

Informacja o prawach pasażerów:
tel. 22 460 40 80

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego
www.utk.gov.pl
pasazer@utk.gov.pl

Rzecznik Praw Pasażera Kolei
www.pasazer.gov.pl
rzecznik@pasazer.gov.pl

Adres:
Urząd Transportu Kolejowego
Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa



Jeżeli chcesz polubownie rozwiązać swój spór w postępowaniu przed Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei, wypełnij interaktywny formularz wniosku dostępny na stronie internetowej: www.pasazer.gov.pl



Wniosek możesz też przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej albo tradycyjnej.

Jeżeli wyrazisz na to zgodę, postępowanie będzie prowadzone w całości drogą mailową, nie będziesz musiał/-a nawet wychodzić na pocztę, żeby wysłać list. Nie będziesz też musiał/-a się z nami spotykać - postępowania są prowadzone pisemnie.



Postępowanie polubowne przed Rzecznikiem jest bezpłatne i trwa maksymalnie 90 dni. Pamiętaj, że jego podstawowym celem jest wypracowanie kompromisu, który będzie satysfakcjonujący dla obu stron.

Ważne jest zatem, abyś był otwarty i gotowy do zaakceptowania ustępstw w zakresie Twojego żądania. Tego samego oczekujemy od przedsiębiorcy. Jeżeli stronom nie uda się osiągnąć porozumienia, Rzecznik przedstawi własną propozycję rozstrzygnięcia. Zarówno Ty, jak i przedsiębiorca będziecie mogli wyrazić na nią zgodę lub jej nie zaakceptować.

Informacje na temat elementów, które powinny znaleźć się we wniosku oraz przebiegu postępowania znajdziesz na stronie internetowej: www.pasazer.gov.pl



RP
PK Rzecznik Praw
Pasażera Kolei

URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO

Masz prawo do:

- odszkodowania
- bezpiecznej podróży
- złożenia skargi
- bezproblemowego zakupu biletu
- pomocy w podróży
- rzetelnej informacji



Pamiętaj!

Jeśli sposób rozpatrzenia Twojej skargi lub reklamacji przez przewoźnika nie jest satysfakcjonujący, możesz skontaktować się z Urzędem Transportu Kolejowego. Jeżeli domagasz się rekompensaty finansowej, a przewoźnik nie uwzględnił Twojej reklamacji, spór z przedsiębiorcą pomoże Ci rozwiązać Rzecznik Praw Pasażera Kolei.

Twój pociąg ma ponad 60-minutowe opóźnienie?



Możesz uzyskać odszkodowanie od spółki kolejowej, z której usług korzystasz:

- 25% ceny biletu jednorazowego w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut albo
- 50% ceny biletu jednorazowego w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej.

Pamiętaj!

Systemem odszkodowań objęte są dalekobieżne pociągi krajowe (np. EIP, EIC, IC, TLK, iR oraz inne - oprócz pociągów regionalnych i aglomeracyjnych) oraz pociągi międzynarodowe. Przewoźnik może wprowadzić próg minimalnej wypłacanej kwoty – jednak nie wyższy niż równowartość 4 euro.

Rezygnujesz z podróży z powodu (spodziewanego) ponad 60-minutowego opóźnienia pociągu?



Masz prawo do:

- zwrotu kosztu biletu oraz bezpłatnego powrotu do miejsca rozpoczęcia podróży najbliższym połączeniem (w razie takiej potrzeby), albo
- skorzystania z innego połączenia (w tym także inną trasą), by dotrzeć do miejsca docelowego w najbliższym możliwym terminie i przy porównywalnych warunkach przewozu, albo
- nieodpłatnej zmiany ważności biletu (rezerwacji) na późniejszy, bardziej dogodny termin.

Twoja sprawność ruchowa jest ograniczona?



Przysługuje Ci prawo do bezpłatnej pomocy podczas podróży oraz przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu.

Pamiętaj!

Pamiętaj, aby powiadomić przewoźnika kolejowego lub zarządcę stacji o Twoich potrzebach co najmniej 48 godzin przed odjazdem. Dane teleadresowe znajdują się na stronach internetowych oraz na tablicach ogłoszeń na dworcach.