktach odprawy lub w pociągu przez personel pokładowy, oraz osoby upoważnione do kontroli,
      b) telefonicznie lub sms pod numerem 727 030 030.
3. KŚ udostępnia zainteresowanym bezpłatnie wgląd do niniejszego Regulaminu:
   1) w siedzibie Spółki,
   2) w punktach odprawy,
   3) na stronie internetowej.
4. Informacje o punktach odprawy prowadzących sprzedaż biletów KŚ, godzinach ich otwarcia oraz adresy tych punktów, wskazane są na stronie internetowej.
5. Na stacji, na której brak jest możliwości odprawy podróżnych, podawane są informacje:
   1) o warunkach zakupu biletu w pociągu,
   2) o najbliższym stacjonarnym punkcie odprawy lub biletomacie,
   3) o najbliższej stacji, na której obecny jest personel, wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać informacje o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób niepełnosprawnych.
6. Na stacjach, na których obecny jest personel KŚ – osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej zdolności ruchowej, zapewniana jest nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz przesiadania się do pociągu skomunikowanego. Pomoc ta, zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia KŚ zostaną powiadomione przynajmniej na 48-godzin przed planowanym wyjazdem pod nr telefonu 727 03 03 03 lub e-mailem na adres pasazer@kolejeslaskie.com. Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno po-

wiadomienie, pod warunkiem, że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przejazdów. KŚ wskazuje punkt i określa godzinę, o której osoba niepełnosprawna jest zobowiązana stawić się, w celu udzielenia stosownej pomocy. Określona godzina nie może przekraczać 60 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu, którym zamierza podróżować osoba niepełnosprawna. Jeżeli nie została określona konkretna godzina zgłoszenia się osoby niepełnosprawnej, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż na 30 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu.

7. Jeżeli nie dokonano powiadomienia w terminie, o którym mowa w ust. 6, KŚ podejmuje wszelkie działania dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna mogła odbyć podróż.
8. Wykaz stacji zatrzymania pociągów KŚ, z określeniem ich przystosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych, wykaz pociągów przystosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich podany jest do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 6. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez:
   1) nabycie odpowiedniego biletu,
   2) zalegalizowanie posiadanego zlecenia-biletu.
2. Bilet można nabyć/zalegalizować/aktywować:
   1) w punkcie odprawy,
   2) u personelu pokładowego,
   3) w biletomacie – tylko nabyć,
   4) przez Internet – tylko nabyć,
   5) przez telefon komórkowy lub inne urządzenie mobilne – tylko nabyć,
   6) w punktach sprzedaży o ograniczonej odprawie – tylko nabyć.

3
3. Bilety okresowe i bilety na przejazd grupy w pociągach KŚ można nabyć również przez Internet, komórkę. Zasady nabywania biletów przez internet oraz warunki korzystania z nich, określone są w Regulaminie e-KŚ po jego ogłoszeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.
4. Legalizacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2 można dokonać:
   1) w punkcie odprawy – poprzez zamieszczenie:
      a) na zleceniu-bilecie – znaczka kontrolnego i odcisku datownika (w taki sposób aby odcisk datownika odbił się częściowo na znaczku kontrolnym a częściowo na zleceniu) oraz daty i godziny wyjazdu,
   2) w pociągu – poprzez zamieszczenie:
      a) na bilecie-zleceniu, w miejscu przeznaczonym na datownik – adnotacji **„Odprawa w poc. nr … dnia ….”** oraz daty i godziny wyjazdu.
5. Należności wynikające z zawarcia umowy przewozu, podróżny może uregulować:
   1) gotówką (w złotych) – w punkcie odprawy, biletomacie lub u personelu pokładowego,
   2) kartą płatniczą – w odpowiednio oznaczonych punktach odprawy i biletomatach.
   3) w formie elektronicznej – kupując bilet w internecie, przez telefon komórkowy lub inne urządzenie mobilne.
6. Opłaty i stawki określone w Cenniku lub ofertach specjalnych, stosuje się w wysokości obowiązującej w dniu zawarcia umowy przewozu.
7. Biletów nie wolno foliować, pod rygorem nieważności.
8. Podróżny, który posiada ważny bilet na przejazd, może zabrać ze sobą do pociągu:
   1) rzeczy, rower, wózek dziecięcy – na zasadach określonych w § 23,
   2) zwierzęta – na zasadach określonych w § 24.
9. Osoba nabywająca bilet, na życzenie może otrzymać fakturę VAT, również w przypadku, o którym mowa w ust. 10. Fakturę VAT poświadczającą sprzedaż biletu – wystawia:
   1) punkt odprawy dokonujący sprzedaży, lub
   2) punkt odprawy KŚ na stacji przeznaczenia – w przypadku biletów zakupionych w pociągu lub,
   3) w siedzibie spółki.
10. Bilety na przejazd jednorazowy wydane na odległość nie mniejszą niż 50 km, zawierające nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, kwotę należności wraz z podatkiem oraz kwotę podatku, uznaje się za fakturę VAT.

§ 7. Rodzaje biletów

1. Do zawarcia umowy przewozu KŚ stosuje:
   1) bilety:
      a) na przejazd jednorazowy (w tym zlecenia-bilety) – tylko w jedną stronę,
      b) na przejazd jednorazowy „tam i z powrotem”,
      c) bilety czasowe, ważne na przejazdy wielokrotne na danej linii/na danym obszarze, 3
      d) bilety czasowe, ważne na przejazdy wielokrotne w danej strefie/na danym obszarze, 3
   2) bilety okresowe:
      a) odcinkowe imienne – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów na określonej trasie lub obszarze w określonym czasie, 3
      b) liniowe imienne – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów na określonej linii/na danym obszarze,
      c) strefowe imienne – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów w określonej strefie/na danym obszarze,
      d) sieciowe – uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów w dowolnej relacji.
   3) bilety jednorazowe (w jedną stronę) na przewóz pod nadzorem podróżnego:
      a) psa,
      b) roweru,
      c) wózka dziecięcego,
      d) rzeczy.
   4) bilet sieciowy imienny miesięczny na rower. 1
2. Bilet na przejazd zawiera następujące dane:
   1) oznaczenie sprzedawcy (np. Koleje Śląskie Sp. z o.o.),
   2) oznaczenie przewoźnika KŚ,
   3) relację przejazdu (od stacji – do stacji) lub obszar obowiązywania,
   4) kategorię pociągu,
   5) opłatę za przejazd,
   6) rodzaj zastosowanej taryfy (N – normalna, U – ulgowa wraz z podaniem wymiaru ulgi),
   7) termin ważności,
   8) NIP sprzedawcy,
   9) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU),
   10) numer biletu, datę wystawienia, a w przypadku biletów z kas elektronicznych – również godzinę wystawienia,
   11) inne informacje niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.
3. Oprócz danych wymienionych w ust. 2, bilet na przejazd może zawierać (w zależności od potrzeb):
   1) liczbę osób,
   2) oznaczenie rodzaju oferty np. „SilesiaWeekend”,
   3) informacje taryfowe,
   4) odległość taryfową przejazdu,
   5) określenie drogi przewozu,
   6) znaki i kody do elektronicznej identyfikacji,
   7) inne informacje.
4. Bilet na przewóz rzeczy, roweru, wózka dziecięcego lub psa, zawiera następujące dane:
   1) oznaczenie sprzedawcy,
   2) oznaczenie przewoźnika,
   3) relację przewozu (od stacji – do stacji),
   4) datę wyjazdu,
   5) termin ważności,
   6) kwotę opłaty,
   7) NIP sprzedawcy,
   8) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU),
   9) oznaczenie dotyczące rodzaju biletu, np. „przewóz roweru”, „przewóz psa”,
   10) dodatkowe informacje, np. „przewóz pod nadzorem podróżnego”,
   11) numer biletu i datę wystawienia, a w przypadku biletów z kas elektronicznych – również godzinę wystawienia,
   12) nadruk/zapis: „ważny z biletem nr …..”, numer biletu na przejazd wpisuje kasjer lub personel pokładowy.

5. Oprócz danych wymienionych w ust. 4, bilet na przewóz rzeczy, roweru, wózka dziecięcego lub psa, może zawierać:
   1) określenie drogi przewozu,
   2) znaki i kody do elektronicznej identyfikacji,
   3) inne informacje.

   Ponadto na bilecie sieciowym miesięcznym na przewóz roweru wskazany jest jego termin ważności, imię i nazwisko oraz numer dokumentu poświadczającego tożsamość osoby przewożącej rower.

1

3

6. Bilety, o których mowa w ust. 1 w pkt 1 – 4 są wystawiane odpowiednio na drukach wg wzorów nr 1 oraz 3 – 5 Regulaminu.

§ 8. Sprzedaż biletów

1. W dniu wyjazdu można nabyć, uiszczając należności za przejazd/przewóz:
   1) w punkcie odprawy – uwzględniając czas konieczny na dojście do miejsca odjazdu danego pociągu, lub w terminie przedsprzedaży, określonym w ust. 2:
      a) bilet na przejazd,
      b) bilet na przewóz rzeczy, wózka dziecięcego lub psa,
      c) bilet na przewóz roweru,
      od i do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ,
   2) w pociągu – wyłącznie na wyjazd w dniu ich nabycia:
      a) bilet na przejazd
      b) bilet na przewóz: rzeczy, roweru, wózka dziecięcego lub psa.
   3) w biletomatach:
      a) bilet na przejazd,
      b) bilet na przewóz rzeczy, wózka dziecięcego lub psa,
      c) bilet na przewóz roweru,
      od i do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ,
   4) w Internecie
      a) bilet na przejazd,
      b) bilet na przewóz rzeczy, wózka dziecięcego lub psa,
      c) bilet na przewóz roweru,
      od i do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ,
   5) przez telefon lub inne urządzenia mobilne
      a) bilet na przejazd,
      b) bilet na przewóz rzeczy, wózka dziecięcego lub psa,
      c) bilet na przewóz roweru,
      od i do dowolnie wybranej stacji, na której zatrzymują się pociągi KŚ,
2. Formy sprzedaży wymienione w ust. 1 pkt. 3-5 obowiązują po podaniu do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.
3. Termin przedsprzedaży w punktach odprawy, internecie i w biletomatach wynosi 30 dni (tzn. że bilety, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 4 ważne w dniu 19 sierpnia lub od tego dnia, można nabyć najwcześniej w dniu 20 lipca), z wyjątkiem biletów liniowych miesięcznych imiennych, których termin przedsprzedaży wynosi 60 dni. Legalizacja zleceń-biletów w punktach odprawy, może być dokonana najwcześniej na 30 dni przed terminem wyjazdu, na zasadach określonych w § 6.

3

4. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, po której kursują pociągi danej kategorii, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w § 5 ust.5 i 7 TP-KŚ.
5. Zakres czynności kas biletowych oraz godziny ich otwarcia oznacza się np. w formie wywieszek lub piktogramów. Większą liczbę kas biletowych w punktach odprawy oznacza się cyframi.
6. Obsługa podróżnych w kasach biletowych dokonywana jest w kolejności ich zgłaszania się. Poza kolejnością obsługiwane są osoby za okazaniem stosownego dokumentu lub biletu:
   1) kobiety w ciąży,
   2) o niepełnosprawności,
   3) w wieku powyżej 70 lat,
   4) niezdolne do samodzielnej egzystencji,
   5) posiadające bilety, do których zostały wydane karnety, wymagające legalizacji,
   6) z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi,
   7) niewidome,
   8) chore na cukrzycę,

9) konwojenci osób aresztowanych lub więźniów,

obowiązek okazywania dokumentu nie dotyczy osób niepełnosprawnych o widocznym kalectwie, lub kobiet w widocznej ciąży.

7. Nabywając bilet, podróżny wskazuje:
   1) datę wyjazdu,
   2) relację (od stacji – do stacji),
   3) datę i godzinę rozpoczęcia ważności biletu,
   4) rodzaj biletu lub oferty,
   5) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową wg określonego wymiaru ulgi).
8. W razie braku możliwości odprawy podróżnego z przyczyn technicznych, punkt odprawy:
   1) wydaje podróżnemu **„Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd"** (wzór nr 2), z zaznaczeniem przyczyny wydania, wpisuje stację i datę wyjazdu oraz nr pociągu, zamieszczając na odwrocie odcisk datownika,
   2) informuje podróżnego o obowiązku zgłoszenia się do personelu pokładowego w pociągu w celu nabycia biletu, na warunkach określonych w ust. 9. 3
9. Podróżny nie posiadający ważnego biletu na przejazd/przewóz, lub posiadający bilety nie zalegalizowane w punkcie odprawy, zobowiązany jest przed wejściem do pociągu lub natychmiast po wejściu zgłosić się do personelu pokładowego pociągu w celu nabycia/zalegalizowania biletu. W przeciwnym razie podróżny jest traktowany jak osoba jadąca bez ważnego biletu i wówczas – oprócz należności przewozowych – uiszcza opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

   Powyższe nie dotyczy osób:
   1) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania personelowi pokładowemu podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
   2) które ukończyły 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek, na wydanym bilecie, personel pokładowy zamieszcza odpowiednią adnotację w brzmieniu: **„osoba niepeł."** lub **„osoba pow. 70 lat".**
   3) niewidome, podróżujące bez przewodnika,
   4) poruszające się na wózku inwalidzkim, odbywające przejazd z lub bez osoby towarzyszącej
10. Personel pokładowy dokonuje:
    1) odprawy osób, pobierając opłaty za:
       a) przejazd – wg indywidualnych uprawnień podróżnego lub z zastosowaniem ofert taryfowych, o ile postanowienia szczególne tych ofert nie stanowią inaczej,
       b) przewóz rzeczy, roweru i psa zabieranych przez podróżnych,
       c) wydanie biletu w pociągu,
       d) w przypadku osób odbywających wspólnie przejazd (w tej samej relacji), korzystających z różnych wymiarów ulg, pobierana jest jedna opłat za wydanie biletów,
    2) legalizacji dokumentów przewozu – pobierając opłatę za ich legalizację, z zastrzeżeniem postanowień ust. 11.
11. Legalizowanie zleceń-biletów w punkcie odprawy, odbywa się na zasadach określonych w postanowieniach § 44 TP-KŚ. W pociągu legalizacji dokonuje personel pokładowy, z zachowaniem warunków określonych w ust. 8. W miejscu przeznaczonym na datownik zamieszcza się odręcznie zapis: **„Odprawa w pociągu nr …. dnia ……"**, potwierdzając podpisem oraz pieczątką identyfikacyjną. W miejscu **„Ważny …… dni"** wpisuje się słownie termin ważności i wystawia podróżnemu bilet na przejazd. Numer wystawionego biletu personel pokładowy wpisuje na zleceniu-bilecie, w miejscu przeznaczonym na znaczek kontrolny. 3

    Zalegalizowane zlecenie-bilet - jest ważne łącznie z wystawionym biletem na przejazd, na podstawie którego pobiera się (na zasadach określonych w Regulaminie) opłatę za dokonanie legalizacji, wskazaną w Cenniku usług przewozowych C-KŚ

    Jeżeli podróżny nie dokona zgłoszenia, o którym mowa w ust. 8, pobiera się opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. i legalizuje się zlecenie-bilet, z zastrzeżeniem postanowień ust. 11.

    Jeżeli podróżny odmawia uiszczenia należności w pociągu, postanowienia § 20 stosuje się odpowiednio.
12. Jeżeli podróżny w pociągu KŚ nie posiada gotówki, personel pokładowy w pociągu wystawia wezwanie do zapłaty wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005 r.

13. Opłaty za wydanie biletu w pociągu lub legalizację biletu nie pobiera się od podróżnych:
    1) rozpoczynających przejazd w czasie, kiedy kasa jest nieczynna lub nie ma kasy oraz brak jest elektronicznych kasowników biletowych,
    2) którzy nie nabyli biletu z powodu braku drobnych pieniędzy w kasie lub usterki elektronicznej kasy biletowej i posiadają wydane przez tę kasę **„Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd"** (wzór nr 2),
    3) posiadających bilet ze stemplem lub adnotacją **„Dalej"** albo **„Dalej w poc. KŚ"** (bilet wydany wg zasad określonych w postanowieniach § 5 ust. 8 TP- KŚ),
    4) będącymi osobami:
        a) niepełnosprawnymi lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania personelowi pokładowemu podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
        b) które ukończyły 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek, na wydanym bilecie, personel pokładowy zamieszcza odpowiednią adnotację w brzmieniu: **„osoba niepeł."** lub **„osoba pow. 70 lat".**
    5) Jeżeli personel pokładowy nie może niezwłocznie dokonać odprawy, wówczas wydaje podróżnemu „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd", a odprawy dokonuje podczas przeprowadzania kontroli.
14. W pociągu KŚ można nabyć bilet, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 do wskazanej przez podróżnego stacji, na której rozkład jazdy przewiduje jego postój.
15. W pociągu, personel pokładowy może odprawić na podstawie jednego biletu, maksymalnie do 8 osób, pod warunkiem, że osoby te odbywają przejazd w tej samej relacji i w tym samym wagonie oraz korzystają z taryfy normalnej i/albo z jednego rodzaju ulgi ustawowej bądź handlowej. W przypadku, gdy odprawiani podróżni spełniają powyższe wymagania, ale ze względu na ich różne uprawnienia nie można wystawić jednego biletu, personel pokładowy wystawia tyle biletów ile jest rodzajów ulg i kategorii osób uprawnionych.
16. Osoba dokonująca odprawy, przed wydaniem podróżnemu biletu, ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z żądaniem podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu – jest obowiązany upewnić się, czy został on wystawiony wg jego wskazówek.

§ 9. Terminy ważności biletów i przerwy w podróży

1. Termin ważności biletu na przejazd jest uzależniony od rodzaju biletu i zastosowanej oferty.
2. Termin ważności biletu:
    1) na odległość do 100 km:
        a) w jedną stronę – jest ważny 6 godzin,
        b) „tam i z powrotem" – 1 dzień,
    1 2) na odległość powyżej 100 km:
        a) w jedną stronę – 1 dzień,
        b) „tam i z powrotem" – 2 dni,
    2 3) odcinkowego okresowego imiennego – zgodnie z postanowieniami §§ 35 – 38 TP-KŚ,
    3 4) wg ofert specjalnych – jest określony w warunkach stosowania tych ofert.
3. Na biletach wydawanych/legalizowanych w godzinach 23:01 do 24:00, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:
    1) w punkcie odprawy – datą dnia następnego,
    2) w pociągu przez personel pokładowy – faktyczną datą wyjazdu.
4. Termin ważności biletu rozpoczyna się od daty i godziny, wskazanej na nim za pomocą nadruku lub potwierdzonego zapisu. Dzień liczy się od godziny 0.01 do 24.00.
5. Podróż musi być rozpoczęta i zakończona w terminie wskazanym na bilecie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7-10.
6. W ramach terminu ważności biletu na przejazd, można dokonywać przerw w podróży, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8-10.
7. W przypadku, gdy przejazd poza stację przeznaczenia, daje podstawę do ustalenia dłuższego terminu ważności biletu, obowiązuje termin ważności wskazany na bilecie, na podstawie którego pobrano dopłatę różnicy należności w związku ze zmianą umowy przewozu.

8. Jeżeli podróżny rozpoczął podróż lub wznowił ją po przerwie ze stacji pośredniej w takim czasie, że ukończenie jej w terminie ważności biletu nie jest możliwe, to może on dojechać do stacji, na której pociąg zatrzymuje się według rozkładu jazdy po raz ostatni przed upływem terminu ważności biletu.
9. Podróżny z biletem jednorazowym na odległość do 100 km może dojechać do stacji przeznaczenia nawet po upływie terminu jego ważności, pod warunkiem, że odbywa przejazd bez dokonywania przerw w podróży.
10. Za przerwę w podróży nie uważa się przesiadania do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż, nie dojeżdża do tej stacji.
11. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności biletu.

§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach

1. W pociągach KŚ wyznacza się miejsca dla:
   1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży,
   2) inwalidów (osób niepełnosprawnych),
2. W pociągach KŚ obowiązują następujące zasady wyznaczania miejsc:
   1) dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży – dwa miejsca w każdym wagonie lub po cztery miejsca w wieloczłonowych pojazdach trakcyjnych,
   2) dla inwalidów (osób niepełnosprawnych) – dwa miejsca najbliżej drzwi wejściowych do wagonu lub skrajnych drzwi wieloczłonowych pojazdów trakcyjnych. Wyznaczone miejsca oznacza się w sposób trwały za pomocą piktogramów, a przedziały – za pomocą napisów.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
   1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba. Od kobiety w ciąży personel pokładowy może w razie wątpliwości zażądać okazania zaświadczenia lekarskiego,
   2) osób niepełnosprawnych – mają przede wszystkim podróżni o widocznej niepełnosprawności, utrudniającej podróżowanie w pozycji stojącej, bez względu na przyczynę niepełnosprawności. Jeżeli miejsca te nie są zajęte, mogą je zajmować inne osoby niepełnosprawne, za okazaniem jednego z niżej wymienionych dokumentów:
      a) orzeczenia lub wypisu z treści orzeczenia uprawnionego organu – stwierdzającego II lub III grupę inwalidztwa, umiarkowany lub lekki stopień niepełnosprawności albo całkowitą lub częściową niezdolność do pracy,
      b) legitymacji osoby niepełnosprawnej,
      c) książki inwalidy wojennego-wojskowego, wystawionej przez oddział ZUS,
      d) zaświadczenia ZUS stwierdzającego zaliczenie wyrokiem sądu do osób niepełnosprawnych albo uznanie niezdolności do samodzielnej egzystencji na czas określony.

      Na równi z osobami niepełnosprawnymi, z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.
4. Wyznaczone miejsca, nie zajęte przez osoby uprawnione wymienione w ust. 3, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu, gdy okaże się potrzeba zwolnienia tych miejsc podróżnym uprawnionym.
5. Podróżny ma prawo zająć – dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać – po jednym wolnym miejscu. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić – na ogólnych zasadach – bilet na przejazd wg taryfy normalnej.

§ 11. Zasady przejazdu grup podróżnych i zmiany umowy przewozu

1. Umowę na przewóz grupy podróżnych zawiera z KŚ organizator takiego przewozu.
2. Przewóz grup może odbywać się:
   1) pociągami przewidzianymi w rozkładzie jazdy,

2) pociągami nadzwyczajnymi uruchamianymi na zamówienie,

w miarę możliwości przewozowych i eksploatacyjnych KŚ.

3. Terminy i warunki realizacji zamówień na przejazdy grup określone są w postanowieniach taryfowych TP-KŚ.
4. Przy przejazdach na podstawie biletów wydanych dla uczestników przejazdu grupowego stosuje się odpowiednio postanowienia § 9.
5. W przewozie grupy, do obowiązków organizatora należy nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników tego przewozu przepisów porządkowych. Organizator i uczestnik ponoszą odpowiedzialność solidarną za wyrządzone szkody w mieniu KŚ.
6. Zmiana terminu wyjazdu na podstawie biletu wydanego dla uczestników przejazdu grupowego nie jest możliwa.
7. W przypadku rezygnacji grupy z przejazdu, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd grupy wydany na podstawie **„Karty przejazdu grupy"**, może być dokonany:
   1) przed rozpoczęciem terminu jego ważności – w punkcie odprawy, na ogólnych zasadach,
   2) po rozpoczęciu terminu ważności – w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 25,

   z potrąceniem 15% odstępnego.
8. W razie, gdy z biletu na przejazd grupy wydanego na podstawie „Karty przejazdu grupy" będzie korzystała mniejsza liczba osób, ale:
   1) liczba uczestników korzystających z przejazdu nie będzie mniejsza niż 10 osób, wówczas:
      a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy, na podstawie nowej „Karty przejazdu grupy", wydaje nowy bilet na przejazd grupy dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem 15% odstępnego,
      b) po zakończeniu podróży – zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie korzystały z przejazdu, dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji – po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez organizatora przejazdu – na stacji wyjazdu lub u personelu pokładowego w pociągu KŚ – poświadczenia na bilecie, w brzmieniu: **„Bilet wykorzystany przez … osób, od stacji … do stacji …"**,
   2) liczba uczestników korzystających z przejazdu będzie mniejsza niż 10 osób (pozostałym uczestnikom nie przysługuje przejazd grupowy), wówczas:
      a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami. Organizator ewentualnie otrzymuje zwrot, po potrąceniu odstępnego, albo dopłaca różnicę należności,
      b) po rozpoczęciu przejazdu – personel pokładowy w pociągu KŚ wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami, a okazany bilet grupowy poświadcza adnotacją w brzmieniu: **„Bilet niewykorzystany, wydano dla …. (liczba osób) bilet (bilety) nr …"**.

   Zwrotu należności za bilet na przejazd grupy, można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 25.
9. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

§ 12. Zmiana umowy przewozu – postanowienia ogólne

1. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
   1) terminu wyjazdu,
   2) stacji przeznaczenia.
3. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której KŚ przysługuje wyższa należność za przewóz, podróżny powinien dopłacić różnicę należności w punkcie odprawy, przed rozpoczęciem przejazdu.
4. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny może zmienić umowę przewozu w zakresie określonym w ust. 2, dopłacając różnicę należności personelowi pokładowemu w pociągu, pod warunkiem, że zgłosi zamiar zmiany najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację, od której ma nastąpić zmiana. W przeciwnym razie podróżny jest zobowiązany do nabycia biletu na przejazd od pierwotnej stacji przeznaczenia do nowej stacji przeznaczenia.

5. W celu dokonania zmiany umowy przewozu uprawniającej do otrzymania zwrotu należności, podróżny jest obowiązany uzyskać odpowiednie poświadczenie na bilecie.
   Poświadczenia dokonuje:
   1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasjer biletowy w punkcie odprawy,
   2) po rozpoczęciu przejazdu – personel pokładowy w pociągu.
6. Zmiana umowy przewozu na przejazdy wielokrotne (bilety okresowe odcinkowe), jest możliwa przed rozpoczęciem terminu ważności biletu i wymaga wymiany biletu na nowy. 3
7. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, punkt odprawy:
   1) dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd na zasadach określonych odpowiednio w § 16 lub § 18, z tym że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego,
   2) wydaje nowy bilet zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację **„WYMIANA”**.

   Wymiany można dokonać tylko jeden raz, kolejna wymiana traktowana jest jako zwrot biletu (odstąpienie od umowy przewozu).
8. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
9. Zmiany umowy przewozu zawartej na przejazd pociągiem innego przewoźnika, dokonuje się na warunkach określonych przez tego przewoźnika.

§ 13. Zasady zmiany terminu wyjazdu

1. Jeżeli podróżny zamierza wyjechać przed datą i/lub godziną rozpoczęcia ważności biletu jednorazowego, powinien zgłosić się do punktu odprawy w celu dokonania wymiany biletu, na zasadach określonych w § 12 ust. 7.
2. Podróżny, który chce rozpocząć przejazd przed datą i/lub godziną rozpoczęcia ważności biletu jednorazowego i nie dopełnił wymaganych formalności w punkcie odprawy, zobowiązany jest zgłosić się do personelu pokładowego w pociągu, w sposób określony w § 8 ust. 9, w celu uzyskania na bilecie poświadczenia o zmianie terminu (daty i/lub godziny) wyjazdu (**„Przejazd w dniu … godz. … w pociągu nr …”**). 3
   Termin ważności takiego biletu liczy się od dnia i godziny wskazanych w poświadczeniu.
3. Podróżny posiadający bilet jednorazowy, który zamierza wyjechać w terminie późniejszym, powinien zgłosić się do punktu odprawy na stacji wyjazdu w celu dokonania wymiany biletu, na zasadach określonych w § 12 ust.7. Wymiany biletu należy dokonać przed rozpoczęciem pierwotnego terminu ważności biletu.
4. Brak poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.

§ 14. Zasady zmiany umowy przewozu w razie przejazdu podróżnego poza stację przeznaczenia

1. Podróżny, który zamierza odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie:
   1) wg opłaty normalnej lub,
   2) ulgowym i postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych oraz okazany dokument uprawniają go do takiego przejazdu z ulgą o tym samym wymiarze,

   powinien za ten przejazd uiścić w punkcie odprawy lub w pociągu, należność stanowiącą różnicę między ceną biletu odpowiednio normalnego lub ulgowego, obliczoną za odległość od stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia, a ceną okazanego biletu.
2. Podróżny, który zamierza pojechać poza stację przeznaczenia, wskazaną na bilecie z ulgą 100% i postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych oraz okazany dokument uprawnia go do takiego przejazdu, powinien:
   1) w punkcie odprawy – zwrócić posiadany bilet i uzyskać nowy bilet z ulgą 100% od pierwotnej stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia,
   2) w pociągu – uzyskać nowy bilet od pierwotnej stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia, na zasadach określonych w § 12 ust. 4. Okazany bilet, personel pokładowy poświadcza o niewykorzystaniu, bilet ten podlega zwrotowi, na warunkach określonych w § 16 ust. 5.
3. Podróżnemu posiadającemu bilet ulgowy, zamierzającemu pojechać poza stację przeznaczenia i na taki przejazd przysługuje mu inny wymiar ulgi, wydaje się w punkcie odprawy lub w pociągu nowy bilet, z zastosowaniem tej ulgi, na przejazd od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia.

4. Jeżeli postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych i/lub posiadany dokument nie uprawniają podróżnego do korzystania z przejazdu ulgowego na dalszej drodze poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie, podróżny posiadający bilet na przejazd z ulgą ustawową, obowiązany jest w punkcie odprawy lub w pociągu – nabyć nowy bilet, od pierwotnej stacji przeznaczenia do nowej stacji przeznaczenia, z zastosowaniem opłaty normalnej.
5. Dozwolony jest przejazd do stacji położonej na przedłużeniu relacji wymienionej na bilecie (bezpośrednim pociągiem), jeżeli nowa stacja przeznaczenia mieści się w tej samej strefie odległości co pierwotna stacja przeznaczenia. W tym wypadku nie wystawia się biletu. Podróżny nie ma obowiązku zgłaszania takiego przejazdu.

§ 15. Zasady przejścia podróżnego do/z pociągu innego przewoźnika

1. Podróżny, który zamierza w całej relacji lub na części drogi przejść do pociągu innego przewoźnika, powinien w punkcie odprawy – zwrócić posiadany bilet na przejazd pociągiem KŚ i nabyć nowy, na faktyczny przejazd. Od zwracanych należności potrąca się 15% odstępnego.
2. Podróżny z biletem ważnym na przejazd pociągiem innego przewoźnika, który zamierza w całej relacji lub na części drogi przejść do pociągu KŚ, powinien nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Posiadany bilet na przejazd pociągiem innego przewoźnika podlega zwrotowi na warunkach określonych przez tego przewoźnika. W razie odprawy w pociągu KŚ, personel pokładowy bilet ten poświadcza o niewykorzystaniu.
3. Jeżeli w pociągu KŚ podróżny z biletem ważnym na przejazd pociągiem innego przewoźnika odmówi zakupu biletu, oprócz należności za przejazd, pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
3 4. Postanowienia § 8 ust. 9 stosuje się odpowiednio.

§ 16. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety jednorazowe

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 jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez KŚ:
   1) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu lub w punkcie, w którym dokonano zakupu biletu – w terminie jego ważności, w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu. Jeżeli podróżny zgłosi się w innym punkcie odprawy, wówczas kasjer biletowy zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu: **„Podróżny zgłosił rezygnację w dniu …o godz. … Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji.”**.
   Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet można ubiegać się w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 25,
   2) w pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. Na życzenie podróżnego, personel pokładowy zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: **„Rezygnacja z przejazdu od stacji ….. do stacji przeznaczenia w poc. nr ….. dnia …”**.Podróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej – położonej na drodze przewozu – zgłosi rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia i nie posiada na bilecie poświadczenia, o którym mowa wyżej, może jedynie uzyskać na bilecie adnotację w brzmieniu: **„W dniu …… o godz. …… zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji …… do stacji przeznaczenia.”**. W tym przypadku, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 25.
   Osoba poświadczająca całkowicie niewykorzystany bilet, zobowiązana jest przekreślić ten bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami, a w przypadku poświadczenia biletu o częściowym niewykorzystaniu, stanowiącym podstawę do dokonania zwrotu różnicy należności – jedną ukośną linią.

3. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet dokonuje punkt odprawy, na podstawie oryginału biletu przekazanego przez podróżnego.
4. Nie wymaga poświadczenia bilet:
   1) całkowicie niewykorzystany – zwrócony przed rozpoczęciem terminu jego ważności,
   2) zwrócony w terminie ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w postanowieniach § 12 ust. 7,

   w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju.
5. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet, odpowiednio poświadczony, dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów – w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu. Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a za częściowo niewykorzystany – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie. Od zwracanych należności potrąca się 15% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6.
6. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
   1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KŚ,
   2) w przypadku zwrotu biletu w ramach jego wymiany, na zasadach o których mowa w § 12 ust. 7.
7. W razie korzystania z biletu (biletów) na przejazd przez mniejszą liczbę osób niż wskazana na bilecie (biletach):
   1) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem odstępnego,
   2) po zakończeniu podróży – punkt odprawy dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia biletu (biletów) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu lub pośredniej poprzedzającej zmianę albo u personelu pokładowego w pociągu.
8. Jeżeli bilet na przejazd był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego nie dokonuje się zwrotu należności za:
   1) początkową cześć drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przewozu, chyba że podróżny przed rozpoczęciem tego przejazdu uzyskał na stacji wyjazdu lub nabycia biletu odpowiednie poświadczenie,
   2) bilet przedłożony do zwrotu po upływie terminu jego ważności, chyba że podróżny uzyskał odpowiednie poświadczenie, na zasadach określonych w ust. 2.
9. Jeżeli podróżny:
   1) nie przedłoży w punkcie odprawy odpowiednio poświadczonego biletu w terminie określonym w ust. 5, lub
   2) udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 25.
10. W przypadku zmiany umowy przewozu w pociągu i zamieszczeniu przez personel pokładowy na przedłożonym przez podróżnego bilecie adnotacji o jego niewykorzystaniu z jednoczesnym wydaniem nowego biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za tak poświadczony bilet, bez potrącania odstępnego.
11. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, może być dokonany wyłącznie pod warunkiem przedłożenia go łącznie z fakturą VAT. W takim wypadku punkt odprawy wydaje fakturę korygującą. Faktura korygująca może być wystawiona wyłącznie przez ten punkt odprawy, który wydał bilet z fakturą, o ile podróżny zgłosi się w tym samym miesiącu kalendarzowym. W przeciwnym razie zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji (§ 18 ust. 9).
12. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet opłacony 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 jego zakupie. Zwrot należności gotówką nie jest dozwolony.
13. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd grupy, określają postanowienia § 11.
14. Zwrotu należności za bilet zakupiony w biletomacie dokonuje się na zasadach określonych w postanowieniach ust. 1-10.

§ 17. Zwrot kosztów biletu jednorazowego oraz zmiana trasy w przypadku opóźnienia pociągu, przerwy w ruchu lub utraty połączenia

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności nie leżące po stronie podróżnego, uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, podróżny na podstawie uzyskanego poświadczenia na bilecie, ma prawo:
   1) do zwrotu pełnej kwoty uiszczonej za przejazd – tj. za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli dalsza podróż jest już bezcelowa, w kontekście pierwotnego planu podróży wraz z zapewnieniem przejazdu powrotnego do miejsca wyjazdu dogodnym dla podróżnego pociągiem KŚ,
   2) do kontynuacji lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego w późniejszym terminie, dogodnym dla podróżnego – w przypadku, gdy przewiduje się, że opóźnienie przyjazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie przekroczy 60-minut.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1:
   1) pkt 1 – podróżnemu, który uzyskał na bilecie poświadczenie o opóźnieniu pociągu/przerwie w ruchu/utracie połączenia, przysługuje bezpłatny przejazd (powrót) pociągiem KŚ do miejsca wyjazdu. Upoważniony przez KŚ pracownik zamieszcza na bilecie na przejazd poświadczenie w brzmieniu: **„Bezpłatny powrót w dniu … do stacji …”** Tak poświadczony bilet na przejazd, podróżny może zwrócić po przyjeździe do miejsca pierwotnego wyjazdu w terminie 30 dni, licząc od dnia ważności biletu, bez potrącenia odstępnego,
   2) pkt 2 – podróżny, który uzyskał poświadczenie o opóźnieniu pociągu/utracie połączenia, może rozpocząć lub kontynuować przerwany przejazd drogą dłuższą albo inną, bez uiszczania opłat.
3. Z przejazdów, o których mowa w ust. 1, podróżny może skorzystać, pod warunkiem, że KŚ ma możliwość zapewnienia takiego przewozu.

§ 18. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne

1 3 1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 15% odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10.

3 2. Za częściowo niewykorzystany bilet:
   1) okresowy odcinkowy:
      a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
      b) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem trzydziestego dnia ważności,
   2) strefowy i liniowy miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
   3) sieciowy:
      a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
      b) półroczny i roczny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,

   zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany.

3 3. Za częściowo niewykorzystany bilet:
   1) okresowy odcinkowy kwartalny oraz sieciowy imienny kwartalny, a także sieciowy bezimienny kwartalny i sieciowy bezimenny roczny – należności zwracane są po potrąceniu 15% odstępnego,
   2) okresowy odcinkowy miesięczny, liniowy miesięczny i strefowy miesięczny oraz sieciowy imienny miesięczny i sieciowy bezimienny miesięczny – należności zwracane są po potrąceniu 40% odstępnego,

   z zastrzeżeniem ust. 10.

1 2 4. Bilet odcinkowy miesięczny i kwartalny z ulgą 33% i 50%, który może nabyć pracodawca (lub inny podmiot), na podstawie odrębnej umowy zawartej z przewoźnikiem Koleje Śląskie Sp. z o.o., nie podlega zwrotowi.

5. Za bilet sieciowy miesięczny na przewóz roweru:
   1) całkowicie niewykorzystany, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności – zwraca się zapłaconą należność,

1 2) częściowo niewykorzystany, zwrócony nie później niż czternastego dnia ważności – zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany.

   Od zwracanych należności potrąca się 15% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 10.

6. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet dokonuje punkt odprawy, na podstawie oryginału biletu przekazanego przez podróżnego. 1
7. Nie podlegają zwrotowi należności za: 1
   1) częściowo niewykorzystane bilety okresowe,
   2) sieciowe miesięczne na przewóz roweru,

   przedłożone po upływie terminu określonego w ust. 2 i 5, 3
8. Każdy punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów, dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety. 1
9. KŚ – w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 25 – dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety: 1
   1) w przypadkach szczególnie uzasadnionych, jeżeli nie mogły być zwrócone w terminie, o którym mowa w ust. 1 – 5, z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. z powodu pobytu w szpitalu), 1
   2) na które została wystawiona faktura VAT.

   Termin niewykorzystania biletu liczony jest od dnia następnego po dacie przedłożenia do zwrotu, albo po dacie stempla pocztowego.
10. Potrącona kwota nie może być wyższa niż 110 zł. 1

    Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli:
    1) na zasadzie wymiany podróżny zwraca bilet przed rozpoczęciem terminu jego ważności lub w terminie, o którym mowa w ust. 2 i 5 oraz jednocześnie nabywa nowy bilet z nowym terminem ważności. Na zwracanym bilecie punkt odprawy dokonuje adnotacji w brzmieniu **„Wymiana biletu na bilet nr …”**, 3
    2) niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KŚ.
11. Postanowienia § 16 ust. 11 stosuje się odpowiednio. 1
12. Za bilet zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregokolwiek zapisu lub zabezpieczenia), zafoliowany, zagubiony lub skradziony, KŚ nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania. 1

§ 19. Kontrola dokumentów przewozu

1. W pociągu KŚ podróżny jest obowiązany posiadać ważny bilet na przejazd/przewóz i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli, na każde żądanie. Zasady przejazdu osób na podstawie biletów ulgowych określone są w postanowieniach § 14 TP-KŚ. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu KŚ dokonuje osoba upoważniona do kontroli, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Identyfikator powinien zawierać co najmniej następujące informacje:
   1) nazwę przewoźnika,
   2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu,
   3) zdjęcie kontrolującego,
   4) zakres upoważnienia,
   5) okres ważności,
   6) pieczęć i podpis wystawcy.
2. Osoba dokonująca kontroli biletów poświadcza na bilecie fakt przeprowadzenia kontroli, poprzez zamieszczenie odcisku znakownika lub odręczne wpisanie numeru pociągu:
   1) na bilecie jednorazowym (w tym na zleceniu-bilecie) – każdorazowo,
   2) na bilecie na przejazdy wielokrotne – przy pierwszej kontroli.
3. KŚ zastrzega sobie prawo do zatrzymania (do celów kontrolnych) okazanego podczas kontroli w pociągu biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym umieszcza się dane z biletu zatrzymanego.

§ 20. Postępowanie z podróżnym bez ważnego biletu

1. Za podróżnego bez biletu uważa się podróżnego, który podczas kontroli w pociągu: 2
   1) nie okazał ważnego:
      a) biletu na przejazd/przewóz i/albo,
      b) lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
      c) „Poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”,

2) okazał:
   a) niezalegalizowane zlecenie-bilet,
   b) bilet na przejazd lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregokolwiek zapisu lub zabezpieczenia), albo zafoliowany,
   c) **„Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd"** wydane przez punkt odprawy, a nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w § 8 ust. 9,
   d) ulgowy bilet ale nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z tego biletu lub okazał dokument, z którego wynika, że przysługuje mu inny wymiar ulgi,
   e) ulgowy bilet ale żadna ulga mu nie przysługuje.
3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
   a) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia, z zastrzeżeniem § 14 ust. 5 lub w innej relacji niż wynika to z biletu i nie zgłosił tego personelowi pokładowemu w pociągu,
   b) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w terminie ważności biletu,
4) korzysta z biletu imiennego bez dopełnienia określonych na nim warunków (tj. bez wpisania imienia, nazwiska, numeru dokumentu tożsamości) lub bez okazania dokumentu, którego numer został wpisany na bilecie, albo wystawionego dla innej osoby.

2. Zabrał ze sobą do pociągu, bez odpowiedniego biletu, rzeczy (w tym wózek), rower lub psa, za przewóz których pobiera się opłaty – bez uiszczenia tych opłat.
3. Od podróżnego, o którym mowa w ust. 1 i 2, w pociągu pobiera się:
   1) opłatę taryfową za przejazd – od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie albo od stacji najbliższej miejsca ujawnienia podróżnego (w przypadku braku biletu i braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu) – do stacji wskazanej przez podróżnego, nie dalej jednak jak do ostatniej stacji biegu pociągu.
   2) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01. 2005 r.
4. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada:
   1) uprawnienie do ulgowego przejazdu,
   2) ważny bilet okresowy imienny,

   ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo biletu okresowego, wystawia się podróżnemu bilet, zgodnie z postanowieniami ust. 3, a na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację 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 ulgowego przejazdu, ale nie okazał …** (rodzaj dokumentu – np. legitymacja szkolna, studencka, książka inwalidy wojennego itp.)" lub **„Podróżny …** (imię, nazwisko i adres) **okazał nieważny dokument …** (rodzaj dokumentu), **z powodu …** (np. braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty)",
   b) w przypadku określonym w pkt 2:
      „Podróżny … (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) **oświadczył, że posiada ważny bilet okresowy imienny, ale nie okazał go podczas kontroli"**.

   W obu przypadkach personel pokładowy pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadcza adnotację własnoręcznym podpisem i odciskiem pieczęci lub znakownika. Uiszczone opłaty zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 25.
5. Bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli zatrzymuje za pokwitowaniem (wzór nr 52 TP-KŚ). KŚ przesyła zatrzymany dokument prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
6. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 22.

§ 21. Postępowanie w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu bez ważnego biletu, o którym mowa w § 20, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu, osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 1) zwane dalej wezwaniem.
2. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę:
   1) od stacji:
      a) wskazanej przez podróżnego, albo
      b) poprzedzającej miejsce ujawnienia podróżnego, albo
      c) wyjazdu pociągu, w przypadku braku możliwości jednoznacznego ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,
   2) do stacji wskazanej przez podróżnego, znajdującej się na trasie przejazdu obsługiwanego pociągu, na którym rozkład jazdy przewiduje jego postój,
   3) oddzielnie dla każdego podróżnego, który ukończył 13 lat, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w ust. 3.
3. W przypadku przejazdu grupowego, o którym mowa w § 11, wezwanie wystawia się na opiekuna/przewodnika grupy. Należność za przejazd oraz opłatę dodatkową, wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oblicza się za każdego uczestnika przejazdu grupowego, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.
4. W przypadku przejazdu osób małoletnich (do lat 13) wraz z opiekunem, za przejazd każdej z tych osób, wezwanie wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu dla osoby małoletniej zamieszcza się stosowną adnotację: **„Za przejazd osoby małoletniej …** (imię i nazwisko)".
5. W celu wystawienia wezwania osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, a w razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania – 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.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez osobę upoważnioną do kontroli.
7. Podróżny, który:
   1) w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku odpowiedniego biletu odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości,
   2) nie pozostał w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez osobę upoważnioną do kontroli, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych,

   podlega karze grzywny. Orzekanie w ww. sprawach następuje w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
8. W wezwaniu, oprócz adresu zamieszkania i danych osobowych podróżnego, zamieszcza się m.in.:
   1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
      a) datę przejazdu,
      b) stacje wyjazdu i przeznaczenia,
      c) numer pociągu,
      d) odległość taryfową przejazdu,
      e) rodzaj taryfy i wymiar posiadanej ulgi,
   2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
      a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz rzeczy (w tym wózka dziecięcego), roweru, psa,
      b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01. 2005 r.,
   3) cenę okazanego biletu,
   4) kwotę należności do zapłaty,
   5) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu),
   6) uwagi organu kontrolnego,
   7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym.
9. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania w rubryce **„Uwagi podróżnego"**.

10. Fakt odbioru wezwania podróżny ma obowiązek potwierdzić podpisem, w odpowiedniej rubryce wezwania. W razie odmowy potwierdzenia faktu przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli dokonuje stosownej adnotacji. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
11. Wykazaną w wezwaniu kwotę do zapłaty należy uiścić w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania (nie wliczając tego dnia) za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu. Dniem wpłaty jest dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień uiszczenia wpłaty.
    W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania w tym terminie, KŚ dochodzi tej należności wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego.
12. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w ust. 11, najdalej w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. ulega obniżeniu o 60%.
13. Jeżeli wezwanie wystawiono podróżnemu posiadającemu:
    1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, który nie okazał w pociągu dokumentu poświadczającego to uprawnienie, albo
    2) ważny bilet imienny (np. odcinkowy), którego nie okazał podczas przejazdu,

    wezwanie zostanie umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnień do ulgowego przejazdu albo posiadania biletu imiennego i złożenia reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 25.
14. W razie wystawienia wezwania podróżnemu, o którym mowa w ust.13, w rubryce „Uwagi podróżnego', podróżny zamieszcza informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu lub ważnego biletu imiennego i potwierdza własnoręcznym podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, wystawca wezwania zamieszcza odpowiednia adnotacje w rubryce „Uwagi kontrolującego".
15. W przypadku, gdy podróżny – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta itp.), pod warunkiem dołączenia zaświadczenia (wydanego przez uprawniony organ), o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
16. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił – na zasadach określonych w § 8 ust. 9 – brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe gotówką, ale obsługa pociągu nie może wydać mu reszty.
    W takim wypadku w wezwaniu, w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się adnotację **„Brak możliwości wydania reszty – termin płatności 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w wysokości … zł i ustawowych odsetek."**.
17. W przypadkach, o których mowa w ust. 16:
    1) kwota do zapłaty stanowi należność za przejazd,
    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 wystawienia wezwania. Niedotrzymanie tego terminu skutkuje naliczeniem opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu – zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005 r. Odsetki ustawowe od należności naliczane będą począwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności, nie wliczając tego dnia.
18. Wystawione wezwanie upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim określonym.

§ 22. Postępowanie w sytuacjach spornych oraz zasady rozpatrywania skarg i wniosków

1. Spory powstałe pomiędzy:
    1) podróżnym, a personelem KŚ (lub podmiotów działających na rzecz i w imieniu KŚ) rozstrzyga:
        a) w punkcie odprawy – pracownik sprawujący bezpośredni nadzór nad pracą tej placówki (np. kierownik kas lub starszy kasjer),
        b) w pociągu – personel pokładowy,

2) podróżnymi w pociągu – rozstrzyga personel pokładowy.

W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu przez osoby wskazane powyżej, podróżny może złożyć skargę na zasadach określonych w ust. 2.

2. Wszelkie skargi/wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez KŚ oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia Nr 1371/2007, (§ 27 pkt 1) lub kierowane pod adresem danego pracownika, nie związane z roszczeniami finansowymi, podróżny może składać w formie pisemnej w terminie do 7 dni od dnia zdarzenia:
   1) korespondencyjnie na adres pocztowy:
      Koleje Śląskie Sp. z o.o.
      ul. Wita Stwosza 7
      40-040 Katowice,
   2) za pomocą poczty elektronicznej na adres:skargi@kolejeslaskie.com,
   3) osobiście w siedzibie KŚ,
3. Nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku, KŚ udziela wnoszącemu odpowiedzi, lub też – w usprawiedliwionych przypadkach – informuje go o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła (np. za pomocą poczty elektronicznej), chyba że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.
4. Jeżeli skarga/wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie należy do kompetencji KŚ, sprawa jest przekazywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania, do odpowiedniego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
5. KŚ nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek, nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji, lub jeśli zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

1

ROZDZIAŁ III. Warunki przewozu rzeczy i zwierząt zabieranych przez podróżnych

§ 23. Przewóz rzeczy

1. Rzeczy zabierane przez podróżnego do pociągu KŚ nie mogą zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu podróżnych lub KŚ.
2. Zabrania się przewożenia w pociągach:
   1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę podróżnym przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić wagon (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami itp.),
   2) przedmiotów mogących przeszkadzać podróżnym lub narazić ich na niewygody,
   3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
   4) przedmiotów wywołujących odczucie odrazy,
   5) zwłok i szczątków zwłok ludzkich,
   6) przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów prawa,
   7) pojazdów z silnikiem spalinowym.
3. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla rzeczy zabranych ze sobą, w sprawie ich umieszczenia powinien stosować się do zaleceń personelu pokładowego pociągu.
4. Rzeczy, które podróżny zabiera ze sobą, obowiązany jest sam nadzorować. KŚ odpowiada za nie tylko wówczas, gdy szkoda powstała z jego winy.
5. Podróżny, może zabrać ze sobą nie nabitą broń palną krótką, myśliwską lub sportową, pod warunkiem okazania zezwolenia na jej posiadanie. W takim przypadku podróżny może przewozić

także amunicję. Ograniczeń, o których mowa wyżej, nie stosuje się do broni palnej przewożonej przez osoby uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje.

6. Podróżny może zabrać do pociągu odpłatnie rzeczy określone w postanowieniach taryfowych TP-KŚ, kupując w punkcie odprawy bilet na przewóz rzeczy pod nadzorem podróżnego. W przypadku, gdy punktu odprawy nie ma, jest nieczynny lub gdy podróżny nie nabył biletu w czynnym punkcie odprawy, zobowiązany jest przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu na przewóz rzeczy. W przeciwnym razie podróżny jest zobowiązany uiścić – oprócz opłaty taryfowej za przewóz – również opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005 r. Wyjątek stanowią osoby o których mowa w § 8 ust. 9.

7. W razie ujawnienia rzeczy zagrażających bezpieczeństwu i porządkowi lub stwarzających możliwość wyrządzenia szkody podróżnym albo KŚ, usuwa się je z pociągu na najbliższej stacji. Od podróżnego pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005 r. jeżeli stwierdzono rzeczy:
   1) których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – KŚ postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
   2) niebezpieczne lub broń palną (z zastrzeżeniem postanowień ust. 5) – stawia się je do dyspozycji Policji.
8. W razie ujawnienia, że rzeczy zabrane przez podróżnego nie spełniają wymogu, o którym mowa w ust. 1, podróżny na żądanie osoby upoważnionej do kontroli powinien przejść do przedziału dla podróżnych z większym bagażem, uiścić opłatę taryfową za przewóz od stacji wyjazdu oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. W razie odmowy natychmiastowego uregulowania należności, osoba upoważniona do kontroli sporządza wezwanie do zapłaty (wg wzoru nr 1) i wręcza je podróżnemu.
9. Osoba upoważniona do kontroli może odstąpić od żądania przejścia podróżnego do wyznaczonego przedziału z większym bagażem, jeżeli jest to niemożliwe ze względów technicznych i przewożone rzeczy nie przeszkadzają podróżnym, a należności przewoźnika zostały przez podróżnego zapłacone w pociągu.
10. W razie ujawnienia podróżnego z rzeczami, których przewóz jest zabroniony, obsługa pociągu poświadcza wykorzystanie biletu na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy poprzez zabranie ze sobą rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania podróżny musi opuścić pociąg. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu odstępnego.

§ 24. Przewóz zwierząt

1. W pociągach KŚ można przewozić pod swoją opieką bezpłatnie (w ramach bagażu podręcznego) małe zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta oprócz psów powinny być umieszczone w odpowiednim opakowaniu (w koszach, skrzynkach, klatkach), zabezpieczającym przed wyrządzeniem szkody. Dla rozmieszczenia zwierząt przewożonych w wymienionych opakowaniach, podróżny może rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje.
2. Przewóz psa (nie więcej niż jednego, bez względu na wielkość) pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
   1) pies nie zachowuje się agresywnie i nie zakłóca spokoju,
   2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, nie dotyczy psa przewodnika osoby niewidomej lub psa asystującego niezdolnej do samodzielnej egzystencji,
   3) posiada ważny bilet na przewóz psa oraz aktualne zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliźnie,
   4) pies nie zajmuje miejsca do siedzenia,
   5) podróżny dba o stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa.
3. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody podróżnych, zgoda podróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
   1) zwierząt w przedziałach dla podróżnych z większym bagażem,
   2) psów będących przewodnikami,
   3) psów będących asystentami osób niepełnosprawnych,
   4) psów służbowych z opiekunem.

4. Jeżeli podróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, z zastrzeżenie ust. 3, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez personel pokładowy (w przedziale dla podróżnych z większym bagażem lub na pomoście), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji. W takim przypadku personel pokładowy dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącenia odstępnego.
5. Podróżnemu, który nie nabył w punkcie odprawy biletu na przewóz psa i nie zgłosił się do obsługi przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu w celu nabycia biletu wystawia się bilet i pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005 r., a w przypadku odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie, z wyjątkiem osób, o których mowa w § 8 ust. 9.
6. Jeżeli podróżny przewozi:
   1) bezpłatnie zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 1-2,
   2) więcej niż jednego psa,

   obowiązany jest oprócz należności taryfowych zapłacić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. W razie odmowy uregulowania należności kontroler obsługa pociągu wystawia wezwanie. Na najbliższej stacji podróżnego usuwa się z pociągu wraz ze zwierzętami (psami). W takim przypadku kontroler obsługa pociągu dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet, po potrąceniu odstępnego.

ROZDZIAŁ IV. Reklamacje, rzeczy znalezione

§ 25. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez KŚ są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych:
   1) w Rozporządzeniu Nr 1371/2007,
   2) w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.),
   3) w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266).
2. Osoba uprawniona może złożyć do KŚ reklamację:
   1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
   2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów),
   3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.
3. Reklamacje składa się w formie pisemnej:
   1) osobiście w siedzibie Spółki,
   2) za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi@kolejeslaskie.com,
   3) przesyłając pocztą na adres KŚ
   4) w punktach odprawy,
   5) u personelu pokładowego.
4. Reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 5 powinna zawierać:
   1) datę sporządzenia,
   2) nazwę i adres przewoźnika,
   3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację,
   4) tytuł reklamacji wraz z uzasadnieniem,
   5) kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego biletu i ewentualnie nazwę banku i numer konta bankowego, na które przewoźnik powinien przekazać należności w razie uznania roszczenia,
   6) wykaz załączonych dokumentów,
   7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
5. Reklamacja dotycząca sporządzonego wezwania z tytułu przewozu osób lub rzeczy, powinna zawierać dane, o których mowa w ust. 4 oraz serię i numer każdego z wystawionych wezwań.

6. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały biletów oraz oryginały lub potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
   Ponadto do reklamacji, o których mowa w § 20 ust. 4 i § 21 ust. 13 należy dołączyć:
   1) uwierzytelnioną (np. przez upoważnionego pracownika KŚ lub notariusza) kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, oraz
   2) odpowiednio oryginał biletu wydanego w pociągu lub wezwania, i/albo
   3) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu.
7. Reklamacje z tytułu roszczeń dotyczących:
   1) zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety,
   2) wezwań wystawionych w pociągu, z tytułu przewozu osób lub rzeczy/zwierząt,
   3) nie wykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu, mogą być składane:
      a) korespondencyjnie na adres pocztowy:
         Koleje Śląskie Sp. z o.o.
         ul. Wita Stwosza 7
         40-040 Katowice,
      b) za pomocą poczty elektronicznej na adres:skargi@kolejeslaskie.com,
      c) osobiście w siedzibie KŚ,
8. Reklamacje, dotyczące zagadnień, określonych w:
   1) ust. 7 pkt 1 i 3 – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia,
   2) ust. 7 pkt 2 – mogą być składane nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania,
   3) § 20 ust. 4 i § 21 ust. 13 – należy składać nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
9. Jeżeli reklamacja:
   1) nie odpowiada warunkom określonym w ust. 4-6, KŚ wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania,
   2) zostanie uzupełniona w terminie określonym w pkt 1, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
10. Nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia wniesienia reklamacji, KŚ udziela odpowiedzi, lub w usprawiedliwionych przypadkach informuje składającego reklamację o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty jej złożenia, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
    2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
    3) podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nieuznania reklamacji (w całości lub części),
    4) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
    5) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu.
11. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod nadzorem/opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.

§ 26. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione:
   1) w pociągach KŚ – przyjmuje w czasie jazdy lub postoju personel pokładowy obsługujący dany pociąg,
   2) w pomieszczeniach służących do odprawy podróżnych i użytkowanych przez KŚ – przyjmuje wyznaczony pracownik KŚ, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2,
   3) w pociągach innych przewoźników albo w pomieszczeniach nie użytkowanych przez KŚ – przyjmują odpowiednio właściwi przewoźnicy lub zarządcy danego pomieszczenia.
2. W przypadku znalezienia zwierząt, pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną, znalazca powinien oddać je niezwłocznie właściwemu organowi państwowemu.

3. Pracownik KŚ przyjmujący rzeczy znalezione jest obowiązany do ich sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
4. Na każdą przyjętą rzecz znalezioną, wystawia się pokwitowanie, które zawiera:
   1) dane znalazcy lub świadków (imię, nazwisko i adres zamieszkania),
   2) datę, miejsce i okoliczności znalezienia rzeczy,
   3) krótki i precyzyjny opis rzeczy (nazwa, wymiary, materiał z którego jest zrobiony, kolor, wzór, charakterystyczne szczegóły, np. marka, itp.),
   4) krótki i precyzyjny opis zawartości rzeczy znalezionej (np. walizki, torby, itp.),
   5) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko, stanowisko, miejsce pracy),
   6) datę przekazania rzeczy.
5. Oryginał pokwitowania, o którym mowa w ust. 4 dołącza się do rzeczy znalezionej, drugi egzemplarz wydawany jest znalazcy, a trzeci zatrzymuje pracownik przyjmujący rzecz.
6. Informację o rzeczach znalezionych, dla których nie można ustalić właścicieli lub których właściciele – mimo wezwania – nie zgłosili się po ich odbiór, zamieszcza się na stronie internetowej.
7. Wykaz punktów rzeczy znalezionych, godziny ich otwarcia oraz numery telefonów, wskazane są na stronie internetowej.

§ 27. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy:
   1) art. 4, art. 5, art. 7, art. 8 ust. 1, art. 9, art. 11, art. 12, art. 16, art. 19, art. 20 ust. 1, art. 21 ust. 2, art. 22, art. 23, art. 24, art. 25, art. 26, art. 27, art. 28 i art. 29 Rozporządzenia Nr 1371/2007 – do miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób,
   2) Kodeksu cywilnego,
   3) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.) oraz
   4) ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2011 r. Nr 5, poz. 13).

SPIS WZORÓW DRUKÓW

strona

Wzór nr 1 – wezwanie do zapłaty 32-33

Wzór nr 2 – poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd 34

Wzór nr 3 – wzory druku biletów wystawianych z kas elektronicznych..... 35-36

Wzór nr 4 – wzór papieru z rolki (druk KŚ - H 006) do wydawania biletów oraz innych dokumentów, stosowany przy odprawie w komunikacji krajowej, wydawany z urządzeń mobilnych 37

Wzór nr 5 – wzory druku biletów blankietowych wystawianych manualnie 38-39

Wzór nr 6 – wzór biletu zbiorowego wystawianego manualnie 40

WZORY DRUKÓW

Wzór nr 1 (1)
do § 21

3

Wzór wezwania do zapłaty

AWERS

Koleje Śląskie

Koleje Śląskie
Sp. z o.o.
ul. Wita Stwosza 7
40-040 Katowice

WEZWANIE DO ZAPŁATY Seria WA Nr 000000

Nazwisko .....

Imię .....

Zam. ..... (kod pocztowy) ..... (miejscowość)

ul. ..... (nr domu) ..... (nr mieszkania)

I. Przejazd/przewóz rzeczy/zwierząt*) bez ważnego dokumentu przewozu nastąpił:

W dniu: .....

Poc. ..... Nr ..... w kl. ..... km .....

Od stacji: .....

Do stacji: .....

Przez: .....

Miejsce ujawnienia .....

Załączniki .....

Sporządził:

(Nr identyfikacyjny – nazwa pracodawcy)

Wymiar ulgi	Kod oferty	Kod zniżki										
Opłata taryfowa za przejazd/ przewóz rzeczy/zwierząt[1]:			..... zł			..... zł				..... zł		
Opłata dodatkowa[1]:			..... zł			..... zł				..... zł		
Potrącając cenę okazanych biletów:			..... zł			..... zł				..... zł		
DO ZAPŁATY:			..... zł			..... zł				..... zł		

UWAGA! Uregulowanie należności do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej do kwoty 56,00 zł za przejazd i 22,40 zł za przewóz rzeczy i zwierząt.
Ogółem do zapłaty w ciągu 7 dni ..... zł, **powyżej 7 dni** .....zł.
Brak zapłaty w terminie 14 dni skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych.

Wezwanie otrzymałem i oświadczam, że zostałem poinformowany o przetwarzaniu moich danych osobowych przez Spółkę Koleje Śląskie w Katowicach ul. Wita Stwosza 7, zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.)[2]

.....
podpis podróżnego

II. Dane osobowe podróżnego:[2]

Gmina – województwo .....
wpisać jeśli brak kodu pocztowego

PESEL _

Imiona rodziców .....
wpisać jeśli brak jest daty urodzenia oraz nie wynika z PESELU

Data urodzenia _ _ _ _ _ _ _ _
wpisać jeśli nie wynika z PESELU

Rodzaj dokumentu .....

Seria i Nr dok. .....

Wydanego przez .....

Miejscowość wydania ..... data wyd. .....

III. Uwagi kontrolującego:

III a. Uwagi podróżnego:

Podróżnego przekazano na stacji:

..... podpis przyjmującego ..... podpis przekazującego

[1], [2] PATRZ POUCZENIE NA ODWROCIE

*) NIEPOTRZEBNE SKREŚLIĆ

KŚ – H 007

wzór

Wzór nr 1 (2)
do § 21

Wzór wezwania do zapłaty

2

3

REWERS

POUCZENIE

Wymienioną kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek:
ING Bank Śląski S.A. nr 70 1050 1214 1000 0023 5764 7771 lub w kasie Kolei Śląskich Spółka z o.o.
W razie natychmiastowego uiszczenia należności w pociągu, wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 85%:
- **do kwoty 21,00 zł – za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu,**
- **do kwoty 16,80 zł – za przejazd bez ważnego dokumentu uprawniającego do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,**
- **do kwoty 8,40 zł – za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy lub zwierząt.**

Uiszczenie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej do 60%:
- w przypadku opłaty dodatkowej 140,00 zł i wynosi 56,00 zł
- w przypadku opłaty dodatkowej 56,00 zł i wynosi 22,40 zł

Ponadto uiszczenie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 50%:
- w przypadku opłaty dodatkowej 112,00 zł i wynosi 56,00 zł

W przypadku nieuiszczania należności wynikających z wezwania w/w terminie przewoźnik dochodzi tej należności wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50 poz. 601 z późn. zm.)
Reklamacje w przedmiotowej sprawie, w formie pisemnej można złożyć w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania do zapłaty, powołując się na numer niniejszego wezwania, na adres:

Koleje Śląskie Sp. z o.o.
ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice

Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy pozostawia się bez rozpatrzenia, podstawa: Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266). Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu ważnego biletu okresowego lub imiennego, może w ciągu 7 dni od daty doręczenia niniejszego wezwania (nie wliczając dnia sporządzenia wezwania) wnieść reklamację na wyżej wskazany adres, dołączając:
- **uwierzytelnioną kserokopię dokumentu lub biletu okresowego imiennego,**
- **dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie 11,00 zł na wyżej wskazane konto.**

Podróżny, który pomimo nieuiszczania dwukrotnie nałożonych na niego należności z tytułu przewozu, po raz trzeci w ciągu roku wyłudza przewóz koleją, ponosi odpowiedzialność określoną w art. 121 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (Dz. U. z 2010 r. Nr 46, poz. 275 z późn. zm.)

1) Opłata dodatkowa pobierana w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. 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. Nr 14 poz.117).

2) Spółka Koleje Śląskie Sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach przy ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice, będąca administratorem Pani/Pana danych osobowych informuje, że:
- celem zebrania Pana/Pani danych osobowych jest windykacja wierzytelności z tytułu opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu oraz rozpatrywanie reklamacji,
- przysługuje Panu/Pani ustawowe prawo dostępu do danych osobowych przetwarzanych przez Spółkę oraz ich poprawiania,
- obciąża Pana/Panią Ustawowy obowiązek przekazania Pani danych osobowych, wynikający z przepisów Ustawy Prawo przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r. (Dz.U. Nr 53, poz. 272) tj. z dnia 29 maja 2000 r. (Dz.U. Nr 50, poz. 601), w szczególności art. 33a ust. 4 w/w Ustawy.

Na podstawie niniejszego wezwania pobrano od podróżnego dnia ……, za pokwitowaniem zapłaty Nr ……

kwotę należności …… zł. …… gr, słownie ……

…… stempel kasy i podpis kasjera

…… stempel i podpis przełożonego

WZÓR

Wzór nr 2
do § 8

Wzór poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd

AWERS

Koleje Śląskie Nr 0000000000

Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd

Wydane w dniu .....

od stacji .....

.....

w kasie / w pociągu

.....

pieczątka i podpis wystawcy

KŚ – H 008

wzór

REWERS

POUCZENIE

Podróżny zobowiązany jest przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu, zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu. Opłata dodatkowa nie jest pobierana.

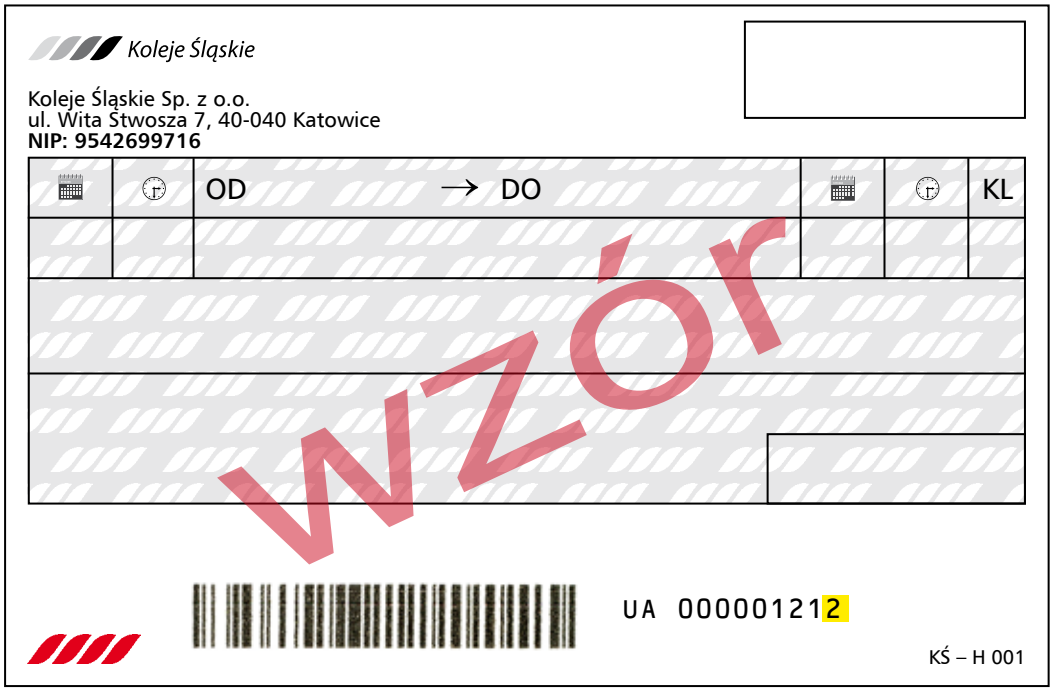
Wydano bilet

nr .....

Wzór nr 3 (1)
do § 7

Wzór biletu uniwersalnego w komunikacji krajowej z kasy elektronicznej

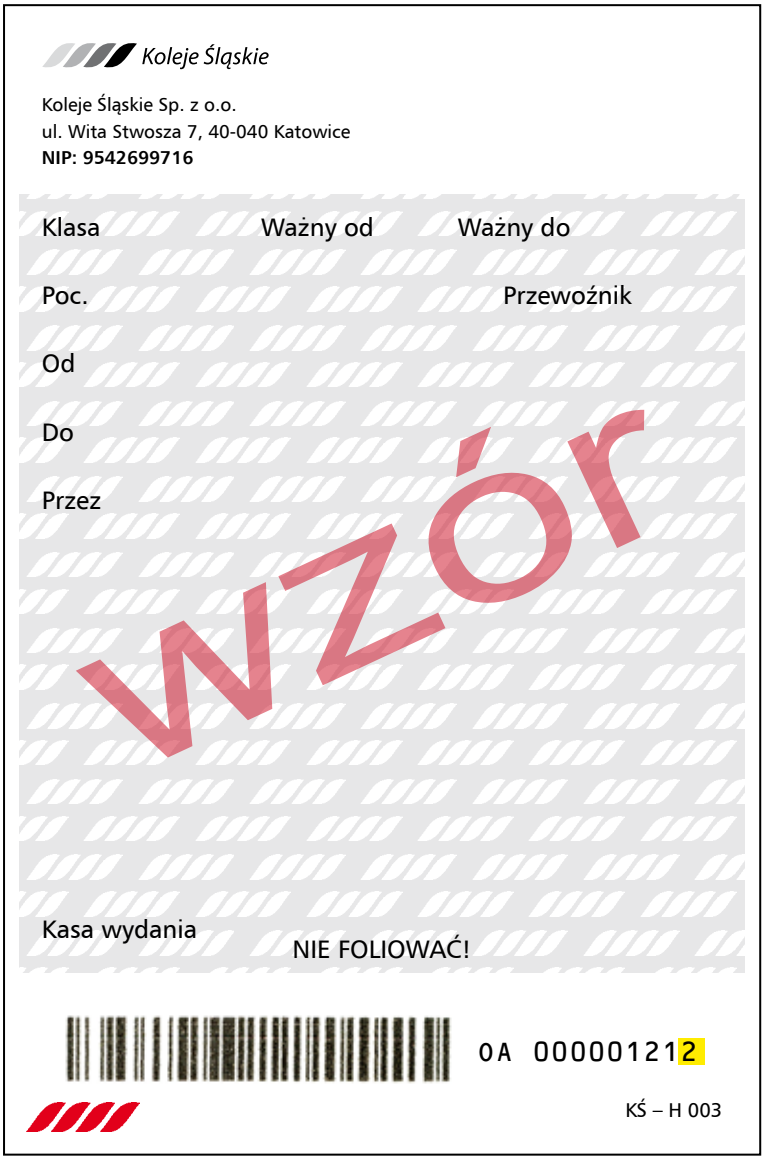
3



Wzór nr 3 (2)
do § 7

3

Wzór biletu okresowego w komunikacji krajowej z kasy elektronicznej


Koleje Śląskie

Koleje Śląskie Sp. z o.o.
ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice
NIP: 9542699716

Klasa Ważny od Ważny do

Poc. Przewoźnik

Od

Do

Przez

Kasa wydania

NIE FOLIOWAĆ!

0A 000001212

KŚ – H 003

wzór

Wzór nr 4
do § 7

3

Wzór papieru z rolki (druk KŚ - H 006) do wydawania biletów oraz innych dokumentów, stosowany przy odprawie w komunikacji krajowej, wydawany z urządzeń mobilnych

Wzór nr 5 (1)
do § 7

3

Wzór biletu blankietowego na dopłatę wystawianego manualnie

Koleje Śląskie

BILET BLANKIETOWY NA DOPŁATĘ

BA 0000000

……
(stempel kasy wydania)

wydany w poc.: nr …… dnia ……

*) do biletu nr ……

osób	kod oferty	taryfa	kl.	poc.	km	zł.	gr.

od st. …….. do st. ……

Podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km

*) za: przejazd – przejazd dalszy różnica opłat

	Opłaty zł.	Opłaty gr.
od stacji ……		
do stacji ……		
przez……..		
kod oferty/ kod zniżki		
Dopłata do ……		
*) Opłata dodatkowa; *) Opłata za wydanie biletu w pociągu		
Ważny …….. Razem		
Potrącono		
Pobrano		
Stempel Identyfikacyjny; *) PTU		

*) niepotrzebnie skreślić

KŚ – H 004

wzór

Wzór nr 5 (2)
do § 7

Wzór biletu blankietowego zastępczego wystawianego manualnie

3

Koleje Śląskie

BILET BLANKIETOWY ZASTĘPCZY

ZA 000000

.....
(stempel kasy wydania)

wydany w poc.: nr ..... dnia .....
biletu zasadniczy nr .....
relacja .....
przez .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł.	gr.

Ważny .....
bilet dodatkowy (dopłata) do biletu zasadniczego nr .....
relacja .....
przez .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł.	gr.

Bilet zatrzymano dla celów .....

*) wystawiono wezwanie/ bilet nr .....

Bilet zastępczy ważny .....

*) niepotrzebne skreślić

Stempel identyfikacyjny

KŚ – H 005

wzór

Wzór nr 6
do § 7

3

Wzór biletu zbiorowego wystawianego manualnie

Koleje Śląskie

.....
(kasa wydania)

Seria Z

Bilet zbiorowy Nr 000000

na poc. ..... Nr ..... dn. .....
od st. .....
do st. .....
przez ..... km .....
wydany na podstawie .....
(nazwa dokumentu, jego numer i data)

Liczba	Wyszczególnienie			zł	gr
	osób	kl. 1	wg taryfy normalnej		
		kl. 2			
		kl. 1	wg taryfy ulgowej ze zniżką ..... %		
		kl. 2			
	lokomotyw ..... km				
	wagonów osobowych ..... km				
	wagonów innych ..... km				
	najniższa opłata ..... km				
	wagonów specjalnych dostarczonych od st. ..... km				
	zwrot wagonów dostarczonych od st. ..... km				

Razem

(słownie złotych, gr)

Pobrano gotówką - przelewem
Kartą płatniczą

Ważny .....
Pierwszy dzień czasu ważności

Datownik

.....
Uwaga: Niepotrzebne skreślić

KŚ - H 010