

Jan Tereszczuk  
Urząd Transportu Kolejowego



---

## Ochrona praw pasażera

**Perspektywy rozwoju kolejowego transportu pasażerskiego  
w kontekście postanowień prawa europejskiego oraz prawa krajowego.**

**Łądek-Zdrój, 18 – 19 mara 2010 r.**

## 665.

**Konwencja Międzynarodowa**

o przewozie osób i bagażu kolejami żelaznymi, podpisana w Bernie 23 października 1924 r.

**Artykuł 16.****Spóźnienia się pociągów. Strata połączeń.  
Odwołanie pociągów.**

W razie straty połączenia wskutek spóźnienia się pociągu lub też w razie odwołania pociągu na całym przebiegu lub na jego części, o ile podróżny pragnie dalej odbywać podróż, kolej żelazna jest obowiązana przewieźć go wraz z bagażem, w miarę możliwości, i bez żadnej dopłaty, pociągiem, idącym ku tej samej stacji przeznaczenia po tej samej lub po innych liniach, należących do tych samych zarządów kolejowych, aby dać możliwość podróżnemu przybyć na stację przeznaczenia z jaknajmniejszym opóźnieniem.

Zawiadowca stacji powinien w takim wypadku poświadczyć na bilecie, że podróżny stracił połączenie lub że odwołano pociąg, przedłużyć w miarę potrzeby termin ważności biletu, zaświadczyć bilet jako ważny na przejazd w nowym kierunku, wyższą klasę lub na droższy pociąg. Kolej żelazna ma jednakże prawo włączyć w taryfach czy w rozkładach jazdy używalność pewnych pociągów.

§ 5. Jeżeli podróżny napotka przeszkody w dalszej podróży według rozkładu jazdy, tracąc połączenie wskutek spóźnienia się pociągu, z powodu odwołania pociągu lub przerwy w ruchu i zaniecha udania się w dalszą drogę, to ma prawo żądać od kolei zastosowania postanowień § 2; potrącenia według § 4 nie stosuje się w tych wypadkach.

§ 2. W razie zużytkowania biletu tylko częściowo wskutek śmierci, choroby lub wypadku, który dotknął podróżnego, lub innej nieuniknionej przyczyny tego rodzaju, zwraca się za potrąceniem opłat, wyszczególnionych w §§ 3 i 4, różnicę między całą opłatą uiszczoną a należnością za przejazd dokonany, obliczoną według taryfy normalnej.

**Reklamacje w drodze administracyjnej.**

§ 1. Reklamacje, oparte na umowie o przewóz, winny być wnoszone w drodze administracyjnej na piśmie do jednej z kolei żelaznych, wskazanych w artykule 42.

§ 2. Prawo do wnoszenia reklamacji służy osobom, które mają prawo do wniesienia skargi sądowej przeciw kolei żelaznej w myśl artykułu 41.

§ 3. Bilety, kwity bagażowe i inne dokumenty, które osoba uprawniona uważa za potrzebne dołączyć do reklamacji, winny być przedstawione w oryginałach, albo w odpisach, które na żądanie kolei żelaznej, winny być należycie uwierzytelnione.

Załatwiając reklamację, kolej żelazna może żądać zwrotu biletów i kwitów bagażowych.

## DEKRET

z dnia 24 grudnia 1952 r.

### o przewozie przesyłek i osób kolejami.

**Art. 58.** 1. Podróżny, który kupił bilet, ma prawo:

- 1) przejazdu od stacji wyjazdu do stacji przeznaczenia w okresie ważności biletu drogą, klasą wagonu i rodzajem pociągu wskazanych na bilecie;
- 2) zabrania ze sobą bezpłatnie bez biletu jednego dziecka w wieku do ukończonego czwartego roku życia, jeżeli nie żąda dla niego osobnego miejsca;
- 3) zabrania ze sobą:
  - a) małych zwierząt domowych,
  - b) bagażu ręcznego;
- 4) korzystania z przerw podróży i ułatwień dalszego przejazdu w razie opóźnień i utraty połączeń;
- 5) zawarcia umów dodatkowych o korzystanie z oddzielnego wagonu, przedziału, miejsca w wagonie z miejscami numerowanymi lub w wagonie sypialnym, o przewóz psa, o nadanie przesyłki bagażowej oraz o inne świadczenia, jeżeli przepisy je przewidują;
- 6) korzystania z wagonów restauracyjnych lub z innych wagonów specjalnych.

**Art. 59.** Spóźniony odjazd lub przyjazd pociągu, odwołanie pociągu lub wyłączenie z pociągu wagonu nie dają podróżnym prawa żądania odszkodowania od kolei.

**Art. 112.** 1. Kolej obowiązana jest dokonać zwrotu opłaty za bilet w razie całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu z wyjątkiem przypadku określonego w art. 63 ust. 1 pkt 1.

2. Podróżny, który z braku miejsca w klasie, na którą wydano bilet, jechał w klasie niższej, ma prawo żądać za odcinek drogi, który przejechał w klasie niższej, zwrotu różnicy między ceną biletu klasy, za którą zapłacił, a ceną biletu klasy, którą jechał.

3. Jeżeli podróżny zaniechał podróży wskutek tego, że odbywaniu jej zgodnie z rozkładem jazdy stanęło na przeszkodzie odwołanie pociągu, przerwa w ruchu, brak miejsca w odpowiednim pociągu lub w odpowiedniej klasie, spóźnienie się pociągu, które spowodowało utratę połączenia — ma prawo żądać od kolei, zależnie od przypadku, zwrotu opłaty za bilet bądź różnicy między całą opłatą uiszczoną a należnością za dokonany przejazd.

**Przepisy ujednolicone  
o umowie międzynarodowego przewozu osób  
kolejami (CIV)**

---

**- załącznik A do Konwencji  
o międzynarodowym przewozie  
kolejami (COTIF), sporządzonej  
w Bernie dnia 9 maja 1980 roku  
w brzmieniu przyjętym Protokołem zmian  
z dnia 3 czerwca 1999 roku**

**(tekst jednolity: Dz. U. 2007 r. Nr 100 poz. 674)**

---

# Karta kolejowych usług pasażerskich 2002

---



## *Charter on Rail Passenger Services*

*(Adopted on 22 October 2002)*

---



# Podstawa prawna:

---

**ROZPORZĄDZENIE (WE) NR 1371/2007  
PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY  
z dnia 23 października 2007 r.**

**dotyczące praw i obowiązków pasażerów  
w ruchu kolejowym**

(opublikowane w Dzienniku Urzędowym UE L nr 315  
z dnia 3 grudnia 2007 r.)

**Sprostowanie polskiej wersji językowej:  
Dziennik Urzędowy UE L nr 70 z dnia 14 marca 2009 r.**

---



## Rozporządzenie 1371/2007/WE

---

- Okres obowiązywania:  
od 3 grudnia 2009 roku
  - Zakres obowiązywania:  
na terenie całej Wspólnoty w odniesieniu  
do wszelkich podróży i usług kolejowych  
wykonywanych przez jedno lub kilka  
przedsiębiorstw kolejowych  
posiadających licencję.
-



# Rozporządzenie 1371/2007/WE

---

- z chwilą wejścia w życie rozporządzenia tylko art. 9, 12, 19, 20.1, 26 stosuje się do wszelkich kolejowych usług pasażerskich na terenie całej Wspólnoty
  - kompetencje państw członkowskich do przyznawania zwolnień:
    - miejskie, podmiejskie i regionalne kolejowe usługi (pociągi) pasażerskie – bez ograniczeń czasowych
    - połączenia (pociągi) krajowe
      - na okres do 5 lat z możliwością dwukrotnego przedłużenia
    - trasy (relacje) lub usługi (pociągi), w których istotna część kolejowej usługi pasażerskiej (trasy pociągu), w tym co najmniej jeden planowy postój na stacji, ma miejsce poza Wspólnotą
      - na okres do 5 lat z możliwością przedłużenia
    - pomoc osobom niepełnosprawnym na dworcach przy przewozach o charakterze służby publicznej – jeżeli zapewniono alternatywny sposób podróżowania
-



**Ustawa z dnia 25 czerwca 2009 r.  
o zmianie ustawy  
o transporcie kolejowym**



- 
- ❑ opublikowana 15 grudnia 2009 r. (*Dz.U. nr 214 poz. 1658*)
  - ❑ obowiązuje od 31 grudnia 2009 r.
  - ❑ była poprzedzona Komunikatem Ministra Infrastruktury z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie niestosowania niektórych przepisów Unii Europejskiej dotyczących praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (*M.P. nr 77 poz. 961*)
-

# USTAWA

z dnia 25 czerwca 2009 r.

o zmianie ustawy o transporcie kolejowym

---



Przepisów rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, z wyjątkiem przepisów art. 4, art. 5, 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. 26, art. 27, art. 28 i art. 29 tego rozporządzenia, nie stosuje się do miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób

---

# USTAWA

z dnia 25 czerwca 2009 r.

o zmianie ustawy o transporcie kolejowym

---



**Art. 2.** 1. Przepisów rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, z zastrzeżeniem art. 4, art. 5, 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. 26, art. 27, art. 28 i art. 29 tego rozporządzenia, nie stosuje się do dnia 30 czerwca 2011 r., do krajowych połączeń pasażerskich oraz połączeń ze stacjami położonymi poza granicami Unii Europejskiej, na zasadach określonych w art. 2 ust. 4 i 6 tego rozporządzenia

---

# USTAWA

z dnia 25 czerwca 2009 r.

o zmianie ustawy o transporcie kolejowym

---



2. Od dnia 1 lipca 2011 r., na okres nie dłuższy niż do dnia 3 grudnia 2014 r. ze stosowania przepisów, o których mowa w ust. 1, mogą być zwolnione połączenia kolejowe określone w ust. 1 i ujęte na liście określonej na podstawie ust. 3, na wniosek zainteresowanego podmiotu, określający w szczególności zakres zwolnienia oraz harmonogram dostosowania się do przepisów rozporządzenia, o którym mowa w ust. 1, złożony do ministra właściwego do spraw transportu w terminie do dnia 31 grudnia 2010 r.
  3. Minister właściwy do spraw transportu może określić w drodze rozporządzenia, na podstawie złożonych wniosków, o których mowa w ust. 2, listę krajowych połączeń pasażerskich oraz połączeń ze stacjami położonymi poza granicami Unii Europejskiej, zwolnionych ze stosowania przepisów rozporządzenia, o których mowa w ust. 1, biorąc pod uwagę możliwości finansowe i organizacyjne podmiotów wnoszących o zwolnienie.
  4. Zwolnienie, o którym mowa w ust. 2, może zostać przedłużone dwukrotnie, na wniosek zainteresowanego podmiotu, za każdym razem na okres nieprzekraczający 5 lat
-



Przepisy Rozporządzenia, które obligatoryjnie obowiązują od 3 grudnia 2009 r. w całej Unii:

---

- art. 9 Dostępność biletów, biletów bezpośrednich (tzn. na połączenia z przesiadką, także ze zmianą przewoźnika) i rezerwacji
  - art. 12 Obowiązek posiadania ubezpieczenia przez przedsiębiorstwo kolejowe
  - art. 19, 20.1 Prawa osób niepełnosprawnych
    - do przewozu na niedyskryminujących warunkach
    - do uzyskania informacji o dostępności dworców i taboru oraz udogodnieniach w pociągu
  - art. 26 Podejmowanie środków dla zapewnienia osobistego bezpieczeństwa pasażerów
-



# Rozporządzenie 1371/2007/WE

---

## Definicje wg Dyrektywy 91/440/EWG

- "usługi miejskie i podmiejskie" oznaczają usługi przewozowe wykonywane w celu zaspokojenia potrzeb transportowych ośrodka miejskiego lub aglomeracji, a także potrzeb transportowych między takim ośrodkiem lub aglomeracją a otaczającymi je obszarami;
  - "usługi regionalne" oznaczają usługi przewozowe wykonywane w celu zaspokojenia potrzeb transportowych regionu
-



# Prawa pasażera

---

- ❑ Wg przepisów Rozporządzenia 1371/2007  
i Ustawy z dnia 25 czerwca 2009 r.  
o zmianie ustawy o transporcie  
kolejowym
  - ❑ **Obowiązujące bez wyłączeń**
  - ❑ *Obowiązujące tylko w połączeniach  
międzynarodowych z państwami UE*
-



## Art. 4 Umowa przewozu

---

- Zawieranie i sposób realizacji umowy przewozu, dostarczanie informacji i wystawianie biletów odbywa się zgodnie z przepisami Umowy międzynarodowego przewozu osób kolejami CIV
-





## Art. 5. Rowery

---

- Pasażer ma prawo przewieźć rower, jeżeli umożliwia to tabor, rower jest łatwy do przemieszczenia, a jego przewóz nie wpływa negatywnie na wykonywaną usługę. Przewóz roweru może być odpłatny.
-

## Art. 6. Wykluczenie wyłączeń i ograniczeń

---



- Umowa przewozu nie może zawierać postanowień, ograniczających prawa pasażerów wynikające z Rozporządzenia*
  - Przedsiębiorstwa kolejowe mogą oferować pasażerom korzystniejsze warunki umów przewozu*
-

## Art. 7 Obowiązek informowania o zaprzestaniu obsługi połączeń

---



- Przedsiębiorstwa kolejowe lub organizatorzy przewozów informują pasażerów z wyprzedzeniem o zaprzestaniu wykonywania przewozów.
-

# Art. 8. Informacje dotyczące podróży.

---



## 1. Przed rozpoczęciem podróży.

- Ogólne warunki umowy przewozu
  - Rozkłady jazdy i warunki najszybszej podróży
  - Rozkłady jazdy i warunki najtańszej podróży
  - Dostępność pociągu dla osób niepełnosprawnych
  - Możliwość i warunki przewozu rowerów
  - Dostępność miejsc siedzących w wagonach dla palących i dla niepalących w klasie pierwszej i drugiej oraz w kuszetkach i wagonach sypialnych
  - Czynniki mogące przerwać lub opóźnić połączenia
  - Usługi dostępne w pociągu
  - Procedury odbioru zagubionego bagażu
  - Procedury wnoszenia skarg.
-

# Art. 8. Informacje dotyczące podróży.

---



## 2. *W czasie podróży*

- *usługi świadczone w pociągu*
  - *następna stacja*
  - *opóźnienia*
  - *główne możliwości przesiadek*
  - *kwestie bezpieczeństwa i ochrony.*
-

# Art. 9. Dostępność biletów



- 
- Przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów oferują bilety, bilety bezpośrednie i rezerwacje tam, gdzie jest to możliwe.
  - Obowiązkowy jest co najmniej jeden sposób sprzedaży:
    - w kasach lub automatach
    - w pociągach
    - za pośrednictwem technologii informatycznych (internet, telefon, ...) – *nie może być to jedyny sposób sprzedaży usług o charakterze służby publicznej*
-



## Art. 9. Dostępność biletów

---

- Sprzedaż biletów na dany pociąg może zostać ograniczona lub wyłączona:
    - ze względów bezpieczeństwa
    - w celu zwalczania nadużyć
    - z powodu obowiązku wcześniejszej rezerwacji
    - z uzasadnionych względów handlowych
  - Jeżeli na dworcu nie ma kasy ani automatu, pasażerowie muszą być poinformowani o:
    - możliwości nabycia biletu w pociągu, przez internet lub telefon
    - najbliższej stacji, na której znajduje się kasa lub automat
-

# Art. 10 Systemy informacji o podróży i rezerwacji

---



- Przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów korzystają z komputerowych systemów informacji, rezerwacji i sprzedaży biletów,*
  - Systemy muszą być zgodne z właściwymi technicznymi specyfikacjami interoperacyjności (TSI)*
  - Przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów nie ujawniają danych osób dokonujących rezerwacji*
-



# Art. 11. Odpowiedzialność wobec pasażerów i za bagaż

---



- Sprawy odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych są uregulowane przepisami Umowy międzynarodowego przewozu osób kolejami CIV
-



# Art. 12 Ubezpieczenie

---

- Przedsiębiorstwa kolejowe muszą posiadać ubezpieczenie lub inne zabezpieczenie w zakresie swojej odpowiedzialności
  - Do 3 grudnia 2010 r. Komisja Europejska przedstawi propozycję minimalnej kwoty ubezpieczenia
-

## Art. 13, 14. Zaliczki, odpowiedzialność

---



- W przypadku śmierci lub zranienia pasażera przedsiębiorstwo kolejowe w ciągu 15 dni wypłaci uprawnionemu zaliczkę (w przypadku śmierci min. 21 000 EUR)*
  - Nawet jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe kwestionuje swoją odpowiedzialność za uszkodzenie ciała pasażera, ma obowiązek podjęcia wszelkich racjonalnych kroków w celu udzielenia pasażerowi pomocy.*
-

## Opóźnienia, utrata połączeń oraz odwołania pociągów. **Art. 15. Odpowiedzialność za opóźnienie, utrata połączeń i odwołanie pociągu**

---



- Sprawy odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych są uregulowane przepisami Umowy międzynarodowego przewozu osób kolejami CIV (art. 32), wg których:
    - jeżeli wskutek opóźnienia lub odwołania pociągu nie jest możliwe kontynuowanie podróży tego samego dnia, przewoźnik pokrywa racjonalnie uzasadnione koszty noclegu oraz powiadomienia osób oczekujących
    - przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności, jeżeli opóźnienie lub odwołanie pociągu było:
      - spowodowane okolicznościami zewnętrznymi, których przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom,
      - spowodowane zachowaniem osoby trzeciej, którego przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec jego skutkom
      - zawinione przez podróżnego,
-

**Opóźnienia, utrata połączeń oraz odwołania pociągów.**



## **Art. 16. Zwrot kosztów biletu oraz zmiana trasy**

---

- Jeżeli spodziewane jest opóźnienie zakończenia podróży o więcej niż 60 min., pasażer ma możliwość wyboru pomiędzy:
    - zwrotem kosztu biletu oraz bezpłatnym powrotem do stacji rozpoczęcia podróży,
    - kontynuacją podróży w najbliższym możliwym terminie z możliwością zmiany trasy
    - kontynuacją podróży w wybranym przez siebie terminie z możliwością zmiany trasy
-



## **Opóźnienia, utrata połączeń oraz odwołania pociągów. Art. 17. Odszkodowanie.**

---

- *W przypadku opóźnionego przyjazdu do stacji docelowej podróży, pasażer może żądać od przedsiębiorstwa kolejowego odszkodowania, wynoszącego co najmniej:
    - **25 % ceny przy opóźnieniu 60 – 119 min.**
    - **50 % ceny przy opóźnieniu 120 min. i więcej***
  - *Wypłata odszkodowania następuje w ciągu 30 dni w formie kuponów, a na wniosek pasażera w gotówce*
  - *Nie uwzględnia się opóźnień, które powstały poza granicami UE*
  - *Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli pasażer został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie z jakim pasażer zakończyłby podróż jadąc inną trasą lub innym pociągiem byłoby mniejsze niż 60 minut*
-



**Opóźnienia, utrata połączeń oraz odwołania pociągów.  
Art. 18. Pomoc.**

---

- Pasażerowie są informowani o opóźnieniu przyjazdu lub odjazdu przez zarządcę stacji (dworca)*
  - W przypadku opóźnienia ponad 60 minut, pasażerom oferuje się bezpłatnie:*
    - *posiłki i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania – jeżeli są dostępne lub mogą być w rozsądnym zakresie dostarczone*
    - *nocleg – jeżeli jest to fizycznie możliwe i zachodzi konieczność pobytu przez noc*
    - *transport z pociągu do stacji (dworca) - jeżeli jest to fizycznie możliwe, a pociąg został unieruchomiony na trasie*
-

Opóźnienia, utrata połączeń oraz odwołania pociągów.

## **Art. 18. Pomoc.**

---



- Jeżeli podróż pociągiem nie może być kontynuowana, przedsiębiorstwo kolejowe organizuje jak najszybciej transport zastępczy*
  - Przedsiębiorstwo kolejowe na żądanie poświadcza na bilecie odwołanie, opóźnienie pociągu lub utratę skomunikowania*
-



Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

## Art. 19. Prawo do przewozu

---



- Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji (dworców) określają niedyskryminujące zasady przewozu osób niepełnosprawnych
  - Nie można odmówić osobie niepełnosprawnej dokonania rezerwacji, sprzedaży biletu, żądać dodatkowych opłat ani żądać, aby towarzyszyła jej inna osoba – chyba że jest to absolutnie konieczne
-

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

## Art. 20. Informacja



- 
- przedsiębiorstwo kolejowe udziela na żądanie informacji o dostępności usług przewozowych dla osób niepełnosprawnych oraz o udogodnieniach w pociągu
  - *przedsiębiorstwo kolejowe informuje na piśmie w ciągu 5 dni o przyczynie odmowy sprzedaży biletu, dokonania rezerwacji osobie niepełnosprawnej lub żądania, aby towarzyszyła jej inna osoba*
-

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

## **Art. 21. Dostępność.**



- 
- Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji (dworców) zapewniają dostępność dworców, peronów, taboru zgodnie z TSI*
  - Jeżeli nie ma personelu w pociągu lub na stacji, przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji (dworców) podejmują wszelkie racjonalne starania w celu umożliwienia podróżowania pociągiem osobom niepełnosprawnym
-

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

## **Art. 22. Pomoc na dworcach**



- 
- Zarządca stacji (dworca) na której jest personel zapewnia osobom niepełnosprawnym bezpłatnie pomoc w taki sposób, aby mogły wsiąść do pociągu, wysiąść lub przesiąść się zgodnie z posiadanym biletem
  - Przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządca stacji (dworca), na której nie ma personelu, zapewnia wywieszenie informacji o najbliższej stacji, na której jest personel, oraz dostępnej pomocy
-

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

## **Art. 23. Pomoc w pociągu.**



- 
- Przedsiębiorstwo kolejowe podejmuje bezpłatnie wszelkie racjonalne starania w celu zapewnienia pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz dostępie do wszystkich dostępnych dla pasażerów usług w pociągu
-

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

## Art. 24. Warunki udzielania pomocy.



- 
- Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji (dworców), sprzedawcy biletów i operatorzy turystyczni współpracują ze sobą w celu zapewnienia pomocy osobom niepełnosprawnym, m.in. podejmują wszystkie działania konieczne dla przyjęcia powiadomień o potrzebie udzielenia pomocy
  - Powiadomienie musi nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin
  - Jeżeli nie dokonano powiadomienia, przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji (dworców) podejmują wszelkie racjonalne starania, aby osoba niepełnosprawna mogła odbyć podróż
-

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

## **Art. 24. Warunki udzielania pomocy.**



- 
- Zarządca stacji (dworca) wyznacza punkty, w których osoba niepełnosprawna zgłasza potrzebę uzyskania pomocy
  - Osoba niepełnosprawna zgłasza się w wyznaczonym punkcie najpóźniej 30 minut przed odjazdem; zarządca stacji (dworca) lub przedsiębiorstwo kolejowe może wyznaczyć wcześniejszy termin (max. 60 minut)
-

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

## **Art. 25. Odszkodowanie za sprzęt**



- 
- Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe jest odpowiedzialne za utratę lub uszkodzenie specjalistycznego sprzętu służącego osobie niepełnosprawnej do poruszania się, odszkodowanie wypłacane jest bez ograniczeń finansowych*
-





## **Art. 26. Osobiste bezpieczeństwo pasażerów**

---

- przedsiębiorstwa kolejowe
- zarządca infrastruktury
- zarządcy stacji (dworców)
- w porozumieniu z organami publicznymi

współpracują ze sobą oraz podejmują  
w ramach swoich kompetencji działania  
w celu zapewnienia pasażerom bezpieczeństwa  
osobistego

---



# Art. 27. Skargi.

---

## **Przedsiębiorstwa kolejowe we współpracy ze sprzedawcami biletów:**

- Ustanawiają mechanizm rozpatrywania skarg w zakresie praw objętych Rozporządzeniem
  - Podają do wiadomości informacje kontaktowe
  - W ciągu 1 miesiąca udzielają odpowiedzi lub – w usprawiedliwionych przypadkach – informują pasażera o terminie udzielenia odpowiedzi, krótszym niż 3 miesiące
  - Publikują odpowiednie informacje w sprawozdaniu rocznym
-



## Art. 28. Normy jakości obsługi

---

- Przedsiębiorstwa kolejowe określają normy jakości usług, obejmujące co najmniej:
    - udzielanie informacji i sprzedaż biletów
    - punktualność kursowania pociągów
    - generalne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów
    - odwołania pociągów
    - czystość taboru i wyposażenia dworców (jakość powietrza w wagonach, czystość urządzeń sanitarnych itp.)
    - badania satysfakcji klientów
    - załatwianie skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług
    - pomoc osobom niepełnosprawnym
-



## Art. 28. Normy jakości obsługi

---

Przedsiębiorstwa kolejowe:

- monitorują swoje wyniki w zakresie realizacji norm jakości usług i publikują je w sprawozdaniu rocznym
  - wdrażają systemy zarządzania jakością
-

## Art. 29. Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach

---



- Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji (dworców) i operatorzy turystyczni przy sprzedaży biletów informują pasażerów o ich prawach obowiązkach wynikających z Rozporządzenia
  - Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji (dworców) udostępniają pasażerom dane umożliwiające pasażerom kontakt z organem nadzorującym przestrzeganie praw pasażerów wynikających z Rozporządzenia
-



## Art. 30. Egzekwowanie przepisów

---

- ❑ Państwo członkowskie wyznacza organ (organy) odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów Rozporządzenia
  - ❑ Organ ten jest niezależny od zarządcy infrastruktury, organu pobierającego opłaty, organu przydzielającego zdolność przepustową lub przedsiębiorstwa kolejowego
  - ❑ Każdy z tych organów podejmuje kroki niezbędne do zapewnienia przestrzegania praw pasażerów
  - ❑ Każdy pasażer może składać skargi w sprawie naruszenia Rozporządzenia do ww. organu.
-

**USTAWA**  
**z dnia 25 czerwca 2009 r.**  
**o zmianie ustawy o transporcie kolejowym**

---



- Centralnym organem administracji rządowej, właściwym w sprawach nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym jest Prezes Urzędu Transportu Kolejowego



## USTAWA

z dnia 25 czerwca 2009 r.

o zmianie ustawy o transporcie kolejowym

---



1. Prezes UTK sprawuje nadzór nad przestrzeganiem przepisów rozporządzenia nr 1371/2007/WE.
  2. Prezes UTK wykonuje nadzór, o którym mowa w ust. 1, korzystając w szczególności z uprawnień określonych w art. 15.
  3. Prezes UTK kontroluje spełnienie przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem obowiązków wynikających z art. 19 ust. 1 rozporządzenia nr 1371/2007/WE oraz przez sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego obowiązków wynikających z art. 19 ust. 2 rozporządzenia nr 1371/2007/WE.
  4. Prezes UTK, w drodze decyzji, nakazuje usunięcie nieprawidłowości stwierdzonych podczas wykonywania nadzoru, o którym mowa w ust. 1, w zakresie przestrzegania praw pasażerów ustalonych w rozporządzeniu 1371/2007.
-



**USTAWA**  
**z dnia 25 czerwca 2009 r.**  
**o zmianie ustawy o transporcie kolejowym**

---



5. Prezes UTK rozpatruje skargi w sprawie naruszenia przepisów rozporządzenia nr 1371/2007/WE.

Do skargi pasażer powinien dołączyć następujące dokumenty:

- 1) kopię skargi skierowanej do przewoźnika kolejowego, zarządcy infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem;
  - 2) odpowiedź na skargę podmiotu, o którym mowa w pkt 1, jeżeli została udzielona;
  - 3) bilet na dana trasę lub potwierdzenie rezerwacji;
  - 4) inne istotne dokumenty potwierdzające naruszenie prawa pasażera w ruchu kolejowym
-

## USTAWA

z dnia 25 czerwca 2009 r.

o zmianie ustawy o transporcie kolejowym



---

6. W przypadku złożenia skargi, o której mowa w ust. 5, Prezes UTK stwierdza w drodze decyzji:

1) brak naruszenia prawa przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem,

albo

2) naruszenie prawa przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem, określając zakres nieprawidłowości oraz termin ich usunięcia.”;

---

# Art. 32. Sankcje

---

- Państwa członkowskie przyjmują przepisy dotyczące sankcji za naruszenie przepisów Rozporządzenia, które muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające





**USTAWA**  
**z dnia 25 czerwca 2009 r.**  
**o zmianie ustawy o transporcie kolejowym**

---

Art. 66.1. Karze pieniężnej podlega:

4) przewoźnik kolejowy, zarządca infrastruktury kolejowej, właściciel dworca kolejowego bądź zarządzający dworcem, sprzedawca biletów, operator turystyczny, który nie przestrzega lub narusza przepisy art. 4, art. 5, 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. 26, art. 27, art. 28 i art. 29 rozporządzenia nr 371/2007/WE.”,

---



## USTAWA

z dnia 25 czerwca 2009 r.

o zmianie ustawy o transporcie kolejowym

- 
2. Za naruszanie przez przedsiębiorcę każdego z przepisów ust. 1 Prezes UTK nakłada, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości **do 2% rocznego przychodu** przedsiębiorcy, osiągniętego w poprzednim roku kalendarzowym, z zastrzeżeniem ust. 2a.
  - 2a. Prezes UTK może odstąpić od nałożenia kary, o której mowa w ust. 2, jeżeli skutki naruszenia przez przedsiębiorcę przepisu ust. 1 zostały przez niego usunięte w terminie określonym w decyzji wydanej na podstawie art. 13 ust. 6.
  - 2b. Ustalając wysokość kary pieniężnej, Prezes UTK uwzględnia zakres naruszenia przepisu, dotychczasową działalność podmiotu oraz jego możliwości finansowe.
  - 2c. Nie nakłada się kar, o których mowa w ust. 1 pkt 4, jeżeli przewoźnik kolejowy, zarządca infrastruktury kolejowej, właściciel dworca kolejowego lub zarządzający dworcem, sprzedawca biletów, operator turystyczny przed dniem wydania decyzji przez Prezesa UTK dobrowolnie usunął naruszenie lub wypełnił obowiązki wynikające z rozporządzenia nr 1371/2007/WE.”.
-

## USTAWA

z dnia 25 czerwca 2009 r.

o zmianie ustawy o transporcie kolejowym

---



3. Niezależnie od kary pieniężnej określonej w ust. 1 i 2 Prezes UTK może nałożyć karę pieniężną na kierownika zarządcy i przewoźnika kolejowego, z tym że kara ta może być wymierzona w kwocie nie większej niż **300 % jego wynagrodzenia miesięcznego.**
  4. Kary pieniężne podlegają ściągnięciu w trybie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym
-



Comité international  
des transports ferroviaires

Internationales  
Eisenbahntransportkomitee

International Rail  
Transport Committee

---

**Conditions générales de transport pour le transport  
ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR)**

**Allgemeine Beförderungsbedingungen für die  
Eisenbahnbeförderung von Personen (GCC-CIV/PRR)**

**General Conditions of Carriage for Rail Passengers  
(GCC-CIV/PRR)**

---

# Przepisy GCC w Polsce

---

Ogólne warunki przewozu osób kolejami (GCC-CIV/PRR),  
zwane dalej «GCC»

przyjęte przez Przewozy Regionalne sp. z o.o.  
do stosowania przy przewozie osób w komunikacji międzynarodowej  
z krajami Unii Europejskiej

przyjęte Uchwałą Zarządu «PKP Intercity» S.A  
do stosowania przy przewozie osób w komunikacji międzynarodowej

[www.intercity.pl](http://www.intercity.pl)

[www.przewozyregionalne.pl](http://www.przewozyregionalne.pl)

---



# Prawa pasażera w Polsce, wynikające z przepisów krajowych



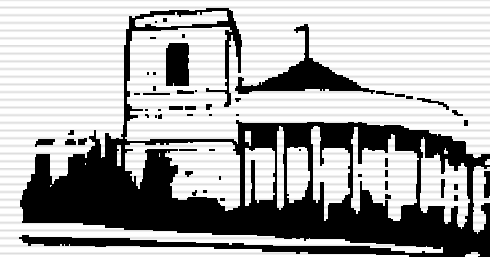
- 
- ❑ Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
  - ❑ Ustawa z dnia 15 listopada 2004 r. Prawo przewozowe
  - ❑ Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 13 stycznia 2006 r. w sprawie treści, sposobu i terminów ogłaszania rozkładów jazdy oraz ich aktualizacji (...)
  - ❑ Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego  
**nie jest właściwy** do rozpatrywania skarg  
dotyczących naruszenia uprawnień  
pasażerów wynikających z tych przepisów.

---

# Kodeks cywilny

---



## **Dział II** **Przewóz osób**

### **Art. 776.**

Przewoźnik obowiązany jest do zapewnienia podróżnym odpowiadających rodzajowi transportu warunków bezpieczeństwa i higieny oraz takich wygód, jakie ze względu na rodzaj transportu uważa się za niezbędne.

### **Art. 777.**

- § 1. Za bagaż, który podróżny przewozi ze sobą, przewoźnik ponosi odpowiedzialność tylko wtedy, gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.
- § 2. Za bagaż powierzony przewoźnikowi przewoźnik ponosi odpowiedzialność według zasad przewidzianych dla przewozu rzeczy.

### **Art. 778.**

Roszczenia z umowy przewozu osób przedawniają się z upływem roku od dnia wykonania przewozu, a gdy przewóz nie został wykonany - od dnia, kiedy miał być wykonany.

---

# Ustawa prawo przewozowe



---

## Rozdział 6

### Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu osób

#### Art. 62.

1. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportowego.
  2. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego, *[jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika]*.
- ust. 2 w części obejmującej zaznaczone wyrazy niezgodny z Konstytucją - wyrok TK (Dz.U. z 2008 r. Nr 219, poz. 1408).
-

# Ustawa prawo przewozowe



---

## Art. 14.

1. Przewoźnik jest obowiązany do zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.
2. Przewoźnik powinien podejmować działania ułatwiające korzystanie ze środków transportowych, punktów odprawy, przystanków i peronów osobom niepełnosprawnym, w tym również poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

## Art. 16.

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd lub spełnienie innych określonych przez przewoźnika warunków dostępu do środka transportowego, a w razie ich nieustalenia - przez samo zajęcie miejsca w środku transportowym.
  2. W bilecie na przejazd określa się wysokość należności za przejazd oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego.
-

# Ustawa prawo przewozowe



## Art. 17.

1. Podróżny może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu.
2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
  - 1) terminu odjazdu,
  - 2) miejscowości przeznaczenia,
  - 3) klasy środka transportowego.
3. W celu dokonania zmian, o których mowa w ust. 2, podróżny powinien uzyskać od przewoźnika odpowiednie poświadczenie oraz ewentualnie otrzymać zwrot lub dopłacić różnicę należności.
4. Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu albo którego na podstawie art. 15 nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.
5. Przepisy ust. 1-4 nie dotyczą komunikacji komunalnej.

# Ustawa prawo przewozowe



## Art. 18.

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, przewoźnik jest obowiązany niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy).
  2. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu, chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
  3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się do przejazdów odbywanych na podstawie biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych oraz w zbiorowej komunikacji komunalnej.
-

# Ustawa prawo przewozowe



---

## Art. 75.

1. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym na podstawie ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, przewoźnikowi zaś - po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
  2. Reklamacje lub wezwanie do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji lub wezwania do zapłaty.
-

## ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I BUDOWNICTWA<sup>1)</sup>

z dnia 13 stycznia 2006 r.

w sprawie treści, sposobu i terminów ogłaszania rozkładów jazdy oraz ich aktualizacji,  
warunków ponoszenia kosztów związanych z zamieszczaniem informacji dotyczących rozkładów jazdy  
oraz podawaniem rozkładów jazdy do publicznej wiadomości



§ 1. 1. W rozkładzie jazdy, z zastrzeżeniem ust. 2, określa się:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę przewoźnika;
- 2) adres albo siedzibę przewoźnika;
- 3) nazwę linii komunikacyjnej określającą przystanek początkowy i końcowy oraz co najmniej jeden przystanek pośredni;
- 4) dzień wejścia w życie rozkładu jazdy;
- 5) termin ważności rozkładu jazdy;
- 6) drogę przejazdu z uwzględnieniem odległości w kilometrach pomiędzy punktami odprawy osób;
- 7) dni, godziny, minuty odjazdu i przyjazdu środków transportowych albo częstotliwość ich kursowania oraz dokładnie wskazane miejsca tego odjazdu i przyjazdu;
- 8) rodzaj prowadzonych usług komunikacyjnych, w szczególności ekspresowych, pospiesznych, przyspieszonych, zwykłych oraz osobowych, a także środki transportowe objęte częściowo lub całkowicie rezerwacją miejsc lub środki transportowe przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych.

3. Rozkład jazdy, o którym mowa w ust. 1, może określać w szczególności:

- 1) informację o uznawaniu uprawnień do ulgowych przejazdów, określonych w odrębnych przepisach;
- 2) kursy środków transportowych, w których przewozi się rzeczy;
- 3) kursy środków transportowych, w których pierwszeństwo przejazdu przysługuje określonym podróżnym, w szczególności z biletami miesięcznymi;
- 4) informacje o połączeniach niektórych środków transportowych;
- 5) inne niezbędne informacje właściwe dla danego środka transportowego, ułatwiające podróżnym korzystanie z tego środka.



## ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I BUDOWNICTWA<sup>1)</sup>

z dnia 13 stycznia 2006 r.

**w sprawie treści, sposobu i terminów ogłaszania rozkładów jazdy oraz ich aktualizacji,  
warunków ponoszenia kosztów związanych z zamieszczaniem informacji dotyczących rozkładów jazdy  
oraz podawaniem rozkładów jazdy do publicznej wiadomości**

---



§ 2. Przewoźnik podaje rozkład jazdy do publicznej wiadomości w formie ogłoszeń wywieszonych na dworcach i przystankach wymienionych w tym rozkładzie jazdy oraz w punktach sprzedaży biletów, co najmniej na 7 dni przed terminem jego obowiązywania. Rozkład jazdy może być ponadto podany do publicznej wiadomości w inny sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w formie książek, broszur, ulotek, na nośnikach elektronicznych lub w formie informacji telefonicznej.

§ 3. 1. Przewoźnik wykonujący regularny przewóz osób na liniach komunikacyjnych wykraczających poza granice gminy lub miasta, z wyłączeniem komunikacji miejskiej, corocznie aktualizuje informację o treści rozkładu jazdy.

§ 5. 1. Zmian w treści rozkładu jazdy można dokonywać w każdym czasie, z tym że realizacja zmian w rozkładach jazdy w transporcie drogowym jest dokonywana po uprzedniej zmianie zezwolenia, a w transporcie kolejowym w porozumieniu z zarządcą infrastruktury kolejowej.

2. Zmiany w treści obowiązującego rozkładu jazdy przewoźnik podaje do publicznej wiadomości co najmniej na 7 dni przed terminem ich obowiązywania, w sposób określony w § 2.

---

# ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I BUDOWNICTWA<sup>1)</sup>

z dnia 24 lutego 2006 r.

w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego



§ 4. Uprawniony albo podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację:

1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;

§ 5. 1. Reklamację składa się w formie pisemnej.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) datę sporządzenia reklamacji;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
- 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 6) wykaz załączonych dokumentów;
- 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

3. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, list przewozowy, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

4. Reklamację składa się w dowolnym punkcie odprawy przewoźnika lub w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika jako właściwa do załatwiania reklamacji.

5. Przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1—4.

§ 6. 1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.

# ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I BUDOWNICTWA<sup>1)</sup>

z dnia 24 lutego 2006 r.

## w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego



2. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5 ust. 1—4, przewoźnik zwraca reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.

3. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
- 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
- 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub części);
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania — uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu należności — określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
- 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
- 7) podpis przewoźnika.

§ 10. Nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

# Podsumowanie

---

- Wszystkie przepisy Rozporządzenia 1371/2007 obowiązują podczas sprzedaży i wykonywania usług przewozowych w relacjach między Polską a innymi państwami UE,
  - Przepisy obowiązujące w komunikacji krajowej dotyczą przede wszystkim pomocy dla osób niepełnosprawnych i wdrażania przez przewoźników norm jakości usług
  - Podmioty zobowiązane do wdrożenia i przestrzegania przepisów Rozporządzenia 1371 to:
    - przedsiębiorstwa kolejowe (przewoźnicy osób)
    - zarządcy infrastruktury kolejowej
    - właściciele i zarządcy dworców
    - sprzedawcy biletów
    - operatorzy turystyczni
-

# Podsumowanie

---

- ❑ Skargi i reklamacje dotyczące niewłaściwej jakości usług przewozowych pasażerowie powinni kierować w pierwszej kolejności do przewoźników
  - ❑ Prezes Urzędu Transportu Kolejowego rozpatruje skargi, dotyczące naruszenia przepisów Rozporządzenia 1371/2007 po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej u przewoźnika
  - ❑ Prezes Urzędu Transportu Kolejowego ma prawo ukarać przedsiębiorcę naruszającego przepisy Rozporządzenia 1371/2007
-

# [www.utk.gov.pl](http://www.utk.gov.pl)

## Ochrona praw pasażerów

Urząd Transportu Kolejowego - Windows Internet Explorer

http://www.utk.gov.pl

www.intercity.pl

Plik Edycja Widok Ulubione Narzędzia Pomoc

Ulubione Urząd Transportu Kolejowe... Polskie Prawo w Internecie -... Galeria obiektów Web Slice

http://www.intercity.pl/pubfi... Urząd Transportu Kolejo... x

Strona Bezpieczeństwo Narzędzia

Urząd Transportu Kolejowego

Bezpieczeństwo i Regulacja Rynku Transportu Kolejowego

Wersja tekstowa Wersja PocketPC Szukaj

26.05.2009 więcej

Przewodnik po procedurach na rynku transportu kolejowego

16.10.2009 więcej

Zalecenia UTK dla podmiotów ws. przypadków pęknięć osi zestawów kołowych w taborze kolejowym

Urząd Kontakt Mapa serwisu RSS

Urząd Kierownictwo Struktura organizacyjna

Aktualności

Urząd +

Bezpieczeństwo i Nadzór +

Interoperacyjność systemu +

Spójność techniczna systemu +

Regulacja i monitoring rynku +

Ochrona praw pasażerów +

Aktualności

26.02.2010

Decyzja Prezesa UTK w z związku ze stwierdzeniem naruszenia przepisów prawa.

08.02.2010

Prezentacja dotycząca nadzoru nad podmiotami funkcjonującymi na rynku transportu kolejowego w Polsce, wygłoszona na forum Europejskiej Agencji Kolejowej, podczas osiemnastego plenarnego posiedzenia przedstawicieli Krajowych Władz Bezpieczeństwa.

WIESŁAW JAROSIEWICZ

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego

1 2 3 »

Oddziały terenowe Urzędu

Internet 100%

Start Skrz... prog... Och... Prez... Roz... OW... Urza... PL 10:14

---

# Dziękuję za uwagę

**Jan Tereszczuk**

*Urząd Transportu Kolejowego*

*Departament Regulacji Transportu Kolejowego*

*[jan.tereszczuk@utk.gov.pl](mailto:jan.tereszczuk@utk.gov.pl)*

*tel. 22 6301844*

---

