

Koleje Wielkopolskie spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

**REGULAMIN
OBSŁUGI PODRÓŻNYCH,
ODPRAWY ORAZ
PRZEWOZU OSÓB, RZECZY
I ZWIERZĄT
- KOLEJE WIELKOPOLSKIE
SP. Z O.O.**

(KW-ROP)

Tekst jednolity

Obowiązuje od 11 grudnia 2011 r.

Podstawa prawna: Uchwała Nr.34 Zarządu „Koleje Wielkopolskie” spółka z o.o. w sprawie ustalenia Regulaminu Obsługi Podróżnych (KW-ROP), z dnia 15 listopada 2011 r.

Spis treści

ROZDZIAŁ 1	2
<i>POSTANOWIENIA OGÓLNE</i>	
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu.....	3
§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów.....	3
§ 3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu.....	4
§ 4. Przepisy porządkowe.....	4
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu.....	6
§ 6. Informacje na biletach.....	6
§ 7. Terminy ważności biletów.....	7
ROZDZIAŁ 2.	8
<i>OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, BAGAŻU RĘCZNEGO I ZWIERZĄT</i>	
§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia.....	9
§ 9. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu.....	9
§ 10. Zawarcie umowy przewozu.....	11
§ 11. Zmiana umowy przewozu.....	12
§ 12. Przejście podróżnego do wagonu lub pociągu innego przewoźnika.....	14
§ 13. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe.....	14
§ 14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane okresowe bilety odcinkowe.....	16
§ 15. Kontrola dokumentów przewozu.....	17
§ 16. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu.....	17
§ 17. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu.....	19
§ 18. Grupowy przewóz osób.....	20
ROZDZIAŁ 3.	23
<i>WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH</i>	
§ 19. Przewóz bagażu ręcznego.....	24
§ 20. Przewóz zwierząt domowych.....	25
§ 21. Przewóz rowerów.....	25
ROZDZIAŁ 4.	26
<i>TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI</i>	
§ 22. Postanowienia ogólne.....	27
§ 23. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji.....	28
§ 24. Tryb składania i termin rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków wynikających z rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku.....	28
ZMIANY	30

Rozdział 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. (KW-ROP), zwany dalej Regulaminem ma zastosowanie w komunikacji krajowej.
2. Regulamin zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
 - 1) warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu:
 - a) osób,
 - b) rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego,
w pociągach osobowych uruchamianych przez „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o.
 - 2) rodzaje dokumentów przewozu;
 - 3) terminy ważności biletów;
 - 4) zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu;
 - 5) zasady postępowania w przypadku:
 - a) zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu,
 - b) kontroli dokumentów przewozu,
 - c) Przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu i / lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu;
 - 6) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji;
3. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą Przewozową osób, rzeczy i zwierząt Kolei Wielkopolskich

§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

1. **Przewoźnik** – „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000349125, NIP 778-146-97-34, REGON 301362581 zwany dalej KW; lub Koleje Wielkopolskie
2. **KW** – „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o.
3. **KW-TP** – Taryfa Przewozowa „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o.,
4. **Ustawa Prawo Przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
5. **4. Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalania 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. **Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r w. sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266);
7. **Rozporządzenie MI z dnia 15.12.2004r.** - rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 15 grudnia 2004r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych kolejowych pojazdach kolejowych (Dz. U. Nr 264, poz. 2637)
8. **Dokument przewozu:**
 - a) bilet na przejazd/przewóz,
 - b) wezwanie – protokół;
9. **Bilet zasadniczy** – bilet na przejazd lub przewóz;

10. **Bilet dodatkowy (dopłata)** – bilet stanowiący uzupełnienie do biletu zasadniczego; wydawany w przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której przewoźnikowi przysługuje wyższa należność za przewóz; bilet ten jest ważny łącznie z biletem zasadniczym, do którego został wydany;
11. **Dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument;
12. **Kasa biletowa** – miejsce, w którym przewoźnik lub upoważniony przez niego podmiot dokonuje m.in. sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu;
13. **Poświadczenie** – stosowny zapis zmieniający zakres uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:
 - a) **W punkcie odprawy** – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jego dokonania,
 - b) **W pociągu** – podpisem pracownika obsługi pociągu i odciskiem pieczętki identyfikacyjnej.
14. **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, udzielania informacji;
15. **Bilet zastępczy** – bilet wydany w zamian za posiadany przez podróżnego bilet na przejazd/przewóz i bilet dodatkowy (dopłatę);
16. **Oплата manipulacyjna** – opłata wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. Wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w Załączniku do TP- KW;
17. **Przedsprzedaż** - sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności. Przy obliczaniu terminu przedsprzedaży nie wlicza się pierwszego dnia ważności biletu;
18. **Wymiana biletu** – jednoczesny zwrot ważnego biletu na przejazd pociągami przewoźnika (odpowiednio poświadczony) i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami przewoźnika;
19. **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 2003r. Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.);
20. **Punkty odprawy** – miejsca, w których przewoźnik zapewnia obsługę klientów. Do punktów odprawy należą stacje, przystanki osobowe, dworce kolejowe, punkty agencyjne;
21. **„TAM”** – przejazd/przewóz w jedną stronę, w relacji określonej na bilecie.

§ 3. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu

Wprowadzenie Regulaminu oraz zmiany treści tego wydawnictwa „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. podaje do publicznej wiadomości. Pełny tekst zamieszczony jest na stronie internetowej KW. Bezpłatny dostęp do Regulaminu zapewniony jest także w siedzibie oraz kasach Kolei Wielkopolskich.

§ 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągami uruchamianymi przez „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. są zobowiązane do przestrzegania przepisów rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz. U. Nr 264, poz. 2637), m.in. zabronione jest:
 - 1) niszczenie, zanieczyszczanie i zaśmiecanie;
 - 2) wchodzenie bez zgody przewoźnika do pociągów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do taboru znajdującego się na torach postojowych;

- 3) wchodzenie osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamianie tych pojazdów;
 - 4) nieuzasadnione unieruchamianie lub zatrzymywanie pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego (bezpieczeństwa);
 - 5) wsiadanie i wysiadanie po sygnale odjazdu, podczas jazdy
 - 6) zajmowanie miejsc w pociągach przed podstawieniem ich na tor przy peronie odjazdowym;
 - 7) wyrzucanie przedmiotów z pociągów na zewnątrz;
 - 8) dokonywanie zmian oznaczeń pojazdów / pomieszczeń w wagonach;
 - 9) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych (m.in. graffiti) ;
 - 10) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o.
 - 11) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru,
 - 12) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
 - 13) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia,
 - 14) umieszczanie na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 15) palenia tytoniu w pojazdach szynowych eksploatowanych przez przewoźnika,
 - 16) wnoszenia i zażywania środków odurzających,
 - 17) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych,
 - 18) żebrania,
 - 19) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług kolei
 - 20) podczas jazdy:
 - a) wychylanie się z okien,
 - b) otwieranie zewnętrznych drzwi pociągu
 - c) przechodzenie z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są połączone ze sobą przejściami ochronnymi,
 - d) przebywanie na stopniach wagonu;
 - 21) korzystanie z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
 - 22) pozostawanie w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej
2. W przypadku:
- 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – kierownik/konduktor lub osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu pobiera opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r., a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia na tę okoliczność wezwanie do zapłaty.
3. Osoby:
- 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być nie dopuszczone do przewozu lub usunięte z pociągu,
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego ,chyba że naruszałyby to zasady współżycia społecznego.
4. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 3, w przypadku częściowego niewykorzystania biletu, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu 15% odstępnego, na zasadach określonych w § 13 Regulaminu.

5. W grupowym przewozie osób nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników przewozu grupowego przepisów porządkowych należy do obowiązków organizatora. Za wyrządzone szkody w mieniu przewoźnika solidarną odpowiedzialność ponoszą organizator i uczestnik.

§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu

1. Koleje Wielkopolskie wydają następujące rodzaje:
 - 1) dokumentów przewozu :
 - a) bilety na przejazdy osób i przewóz: roweru, bagażu ręcznego i psa
 - b) wezwania do zapłaty,
 - c) bilet zastępczy
 - 2) dokumentów:
 - a) zgłoszenie przejazdu grupy,
 - b) wniosek do oferty „Abonament Firm”
 - 3) innych druków:
 - a) poświadczenie o:
 - zgłoszeniu braku ważnego biletu,
 - opóźnieniu pociągu,
 - b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,
2. Na przejazdy osób KW wydaje następujące rodzaje biletów:
 - 1) Bilety jednorazowe, ważne na przejazd jednorazowy w określonej relacji,
 - 2) Bilet Wielkopolski
 - 3) Wielkopolski Bilet Weekendowy GRUPA
 - 4) Karta Wielkopolska
 - 5) Bilet Plus
 - 6) Abonament Firm
 - 7) Bilety okresowe odcinkowe, ważne na przejazdy wielokrotne w określonej relacji
3. Na przewóz rowerów KW wydaje następujące rodzaje biletów:
 - 1) Bilet z ceną zryczałtowaną – łącznie lub do posiadanego biletu na przejazd
 - 2) Rower/Bike+
4. Na przewóz bagażu ręcznego
5. Na przewóz psa

§ 6. Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd jednorazowy powinien zawierać następujące informacje:
 - 1) nazwę sprzedawcy;
 - 2) oznaczenie przewoźnika - „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o.– (KW);
 - 3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia);
 - 4) kategorię pociągu (osobowy) i klasę wagonu (druga);
 - 5) rodzaj zastosowanej taryfy („N”- normalna, „U”- ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi);
 - 6) opłatę za przejazd (cena brutto);
 - 7) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
 - 8) datę wydania;
 - 9) datę wyjazdu;
 - 10) termin ważności;
 - 11) NIP,
 - 12) numer i serię biletu.

2. Oprócz danych wymienionych w ust.1, bilet może odpowiednio zawierać:
 - 1) oznaczenie rodzaju (nazwa handlowa oferty);
 - 2) odległość taryfową przejazdu;
 - 3) odcinek lub obszar, na którym uprawnia do przejazdu;
 - 4) dodatkowe informacje o warunkach oferty;
 - 5) wyciąg z postanowień taryfowych;
 - 6) godzinę wydania biletu;
 - 7) liczbę osób;
 - 8) określenie drogi przejazdu;
 - 9) oznaczenie kasy wydania;
 - 10) numer identyfikacyjny kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli;
 - 11) inne informacje dotyczące przewozu.
3. Bilet imienny odcinkowy okresowy powinien zawierać co najmniej:
 - 1) informacje, o których mowa w ust. 1 pkt. 1 – 8, 10 – 12 oraz w ust. 2 pkt. 2,3 i 10;
 - 2) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, a także numer dokumentu poświadczającego tożsamość tej osoby (numer dokumentu wpisywany w sposób trwały przez podróżnego przed rozpoczęciem przejazdów);
 - 3) inne informacje dotyczące przewozu.
4. Oprócz informacji, o których mowa w ust. 1-2, bilet na przewóz może odpowiednio zawierać:
 - 1) informację o przewozie roweru;
 - 2) wypis dotyczący przewozu bagażu pod opieką podróżnego
 - 3) „ważny z biletem nr.....”

§ 7. Terminy ważności biletów

1. Termin ważności wynosi przy biletach:
 - 1) jednorazowych na przejazd w określonej relacji wynosi - 1 dzień (dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00);
 - 2) na przejazdy wielokrotne tj. odcinkowych okresowych ważnych na czas zawarcia umowy;
 - 3) z opłatą zryczałtowaną:
 - a) na przewóz roweru,
 - b) na przewóz psa i bagażu podręcznegowarunkuje bilet na przejazd podróżnego do którego został (ty) wydany(e).
2. Termin ważności/wyjazdu jest nadrukowany lub oznaczony na bilecie.
3. Na biletach wydawanych w godzinach 23:01 do 24:00, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:
 - 1) w kasie biletowej - datą dnia następnego tj. rozpoczęcie terminu wyjazdu 0:01,
 - 2) w pociągu – faktyczną datą wyjazdu.
4. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 ostatniego dnia terminu ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej. Jeżeli podróżny rozpoczął przejazd lub wznowił go po przerwie ze stacji pośredniej – innej niż stacja miejscowości wyjazdu – w takim czasie, że ukończenie podróży 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 północą ostatniego dnia ważności biletu. Po północy, może dojechać do stacji przeznaczenia jeżeli rozpoczął przejazd w dniu ważności biletu . Przejazd musi odbywać się bez przerwy zarówno pociągiem bezpośrednim jak i najbliższym pociągiem jadącym w danym kierunku – w przypadku konieczności przesiadania wynikającego z rozkładu jazdy.
5. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po północy terminu ważności biletu.

Rozdział 2.

OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, BAGAŻU PODRĘCZNEGO I ZWIERZĄT

§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia

1. W pociągach uruchamianych przez „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. wyznacza się miejsca dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
 - 2) osób niepełnosprawnych.
2. Wyznaczone miejsca oznacza się za pomocą piktogramów lub tabliczek z odpowiednim napisem.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży – w pierwszej kolejności mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Z wyznaczonego miejsca dla opiekuna dziecka może korzystać tylko jedna osoba. W razie wątpliwości osoba uprawniona do kontroli dokumentów przewozowych ma prawo poprosić kobietę w ciąży o okazanie zaświadczenia lekarskiego;
 - 2) osób niepełnosprawnych – mają przede wszystkim podróżni o widocznej niepełnosprawności, utrudniającej im podróżowanie w pozycji stojącej, bez względu na przyczynę niepełnosprawności. 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 uprawnionych wymienionych w ust. 3, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu zgłoszenia się osób uprawnionych.
5. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić bilet – na ogólnych zasadach – wg taryfy normalnej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zajmując go wyraźnie, traci do niego prawo. Pozostawienie gazet, czasopism, itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.

§ 9. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu

1. Bilety na przejazd Kolejami Wielkopolskimi można nabyć:
 - 1) w punktach odprawy osób (kasy biletowe KW oraz wybrane kasy innych przewoźników),
 - 2) w pociągach „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. Bilety jednorazowe i miesięczne zakupione u kierownika/konduktora KW są ważne na przejazd tylko pociągami „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. (w przypadku przejazdu w dalszej relacji pociągami spółki Przewozy Regionalne, także na te pociągi).
 - 3) W automatach biletowych:
 - a) mobilnych – wyłącznie na wyjazd w dniu ich nabycia,
 - b) stacjonarnych – na wyjazd w dniu ich nabycia wyłącznie od stacji, na której zlokalizowany jest automat.
 - 4) za pośrednictwem innych form dystrybucji, m. in. przez komórkę.
2. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, po której kursują pociągi danej kategorii uruchamiane przez przewoźnika.
3. Zakres czynności kas biletowych oraz godziny ich otwarcia oznacza się np. w formie wywieszek lub piktogramów.
4. Obsługa podróżnych w kasach biletowych dokonywana jest w kolejności zgłaszania się. Poza kolejnością obsługiwane są kobiety w ciąży oraz osoby:
 - 1) o widocznej niepełnosprawności ruchowej;
 - 2) niezdolne do samodzielnej egzystencji;
 - 3) posiadające bilety, do których zostały wydane karnety, wymagające legalizacji;
 - 4) w wieku powyżej 70 lat;

- 5) z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi;
 - 6) niewidome;
 - 7) chore na cukrzycę;
 - 8) konwojenci osób aresztowanych lub więźniów, za okazaniem stosownego dokumentu (lub biletu); obowiązek okazywania dokumentu nie dotyczy osób niepełnosprawnych o widocznym kalectwie i kobiet w widocznej ciąży.
5. Kasy biletowe KW sprzedają:
- 1) bilety na przejazd / przewóz: - ważne na pociągi „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o., a także na pociągi innych przewoźników na podstawie odrębnych umów,
 - a) od i do wskazanej przez podróżnego stacji lub przystanku, na którym zatrzymują się pociągi przewoźnika,
 - b) w obrębie danego odcinka lub obsługi linii przez przewoźnika.
- 5a. W pociągu u obsługi pasażer:
- 1) Może zakupić bilet wyłącznie na wyjazd w dniu nabycia: bilety w określonej relacji – od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez podróżnego;
 - 2) Może zakupić bilety na przejazdy wielokrotne z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu ich zakupu, bilety odcinkowe wydaje się od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez podróżnego.
6. W punktach odprawy podaje się do wiadomości publicznej przede wszystkim:
- 1) rozkład jazdy pociągów;
 - 2) informacje o cenach biletów w najczęściej uczęszczanych relacjach;
 - 3) wybrane informacje z zakresu postanowień KW-TP i Regulaminu, a na przystankach nieobsadzonych tj. w punktach gdzie nie ma kas biletowych – informacje o możliwości wglądu do tych przepisów;
 - 4) nazwę i adres jednostki rozpatrującej skargi, wnioski i reklamacje.
7. W kasach biletowych na zasadach przedsprzedaży tj. do 60 dni naprzód można nabyć wg. cen obowiązujących w dniu zakupu :
- 1) bilety jednorazowe na przejazd osób,
 - 2) bilety na przewóz bagażu ręcznego, roweru i psa,
 - 3) bilety okresowe odcinkowe imienne.
 - 4) oferty specjalne, o ile nie wprowadzono innych uregulowań, o których mowa w pkt. 8
8. Warunki taryfowe dotyczące biletów na przejazd/przewóz wydanych wg. ofert taryfowych specjalnych, są określone w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawane do wiadomości publicznej, w sposób zwyczajowo przyjęty.
10. Należności za przejazd/przewóz, podróżny może uregulować gotówką. Kartą płatniczą należności za przejazd/przewóz mogą być opłacane wyłącznie w kasach oznaczonych odpowiednim piktogramem.
11. Osobę, która nie uiszczy opłaty z powodu braku gotówki, odmawia uiszczenia opłaty, nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi, okazała bilet, którego KW nie honoruje, uważa się za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 12.
12. Osobie okazującej w czasie kontroli dokumentów przewozu:
- 1) bilet z niższym wymiarem ulgi – dokonuje się wymiany biletu. Kierownik pociągu/konduktor wydaje nowy bilet, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie. Na niewykorzystanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Bilet niewykorzystany od stacji do stacji Wydano bilet nr.....”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa na zasadach określonych w § 13 Regulaminu, bez potrącania odstępnego. W przypadku nie uregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia §17 Regulaminu.

- 2) bilet na przejazd w terminie późniejszym – legalizuje się i dodatkowo, zamieszcza odręcznie zapis: „Wyjazd w dniu”, potwierdzając podpisem i pieczętąką identyfikacyjną.
13. Kierownik pociągu/konduktor upoważniony do kontroli dokumentów przewozu dokonuje odprawy osób, pobierając opłaty za:
- 1) przejazd – wg indywidualnych uprawnień podróżnego lub z zastosowaniem odrębnych ofert taryfowych, o ile postanowienia szczególne nie stanowią inaczej,
 - 2) przewóz rzeczy, roweru i psa zabieranych przez podróżnych, zgodnie z postanowieniami KW-TP.
- 3) za wydanie biletu w pociągu z zastrzeżeniem ust. 22-23.
- W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd w tej samej relacji, którym nie można wydać jednego biletu na przejazd, ponieważ korzystają z różnych wymiarów ulg, wydaje się odpowiednią liczbę biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu.
14. W przypadku braku możliwości odprawy pasażerowi wydaje się poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu. Na poświadczeniu wydanym:
- 1) w kasie biletowej - zamieszcza się odcisk datownika oraz informuje pasażera o obowiązku zgłoszenia na warunkach określonych w §10 ust. 1, obsłudze pociągu brak ważnego biletu,
 - 2) w pociągu – zamieszcza się stację, datę wyjazdu i nr pociągu a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.
15. W pociągach KW, podróżny bez ważnego biletu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie. Podróżni, z wyjątkiem osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróżnych bez ważnego dokumentu przewozu.
16. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zwolnione z obowiązku zgłoszenia braku ważnego biletu na przejazd. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli. W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednio postanowienia § 17 Regulaminu.
17. Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od osób, o których mowa w ust. 16, a także od osób (które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust.1):
- 1) rozpoczynających przejazd od stacji w czasie, gdy kasa biletowa jest nieczynna, nie ma kasy biletowej lub nie sprzedaje się w kasie biletów danego rodzaju (nawet w przypadku czynnego automatu biletowego),
 - 2) z ważnym biletem, które zgłoszą zamiar zmiany umowy przewozu, w zakresie:
 - a) zmiany terminu,
 - b) stacji przeznaczenia – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu poprzedzającej stację przeznaczenia wskazaną na bilecie,
 - c) drogi przewozu – najpóźniej na stacji, od której ma nastąpić zmiana,
 - 3) posiadających:
 - a) wydane przez kasę biletową poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu,
 - b) bilet z adnotacją „Dalej w poc. KW”
 - c) bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu (bez opłaty za jego wydanie) w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut,
 - d) bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługuje,
 - 4) które poproszą o wydanie biletu z ulgą 100%
18. Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie w PLN, w formie gotówkowej. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych należności, kierownik pociągu lub osoba upoważniona wystawia

wezwanie do zapłaty – wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.

19. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) „Dalej w pociągu KW” lub „Dalej”, zobowiązany jest zgłosić się odpowiednio do kasy biletowej lub do kierownika pociągu/konduktora, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia.
20. Dokumentów przewozu, wydanych przez Koleje Wielkopolskie nie wolno foliować.
21. Dokumenty związane z przewozem : przerobione, zafoliowane, nie należące do okaziciela, z nie poświadczonymi adnotacjami, zniszczone, w szczególności podarte i sklezione, na których nie można odczytać danych, albo nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.
22. Za dokumenty przewozu zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.
23. Bilety jednorazowe wydane z kas elektronicznych na odległość nie mniejszą niż 50 km, zawierają dane, na podstawie których bilet uznaje się za fakturę VAT.
24. Z tytułu nabycia dokumentu przewozu podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT. Fakturę VAT wystawia kasa biletowa dokonująca sprzedaży dokumentu przewozu tylko, bezpośrednio przy sprzedaży. W przypadku nabycia biletu w pociągu lub w kasie przewoźnika w terminie wcześniejszym fakturę VAT, można otrzymać w biurze „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. w terminie nie później niż 3-miesiące od dnia wystawienia dokumentu przewozu lub wykonania usługi. Faktury VAT wystawia się na podstawie oryginału biletu.
25. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.

§ 10. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd/przewóz,
 - a) w kasie biletowej, albo
 - b) stacjonarnym automacie biletowym, albo
 - c) w pociągu,

na zasadach określonych w §9 Regulaminu, przy czym w przypadku nabycia biletu w pociągu, podróżny ma obowiązek niezwłocznego zakupu biletu w mobilnym automacie biletowym lub w razie braku czynnego mobilnego automatu biletowego, zgłoszenia zamiaru nabycia biletu obsłudze pociągu, pod rygorem procedury zawartej w §16 Regulaminu. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz lub posiada bilet, który wymaga legalizacji, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (kierunek jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia lub legalizacji biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie.
 - d) za pomocą telefonu komórkowego
2. Po otrzymaniu biletu, podróżny powinien sprawdzić, czy dane określone na bilecie są zgodne z jego życzeniem. Bilet należy zachować do kontroli.
3. Bilet na przewóz: bagażu podręcznego i roweru można nabyć łącznie z biletem na przejazd lub do okazanego biletu na przejazd.
4. W dokumencie przewozu określa się wysokość należności za przejazd/przewóz oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego.
5. Przy zakupie biletu podróżny powinien podać:
 - 1) rodzaj biletu (np. jednorazowy),
 - 2) datę lub datę i godzinę wyjazdu,
 - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji),
 - 4) kategorię pociągu - osobowy i klasę wagonu – druga,

2

3

- 5) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – wymiar ulgi),
- 6) imię i nazwisko właściciela biletu – w przypadku biletów imiennych,
6. Warunki stosowania i zakres obowiązywania ofert taryfowych – określone są w KW-TP, a opłaty za przejazd/przewóz – w Cenniku (wykazie cen);
7. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia dokumentów przewozu.
8. Jeżeli podróżny podczas kontroli w pociągu okaże bilet wydany wg taryfy normalnej wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienia do ulgowych przejazdów, wówczas kierownik pociągu/konduktor zamieszcza na bilecie adnotację z podaniem danych z okazanego przez podróżnego dokumentu, uzasadniająca zwrot nadpłaconych należności. Zwrotu nadpłaconych za odpowiednio poświadczony bilet, podróżny może dochodzić w drodze reklamacji wniesionej do przewoźnika, na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.

§ 11. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) zmiany liczby osób,
 - 5) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
2. Podróżny z biletem na przejazd, może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu można dokonać odpowiednio w kasie biletowej lub w pociągu.
3. Podróżnemu, który rezygnuje z przejazdu na części lub na całej drodze przewozu pociągami „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. i jednocześnie nie zakupi biletu na inny przejazd pociągami KW albo nabędzie bilet na przejazd pociągami innego przewoźnika, przysługuje zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet o częściowym lub całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności po potrąceniu odstępnego, dokonuje kasa biletowa. W przypadkach wymiany biletu na inny bilet ważny na przejazd pociągami „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. nie potrąca się odstępnego.
4. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza pierwotną stacją przeznaczenia wskazaną na bilecie. Wybranie innej stacji przeznaczenia i innej drogi przejazdu, nawet od stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu – tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Posiadany przez podróżnego bilet podlega wymianie. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się na zasadach określonych w § 13 Regulaminu.
5. W przypadku:
 - 1) całkowitego odstąpienia od umowy przewozu – warunkiem zwrotu należności jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie;
 - 2) zmiany umowy przewozu, z tytułu której przysługuje:
 - a) Kolei Wielkopolskiej wyższa należność za przewóz – wydaje się bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera należności, wg zasad określonych w odpowiednich postanowieniach KW-TP. Jeżeli postanowienia szczególne dla danej ulgi lub oferty taryfowej nie pozwalają na dokonanie dopłaty, dokonuje się wymiany okazanego biletu, na zasadach określonych w ust. 11,
 - b) podróżnemu zwrot różnicy należności – dokonuje się wymiany pierwotnego biletu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny powinien

uzyskać na bilecie odpowiednie poświadczenie w pociągu, w którym odbywał przejazd. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika na zasadach określonych w Regulaminie. Niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia nie podlega zwrotowi.

6. Jeżeli podróżny zgłosi zamiar przejazdu przez mniejszą liczbę osób ,na części lub na całej drodze przewozu, kierownik pociągu/konduktor dokonuje poświadczenia o wykorzystaniu biletu w zakresie faktycznej liczby osób.
7. Bilet poświadczony jako częściowo wykorzystany jest biletem ważnym na przejazd tylko w zakresie wynikającym z tego poświadczenia.
8. Podróżny z biletem jednorazowym, który zamierza wyjechać w terminie późniejszym powinien zgłosić się na stacji wyjazdu lub na stacji nabycia biletu w celu dokonania wymiany biletu.
9. W przypadku rozpoczęcia przejazdu przed wskazanym na posiadanym bilecie jednorazowym terminem ważności biletu, podróżny zobowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora w celu uzyskania legalizacji okazanego biletu. Kierownik pociągu/konduktor zamieszcza odręcznie zapis odpowiednio w brzmieniu : „Wyjazd w dniu” potwierdzając podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu, na zasadach określonych w § 7 ust. 1 pkt. 1 i ust. 3 pkt. 1 Regulaminu.” Brak wymaganej legalizacji w zakresie zmiany terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.
10. Jeżeli bilet był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i nie został wcześniej poświadczony, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności:
 - 1) przypadający za początkową część drogi przewozu, jeżeli przejazd rozpoczął od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu,
 - 2) za bilet niewykorzystany, zwrócony odpowiednio po upływie terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień § 13 ust. 11 Regulaminu.
11. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu (w ramach przewoźnika):
 - 1) w kasie biletowej – dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet (bilet nie wymaga poświadczenia), na zasadach określonych w postanowieniach § 13 Regulaminu, bez potrącania odstępnego, a następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego. Na zwróconym bilecie kasjer zamieszcza adnotację: WYMIANA , wydano bilet nr....., na kwotę..... i określa podstawę wymiany np. : zmiana daty, zmiana trasy.
 - 2) w pociągu – na niewykorzystanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu:
„W poc. nr wymiana biletu na bilet nr ... na przejazd od stacji ... do stacji w dniu”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, bez potrącania odstępnego.
12. Za bilet jednorazowy wydany na przejazd kilku osób, który będzie wykorzystany przez mniejszą liczbę osób:
 - 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa dokonuje zwrotu, po potrąceniu odstępnego i wydaje nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.
 - 2) Po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu/konduktor (pod warunkiem zgłoszenia zmiany na zasadach określonych w § 11 ust. 6 Regulaminu) dokonuje poświadczenia biletu o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób, ale wyłącznie gdy na podstawie tego biletu przynajmniej jedna osoba będzie nadal odbywała przejazd. Na bilecie kierownik pociągu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu „Bilet wykorzystany w poc. nr przez osobę/y/osób od stacji do stacji.....”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie odbyły przejazdu, dokonuje kasa biletowa, po potrąceniu odstępnego. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu. Powyższe postanowienia

nie mają zastosowania, gdy podróżni korzystają z przejazdu na podstawie biletu wydanego na przejazd grupowy.

13. Podróżny, który niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosi całkowite niewykorzystanie biletu (biletów) przez osobę (-y), która (-e) zrezygnowała z przejazdu – może uzyskać jedynie potwierdzenie zgłoszenia tego faktu. W takim przypadku kierownik pociągu/konduktor zamieszcza na bilecie odręcznie zapis w brzmieniu: „W dniu... o godz..... w pociągu nr zgłoszono całkowitą rezygnację z przejazdu od stacji ... do stacji ...”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach §§ 20-21 Regulaminu.
14. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na bilecie na przejazd, bilet na przewóz roweru, bagażu podręcznego lub psa jest ważny w zakresie i terminie określonym na bilecie na przejazd
15. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów okresowych i innych biletów na przejazdy wielokrotne określone są w odpowiednich dla danej oferty postanowieniach KW-TP.

§ 12. Przejście podróżnego pociągu innego przewoźnika

1. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet jednorazowy na przejazd pociągiem Kolei Wielkopolskich pociągiem innego przewoźnika, określone są w postanowieniach § 8 TP- KW.
2. Warunki zwrotu należności za posiadany bilet jednorazowy na przejazd pociągiem Kolei Wielkopolskich określone są w postanowieniach § 13 Regulaminu.

§ 13. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie 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 częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika:
 - 1) w dowolnej stacji miejscowości wyjazdu lub w dowolnej stacji miejscowości nabycia biletu – przed upływem terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. Jeżeli podróżny zgłosi się na innej stacji niż stacja, o której mowa wyżej, wówczas na bilecie dokonuje się adnotacji w brzmieniu: „Podróżny zgłosił rezygnację z przejazdu w dniu o godz. Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji”, potwierdzając datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczętką kasy lub punktu, w którym dokonano zapisu;
 - 2) w pociągu, w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. Na życzenie podróżnego zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „W dniu w pociągu nr zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia.”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. 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.”, potwierdzoną datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczętką lub punktu, w którym dokonano adnotacji. Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach §§ 21-22 Regulaminu.
3. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach §§ 21-22 Regulaminu.

4. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet na przewóz bagażu podręcznego, roweru i psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania. Do zwrotu należności za bilet na przewóz bagażu podręcznego, roweru i psa, stosuje się odpowiednie postanowienia dotyczące zwrotów biletów na przejazd, w zależności od rodzaju posiadanego biletu na przejazd. Warunkiem otrzymania zwrotu należności jest przedłożenie w kasie biletowej biletu na przewóz rzeczy i okazanie biletu na przejazd. Jeżeli zwrot będzie dokonany w drodze reklamacji, wraz z biletem na przewóz należy przesłać kserokopię biletu na przejazd do którego był wydany bilet na przewóz, potwierdzoną za zgodność przez przewoźnika.
5. Nie wymagają poświadczenia bilety całkowicie niewykorzystane – zwrócone najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ich ważności.
6. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odpowiednio poświadczony wypłaca kasa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów – jeżeli podróżny zgłosi się do kasy biletowej w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny przejazd, z zastrzeżeniem postanowień ust. 9, 11, 12. Po upływie wyżej wskazanego terminu, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 20-21 Regulaminu.
7. Od zwracanych należności potrąca się 15% tytułem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. i fakt ten został poświadczony na bilecie przez upoważnionego pracownika przewoźnika;
 - 2) w przypadku wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. na inny bilet – ważny na przejazd pociągami Kolei Wielkopolskich.
8. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy:
 - 1) podróżnemu który uzyskał na bilecie odpowiednie poświadczenie przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącania odstępnego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu (lub w dowolnej stacji miejscowości wyjazdu), chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Na przejazd od stacji przerwy w podróży do pierwotnej stacji wyjazdu: kasa biletowa wystawia bilet zastępczy w pociągu na okazanym bilecie kierownik pociągu/osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: *„Przerwa w ruchu na odcinku od stacji ... do stacji.... w dniu Bilet ważny na powrót od stacji do stacji wyjazdu.”* potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną;
 - 2) podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczony biletu kontynuować przerwany przejazd/przewóz, w pociągu (pociągach) Kolei Wielkopolskich drogą dłuższą albo inną, bez uiszczania dodatkowych opłat. Jeżeli ukończenie podróży nie może nastąpić w terminie ważności biletu, wówczas upoważniony przez przewoźnika pracownik zamieszcza na bilecie poświadczenie w brzmieniu: *„Ważny do dnia z powodu”* (utrata połączenia, odwołanie pociągu), potwierdzając datą, stemplem i podpisem.
9. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
10. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.
11. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie kasa biletowa wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.

12. W razie nie przedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.
13. Zwrot należności za dokument przewozu, do którego wystawiono fakturę VAT może być dokonany wyłącznie w miesiącu nabycia biletu w kasie biletowej, która wydała bilet, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku kasa biletowa wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach – zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika, na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.
14. Gdy z biletu na przejazd korzysta mniejsza liczba osób niż wskazana:
 - 1) W punkcie odprawy (przed rozpoczęciem przejazdu) – należy nabyć nowy bilet dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu. Zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu dokonuje się po potrąceniu odstępnego.
 - 2) W pociągu – należy uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu. Po zakończeniu podróży zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu dokonuje punkt odprawy, po potrąceniu odstępnego.
15. Jeżeli bilet był niewykorzystany z przyczyn leżących po stronie podróżnego, nie dokonuje się zwrotu należności za:
 - 1) Początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przewozu, chyba, że podróżny przed rozpoczęciem tego przejazdu uzyskał, na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu, odpowiednie poświadczenie;
 - 2) Bilet przedłożony do zwrotu po upływie terminu ważności, chyba, że podróżny uzyskał odpowiednie poświadczenie na zasadach określonych w ust. 2.
17. W przypadkach zmiany umowy przewozu, o których mowa w § 11 ust. 5, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności bez potrącenia odstępnego.
18. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet zakupiony w automacie biletowym, dokonuje punkt odprawy stacji wyjazdu z zastrzeżeniem ust. 3.
19. Zasady zwrotu należności za całkowicie i częściowo niewykorzystane bilety wydane na przejazd grupy, określają postanowienia § 18 regulaminu.

§ 14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane okresowe bilety odcinkowe

1. Za całkowicie niewykorzystany imienny odcinkowy bilet okresowy na przejazdy wielokrotne zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 15% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 i 6 Regulaminu.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny:
 - 1) Tygodniowy - zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności
 - 2) miesięczny - zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności
 - 3) kwartalny - zwrócony nie później niż trzydziestego dnia ważnościzwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany. Należności zwracane są po potrąceniu 15% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
3. Potrącana kwota odstępnego nie może być wyższa niż 120,00 zł.
4. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o.,
 - 2) w przypadku niewykorzystania biletu okresowego, zwróconego z zachowaniem terminów o których mowa w ust. 2 i jednoczesnego nabycia nowego biletu okresowego z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu unieważnienia niewykorzystanego biletu. Nowy bilet może być wydany wyłącznie dla osoby, dla której był wydany unieważniony bilet,

- 3) w przypadku zwrotu należności za bilet okresowy, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności i jednoczesnego zakupu nowego biletu imiennego okresowego.
5. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:
 - 1) tygodniowe,
 - 2) miesięczne,
 - 3) kwartalnedokonyją punkty odprawy (kasy biletowe) prowadzące sprzedaż danego rodzaju biletu, pod warunkiem przekazania przez podróżnego oryginału biletu.
6. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet odcinkowy okresowy, zwrócony po upływie terminów określonych w ust. 1 i 2, z zastrzeżeniem ust. 8, albo po upływie terminu ważności biletu.
7. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet, którego podróżny nie mógł zwrócić w odpowiednich – wyżej wskazanych terminach, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu), „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. rozpatrują w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.

§ 15. Kontrola dokumentów przewozu

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. dokonuje kierownik lub konduktor albo osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu, 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 przewoźnika.
2. W pociągu „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je kierownikowi / konduktorowi pociągu lub osobie upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie. Podróżny obowiązany jest, bez dodatkowego wezwania, okazać i wręczyć odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgi. Osoba, która odmówi wręczenia ww. dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu.
3. „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. zastrzegają sobie prawo zatrzymania do celów kontrolnych biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym zamieszcza się dane z biletu zasadniczego.
4. Osoby, o których mowa w ust. 1 legitymujące się identyfikatorem, nie są obowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.
- 5.

§ 16. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który odmówi nabycia w pociągu biletu na przejazd lub przewóz rzeczy roweru czy psa - któremu nalicza się opłaty wskazane w ust. 2. lub podróżnego, który:
 - 1) okazał:
 - a) ulgowy bilet ale nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z tego biletu - nalicza się opłaty wskazane w ust. 2. Okazany bilet poświadcza się o nie wykorzystaniu,

- b) wraz z ulgowym biletem dokument, z którego wynika, że przysługuje mu niższy wymiar ulgi - nalicza się opłaty wskazane w ust. 2. Okazany bilet poświadcza się o nie wykorzystaniu,
 - c) bilet, którego cena jest niższa od ceny biletu na przejazd w danym pociągu – przy naliczaniu opłat wskazanych w ust 2 potrąca się opłaconą należność za przejazd,
 - d) bilet na przejazd drogą krótszą, a odbywa przejazd drogą dłuższą niż wskazana na posiadanym bilecie, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa - przy naliczaniu opłat wskazanych w ust 2 potrąca się opłaconą należność za przejazd e) zafoliowany dokument przewozu - nalicza się opłaty wskazane w ust 2,
 - f) ulgowy bilet, a żadna ulga mu nie przysługuje – jeśli postanowienia taryfowe zezwalają na dokonanie dopłaty, nalicza się opłaty wskazane w ust. 2 i potrąca opłaconą należność za przejazd natomiast jeśli bilet jest wydany z ulgą ustawową – okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu i nalicza się opłaty wskazane w ust. 2.,
 - g) bilet na przejazd grupowy a faktyczna liczba uczestników przejazdu jest mniejsza niż 10 osób - nalicza się każdemu uczestnikowi przejazdu opłaty wskazane w ust. 2. Bilet na przejazd grupy poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu.
- 2) korzysta z biletu imiennego:
- a) wystawionego dla innej osoby – nalicza się opłaty wskazane w ust 2
 - b) bez dopełnienia określonych na nim warunków, chyba, że dopełni je w trakcie kontroli, – nalicza się opłaty wskazane w ust 2
 - c) bez okazania dokumentu, którego numer został wpisany na bilecie, – nalicza się opłaty wskazane w ust 2
- 3) nie zgłosił kierownikowi pociągu/konduktorowi zamiaru:
- a) przejazdu poza stację przeznaczenia, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa niż cena okazanego biletu,
 - b) przejazdu w innej relacji niż wynika to z okazanego biletu, nalicza się opłaty wskazane w ust 2 a okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu
 - c) zakupu biletu po wejściu do pociągu (bez ważnego dokumentu przewozu) lub nie dokonał niezwłocznie zakupu biletu w czynnym mobilnym automacie biletowym – nie dotyczy osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności,
- 4) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób że:
- a) rozpoczął przejazd przed wskazanym na bilecie terminem ważności lub terminem wyjazdu, bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w § 11 ust.9 - nalicza się opłaty wskazane w ust 2 a okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu
 - b) nie zakończył podróży w terminie ważności biletu, z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 Regulaminu;- nalicza się opłaty wskazane w ust 2
- 5) naruszył przepisy o przewozie zwierząt, rzeczy lub roweru - postępuje się zgodnie z postanowieniami działu IV KW-TP.
- 6) nie nabył biletu niezwłocznie po wejściu do pociągu, w którym znajduje się czynny mobilny automat biletowy.
- 7) wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił w sposób określony w § 10 ust. 1 - brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe: gotówką, ale kierownik pociągu/konduktor/kontroler nie może wydać mu reszty; Wówczas w wezwaniu do zapłaty kierownik pociągu/konduktor/kontroler zamieszcza adnotację w brzmieniu „Sporządzono z powodu niemożności wydania reszty – termin płatności 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej w wysokości.....zł i ustawowych odsetek.

2. Przy obliczaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, ustala się:

- 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz;

- 2) opłatę dodatkową za przejazd/przewóz, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
3. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 17 Regulaminu.
4. Podróżnemu, który:
 - 1) oświadczy, że posiada bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu,
 - 2) okaże bilet imienny, ale nie okaże żadnego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - 3) oświadczy, że posiada uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, i uiszcza w pociągu opłaty określone w ust..2 Na odwrocie biletu wystawca zamieszcza, w zależności od sytuacji odpowiednią adnotację w brzmieniu:
 - „Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości/ustnego oświadczenia – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.) oświadczył, że posiada bilet imienny/okazał bilet imienny nr, ale nie okazał dokumentu potwierdzającego tożsamość.”;
 - „Podróżny (imię, nazwisko i adres wg ustnego oświadczenia.) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/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), podając przyczynę nieważności (np. z powodu braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty). Kierownik pociągu/konduktor lub osoba upoważniona do kontroli poświadczą adnotację pieczęcią identyfikacyjną i podpisem.

Opłaty taryfowe i opłata dodatkowa zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania do zapłaty), podróżny udokumentuje uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu składając odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio do przewoźnika na zasadach określonych w §§ 21-22 Regulaminu.

§ 17. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu, o którym mowa w § 16 Regulaminu, odmawiającemu natychmiastowego uregulowania należności w pociągu, kierownik pociągu/konduktor lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty
2. Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
3. W razie braku dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, kierownik pociągu/konduktor lub osoba upoważniona do kontroli ma prawo zwrócić się do Policji, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę, wyłącznie od stacji rozpoczęcia przejazdu do stacji wskazanej przez podróżnego, jednak nie dalej niż do ostatniej stacji biegu pociągu, którego operatorem jest „Koleje Wielkopolskie”
Sp. z o.o. Jeśli nie można ustalić miejsca rozpoczęcia podróży, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu pociągu.
4. W przypadku przejazdu grupowego, wezwanie wystawia się na organizatora przejazdu, ze wskazaniem pełnych danych osobowych wraz z adresem zamieszkania - przewodnika grupy w takim przypadku należności za przejazd oraz opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. oblicza się za każdą osobę będącą uczestnikiem przejazdu grupowego, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.
5. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się:

- 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
 - a) datę przejazdu,
 - b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
 - c) kategorię i numer pociągu,
 - d) odległość taryfową przejazdu,
 - e) rodzaj zastosowanej taryfy,
 - f) wymiar posiadanej ulgi;
 - 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz rzeczy/psa,
 - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.;
 - 3) cenę okazanego biletu;
 - 4) kwotę należności do zapłaty;
 - 5) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo następną – najbliższą stację położoną na drodze przewozu);
 - 6) uwagi kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
 - 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji.
6. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania – w rubryce IIIa wezwania.
7. Wystawione wezwanie upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
8. Odbiór wezwania, podróżny potwierdza podpisem na potwierdzeniu przyjęcia wezwania do zapłaty. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania do zapłaty, na potwierdzeniu przyjęcia, w miejscu przeznaczonym na podpis, zamieszcza się adnotację „odmowa przyjęcia”. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
9. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu do zapłaty.
10. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 8, przewoźnikowi przysługuje prawo:
- 1) zamieszczenia danych osobowych dłużnika w rejestrach Biur Informacji Gospodarczych,
 - 2) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
11. W razie wystawienia wezwania dla podróżnego, który oświadcza, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu na odwrotnej stronie wezwania do zapłaty w części „potwierdzenie odbioru” podróżny powinien odnotować informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, potwierdzając zapis własnoręcznym podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, zamieszcza ją wystawca. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia wezwania, podróżny udokumentuje uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu składając reklamację bezpośrednio w biurze „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. na adres wskazany w nagłówku wezwania do zapłaty.
12. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie określonym w stosownych przepisach wskazanych w § 20 oraz § 21.

§ 18. Grupowy przewóz osób

1. Warunki korzystania z przejazdów przez grupy zorganizowane zawarte są w odpowiednich postanowieniach KW-TP.

2. Przejazd grupy można zamówić:
 - 1) drogą elektroniczną, poprzez wysłanie wniosku przejazdu grupy pod wskazany na stronie internetowej spółki adres mailowy (biuro@koleje-wielkopolskie.com.pl),
 - 2) pisemnie, wysyłając wniosek na adres: „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o., ul. Składowa 5, 61-897, Poznań
 - 3) osobiście, składając wniosek w kasie biletowej KW:
3. We wniosku należy podać:
 - 1) nazwę i adres organizatora,
 - 2) kontakt e-mail lub telefoniczny,
 - 3) relację przejazdu,
 - 4) rodzaj pociągu,
 - 5) liczbę uczestników,
 - 6) datę i przybliżoną godzinę wyjazdu,
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za grupę.
 - 8) Szczególne wymogi odnośnie przewozu np.: ilość osób niepełnosprawnych, liczba rowerów itp.
4. Wniosek powinien wpłynąć do KW najpóźniej na 7 dni przed planowanym dniem wyjazdu grupy. Jeżeli grupa zamierza odbyć przejazd tam i powrót to należy złożyć dwa oddzielne zamówienia w każdej relacji.
5. O uwzględnieniu wniosku przejazdu grupowego, zawiadamia się organizatora, podając numer zgody. Zawiadomienia dokonuje się telefonicznie lub e-mailem. Organizatora zawiadamia się również w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówienia.
6. Zakupu biletów na zamówiony przejazd dokonuje się w dowolnej kasie biletowej KW lub u kierownika w pociągu, przedstawiając „Potwierdzenie/zgłoszenia przejazdu grupy” z numerem otrzymanej zgody.
7. „Potwierdzenie/zgłoszenia przejazdu grupy” można odebrać w wyznaczonej kasie biletowej KW lub otrzymać od przewoźnika drogą elektroniczną.
8. W trakcie kontroli w pociągu, osoba odpowiedzialna za grupę jest zobowiązana oprócz biletów na przejazd, okazać „Potwierdzenie/zgłoszenie przejazdu grupy”. W przeciwnym wypadku bilety na przejazd grupy są nieważne, a uczestnicy przejazdu traktowani jak podróżni bez ważnego biletu.
9. Organizator przewozu zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przejazdu grupowego obowiązujących przepisów porządkowych.
10. W przypadku, gdy organizator przejazdu grupowego zamierza zmienić termin przejazdu, rodzaj pociągu, relację, drogę przewozu albo liczbę uczestników, powinien złożyć nowe zamówienie na przejazd grupy. Ewentualnej wymiany biletów zamawiający może dokonać wyłącznie w kasie biletowej KW, bez potrącania odstępnego (przed rozpoczęciem terminu ważności).
11. Jeżeli z biletu/biletów na przejazd grupowy będzie korzystała mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:
 - 1) pozostała liczba uczestników spełnia warunki przejazdu grupowego (z przejazdu korzysta min. 10 osób) – kasa biletowa KW lub obsługa pociągu (na zasadach określonych w § 10 Regulaminu KW-ROP) poświadczą odpowiedni bilet o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób, zamieszczając poświadczenie w brzmieniu: *„Bilet wykorzystany przez osób, od stacji do stacji....”*. Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji złożonej na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu KW-ROP;
 - 2) pozostała liczba uczestników nie spełnia warunków przejazdu grupowego (z przejazdu korzysta mniej niż 10 osób):
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa KW poświadczą bilet o całkowitym niewykorzystaniu i wydaje bilet na przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnych,

- b) po rozpoczęciu przejazdu, pod warunkiem zgłoszenia się na zasadach określonych w § 10 Regulaminu KW-ROP–obsługa pociągu zamieszcza poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu biletu na przejazd grupowy w brzmieniu: *„Bilet całkowicie niewykorzystany od stacji ... do stacji”*. Osoby odbywające przejazd odprawia się zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, z zachowaniem zasad określonych w § 10 Regulaminu KW-ROP. Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji złożonej na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu KW-ROP.
12. Zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu na przejazd grupy, przed rozpoczęciem terminu jego ważności – jest możliwy w kasie biletowej KW, pod warunkiem jednoczesnego zwrotu *„Potwierdzenia/zgłoszenia przejazdu grupy”*, po potrąceniu 15% odstępnego.
13. Za odpowiednio poświadczony całkowicie albo częściowo niewykorzystany bilet na przejazd grupy zwrócony po rozpoczęciu terminu ważności, zwrotu należności można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w §§ 21-22 Regulaminu KW-ROP. Na bilecie upoważniony pracownik zamieszcza poświadczenie odpowiednio w brzmieniu: *„Bilet całkowicie niewykorzystany od stacji.... do stacji”, „Bilet niewykorzystany przez osób, od stacji.... do stacji”*.

Rozdział 3.

WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH

§ 19. Przewóz bagażu ręcznego

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przedmiotami, które przewozi ze sobą i ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie mogą być wyrządzone przy tej okazji. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za ten bagaż tylko wówczas, jeżeli szkoda powstanie z ich winy.
3. Bagaż zabierany przez podróżnego do wagonu nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu innym podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu współpodróżnych lub KW.
4. Do przewozu bagażu ręcznego służą półki zamieszczone nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami albo specjalne pomieszczenia lub urządzenia na przedmioty o większych rozmiarach, jak oddzielne przedziały lub inne miejsca, które są oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.
5. Wyłączone z przewozu są:
 - 1) przedmioty, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
 - 2) przedmioty, które mogą wyrządzić szkodę innym podróżnym ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. żrące, toksyczne substancje, materiały wybuchowe, cuchnące),
 - 3) pojazdy z silnikiem spalinowym.
6. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, obsługa pociągu albo osoba upoważniona do kontroli poświadczą wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami jest usuwany z pociągu.
7. W przypadku zamiaru przewozu przedmiotów przestrzennych, podróżny powinien uzyskać wcześniej od KW informację o możliwości dopuszczenia tych rzeczy do przewozu na odrębnych warunkach. Zapytania należy kierować na adres KW.
8. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego pod własnym nadzorem bagażu, obowiązany jest stosować się do zaleceń obsługi pociągu.
9. W razie stwierdzenia, że podróżny przewozi:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, KW postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
 - 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – obsługa pociągu niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
10. Bagaż przewożony przez podróżnego może być przeglądany/sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.
11. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu międzynarodowego Przewozu Kolejami Towarów niebezpiecznych (RID).
12. Nie pobiera się opłaty za przewóz wózka dziecięcego, o ile podróżujące dziecko w wieku do lat 4 posiada stosowny bilet, wydany na podstawie przysługującej ulgi ustawowej.
13. Nie pobiera się opłaty za przewóz wózka inwalidzkiego, o ile podróżny odbywa przejazd na podstawie biletu z ulgą ustawową na podstawie wymaganych dokumentów potwierdzających prawo do ulgi.

§ 20. Przewóz zwierząt domowych

1. W pociągach „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. podróżny może pod swoją opieką przewozić zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.) Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp. zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu, z zachowaniem postanowień § 34 KW-TP. Dla rozmieszczenia zwierząt przewożonych w odpowiednich opakowaniach, podróżny może rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje. Podróżny jest zobowiązany nadzorować zabrane w podróż zwierzęta.
 2. Przewóz psa (nie więcej niż jednego) pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada ważny bilet z ceną zryczałtowaną na przewóz psa (chyba, że jest on przewożony na zasadach określonych w ust.1) oraz aktualne świadectwo szczepienia psa;
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec.
- Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca w którym przewozi psa.
3. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia. Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w wagonie, a szczególnie ciszy nocnej; w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 4.
 4. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, kierownik pociągu powinien wskazać podróżnemu inne miejsce.
 5. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
 - 2) psów służbowych z opiekunami;
 6. Opłata za przewóz psa określona jest w Cenniku (Wykazie opłat)

§ 21. Przewóz rowerów

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć go odpłatnie. Złożony i opakowany rower nie podlega opłacie i jest przewożony w ramach bagażu ręcznego.
2. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie mogą być wyrządzone przy tej okazji innym podróżnym, w tym także KW. Koleje Wielkopolskie ponoszą odpowiedzialność za ten rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstanie z ich winy.
3. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu innym podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu współpodróżnych lub KW.
4. Rower może być przewożony:
 - 1) w wagonie lub innym miejscu, przystosowanym do przewozu rowerów,
 - 2) w przedziale lub w wyznaczonym miejscu, oznaczonym odpowiednim piktogramem, o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych).

Rozdział 4.

TRYB SKŁADANIA I TERMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 22. Postanowienia ogólne

Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach ustawy Prawo przewozowe i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych, w szczególności na podstawie rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266).

1. Podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację:
 - 1) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) gdy w związku z nie okazaniem w pociągu, może udowodnić, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego
2. Reklamację składa się w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia reklamacji;
 - 2) nazwę i adres 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 przewozu);
 - 6) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
4. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 3, powinny zawierać serię i numer każdego wezwania do zapłaty.
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego, wystawcę, notariusza) innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, biletu okresowego, lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
6. Reklamacje dotyczące odprawy i przewozu osób, rzeczy i zwierząt w tym również związane z wystawieniem w pociągu wezwania do zapłaty składa się na adres: „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. ul. Składowa 5, 61-897 Poznań.
7. Przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1–5 .
8. W przypadku, gdy podróżny – z powodu utraty (kradzież/zagubienie) – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość - dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
9. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.

§ 23. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji

1. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych na podstawie tej ustawy, przedawniają się z upływem roku.
2. Reklamacje z tytułu zawarcia umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę stempla pocztowego (jeżeli

reklamacja wnoszona jest drogą pocztową) lub datę wpływu reklamacji do przewoźnika (jeżeli jest ona wnoszona osobiście lub drogą elektroniczną).

3. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 20 ust. 1–5 Regulaminu, „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. wzywają reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że niezuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. uzupełnionej reklamacji.
4. Reklamacje, o których mowa w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 2 i 3.
5. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez „Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o.
6. Bieg przedawnienia zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty.
7. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, przewoźnik w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo, gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
8. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, Spółce „Koleje Wielkopolskie” zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty. Wydany w tym postępowaniu nakaz sądowy przedawnia się z upływem 10 lat od dnia uprawomocnienia nakazu.

§ 24. Tryb składania i termin rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków wynikających z rozporządzenia Nr. 1371/2007 (WE) Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku

Skargę z zakresu praw i obowiązków podróżnego wynikające z Rozporządzenia nr. 1371/2007 (WE) Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 pasażer może złożyć w Kolejach Wielkopolskich Sp. z o.o. na adres siedziby:

**Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.
ul. Składowa 5
61-897 Poznań**

Skargę składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:

- 1) datę,

2) dane adresata,

3) dane nadawcy,

4) treść skargi,

5) podpis osoby składającej skargę.

„Koleje Wielkopolskie” Sp. z o.o. skargi z zakresu praw i obowiązków podróżnego rozpatrują i udzielają pisemnej odpowiedzi w ciągu 21 dni od ich otrzymania, lub w uzasadnionych przypadkach informują pasażera o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi.

Z M I A N Y

Lp.	Zmiana wyniku z uchwały zarządu		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis wnoszącego zmianę
	Data	Nr			
1	5.06.2012	5/2012	5.06.2012	5.06.2012	
2	06.11.2012	13/2012	07.11.2012	07.11.2012	
3	27.12.2012	18/2012	27.12.2012	27.12.2012	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Uwaga: przy wprowadzaniu zmian w tekście należy wskazać numer porządkowy zmiany.