



Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

REGULAMIN
PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT
przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.
(RPO-WKD)

Grodzisk Maz., sierpień 2012r.

Uchwała nr 37/2012

Zarządu spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.
z dnia 7 sierpnia 2012 r.

w sprawie zatwierdzenia nowego Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Zarząd spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. działając na podstawie §11 Umowy Spółki, §9 pkt. 17 Regulaminu Zarządu Spółki oraz §2 ust. 7 Umowy Ramowej nr 5/WKD/NI.IT.I./09 o świadczenie usług publicznych w zakresie publicznego transportu zbiorowego na obszarze województwa mazowieckiego, w piętnastu kolejnych latach tj. w okresie od 1 stycznia 2010 r. do 31 grudnia 2024 r. z dnia 19 maja 2009 r., uchwała co następuje:

§1

1. Zatwierdza nowy Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę WKD, dostosowujący zapisy Regulaminu do przepisów Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.04.2006 r., w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266) i ustawy Prawo przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r. (Dz. U. z 2000 r. Nr 50 poz. 601, z późn. zm.)
2. Regulamin stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§2

Traci moc Uchwała Zarządu nr 33/2012 z dnia 27 czerwca 2012 r. w sprawie zatwierdzenia nowego Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

§3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

§4

Wykonanie uchwały powierza się Naczelnikowi Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług.

Otrzymują:

1. Zarząd Spółki,
2. WKD1-14.

PREZES ZARZĄDU
Grzegorz Dymecki

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	5
§ 1. Zakres Regulaminu.....	5
§ 2. Zastosowanie Regulaminu.....	5
§ 3. Definicje określeń i skrótów.....	6
Rozdział 2. PRZEWÓZ OSÓB	8
§ 6. Zawarcie umowy przewozu.....	8
§ 7. Rodzaje biletów i dane na nich zawarte.....	8
§ 8. Ważność biletów.....	10
§ 9. Sprzedaż biletów.....	11
§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach.....	13
§ 11. Pomoc i wsparcie udzielane osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.....	13
§ 12. Zwroty biletów jednorazowych i abonamentowych.....	14
§ 13. Zwroty biletów okresowych.....	15
§ 14. Grupowy przewóz osób.....	16
§ 15. Zmiana umowy przewozu.....	16
§ 16. Kontrola dokumentów przewozu w pociągach WKD.....	16
§ 16a. Podróżny bez ważnego biletu.....	17
Rozdział 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT	21
§ 17. Przewóz rzeczy.....	21
§ 18. Przewóz zwierząt.....	22
Rozdział 4. PARKOWANIE POJAZDÓW NA PARKINGACH DOZOROWANYCH PRZY STACJACH WKD	24
§ 19. Postanowienia ogólne.....	24
§ 20. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Pruszków WKD.....	24
§ 21. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Komorów WKD.....	25
§ 22. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Komorów przez klientów nie będących pasażerami WKD.....	25
Rozdział 5. PRZEPISY PORZĄDKOWE	26
Rozdział 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WKD ZA PASAŻERÓW ORAZ ICH BAGAŻ ..	28
Rozdział 7. SKARGI I WNIOSKI	29
Rozdział 8. REKLAMACJE	30
Rozdział 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	31
SPIS WZORÓW DRUKÓW	33

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres Regulaminu

1. *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawa Kolej Dojazdowa (RP-WKD)*, zwany dalej Regulaminem, został wydany z upoważnienia art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz.601 z późn. zm.).
2. Regulamin stosuje się łącznie z:
 - 1) Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. U. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.), w zakresie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011r. (Dz. U. Nr 117, poz. 683),
 - 2) Ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1173 z

 późn. zm.);
 - 3) Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.);
 - 4) *Taryfą osobową i bagażową WKD (TOB WKD)*,
 - 5) Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. *w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych* (Dz. U. z 2015r., poz. 50),
 - 6) Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. nr 38, poz. 266)

§ 2. Zastosowanie Regulaminu

1. Regulamin ma zastosowanie do przewozów w pociągach uruchomionych przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. i określa:
 - 1) zasady:
 - a) przewozu osób,
 - b) przewozu rzeczy (bagażu) i zwierząt zabieranych przez podróżnych do pociągu,
 - c) parkowania samochodów, rowerów, motorowerów, motocykli na parkingach zlokalizowanych w pobliżu niektórych stacji WKD,
 - d) sprzedaży biletów oraz warunki korzystania z nich,
 - e) pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - 2) rodzaje dokumentów przewozu oraz termin ich ważności;
 - 3) zasady postępowania w przypadku:
 - a) zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
 - b) grupowego przewozu osób,
 - c) kontroli dokumentów przewozu w pociągu i postępowania z podróżnym bez odpowiedniego dokumentu,
 - d) przejazdu bez odpowiedniego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
 - 4) odpowiedzialność WKD za pasażerów oraz ich bagaż;
 - 5) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków oraz odwołań od wezwań do zapłaty;
 - 6) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług spółki Warszawa Kolej Dojazdowa lub przebywających na terenie Spółki;
 - 7) wzory dokumentów.

2. Regulamin oraz jego zmiany ogłasza się na stronie internetowej WKD, tj.: www.wkd.com.pl
3. WKD zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do Regulaminu:
 - 1) w kasach biletowych WKD;
 - 2) w Wydziale Marketingu i Sprzedaży Usług WKD;
 - 3) na stronie internetowej WKD.

§ 3. Definicje określeń i skrótów

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **WKD** – skrót od nazwy przewoźnika kolejowego Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim przy ul. Batorego 23, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000116702, NIP 529-16-28-093, (linia Warszawa Śródmieście WKD – Grodzisk Mazowiecki Radońska wraz z odgałęzieniem Podkowa Leśna – Milanówek Grudów),
 - 2) **pociąg** – pojazd kolejowy (składający się z jednego lub kilku elektrycznych zespołów trakcyjnych – ezt), wykorzystywany przez WKD jako środek publicznego transportu zbiorowego,
 - 3) **kasa biletowa** – miejsce, w którym podmiot upoważniony przez WKD dokonuje odprawy podróżnych, tj. sprzedaży biletów jednorazowych do kasowników elektronicznych oraz biletów okresowych;
 - 4) **punkt odprawy** – miejsce (kiosk, sklep), w którym podmiot upoważniony przez WKD dokonuje odprawy podróżnych, tj. sprzedaży biletów jednorazowych do kasowników elektronicznych;
 - 5) **automat biletowy (biletomat)** – to automatyczne urządzenie służące do sprzedaży biletów WKD, umieszczone na stacjach i przystankach WKD;
 - 6) **bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu (osoby, rzeczy lub zwierząt);
 - 7) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności;
 - 8) **podróżny** – osoba, która zawarła umowę przewozu, tj. weszła do pociągu,
 - 9) **skasowanie biletu jednorazowego** – nadanie biletowi cech ważności przez dokonanie na nim odpowiedniego zapisu elektronicznego. Bilet kasuje się przez włożenie do kasownika umieszczonego w pociągu – uzyskany nadruk pełni funkcję informacyjną dla podróżnego i kontrolera biletów,
 - 10) **kontroler biletów** – osoba upoważniona przez WKD do kontroli dokumentów przewozowych, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu,
 - 11) **stacja/przystanek** – miejsce zatrzymania pociągu na linii WKD, w którym rozkład jazdy przewiduje jego postój, tj. przeznaczony na wsiadanie i wysiadanie podróżnych,
 - 12) **obszar kolejowy** – powierzchnia gruntu określona działkami ewidencyjnymi, na której znajduje się droga kolejowa, budynki, budowle i urządzenia przeznaczone do zarządzania, eksploatacji i utrzymania linii kolejowej oraz przewozu osób i rzeczy;
 - 13) **osoba niepełnosprawna / inwalida lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** - każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;
 - 14) **zwierzęta pokojowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego mieszkaniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze towarzysza (art. 4, pkt 17

4

1

- ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – Dz. U. z 2003 r. Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.)
- 15) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych – Dz. U. z 2011r. Nr. 214, poz 1470 z późn. zm.)
- 16) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo za spowodowanie zatrzymanie lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z rozporządzenia MI z 20.01.2005r.; wysokość opłaty dodatkowej określona jest w Załączniku do TOB WKD;
- 17) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nie okazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowanie tego uprawnienia po odbytych przejeździe, wynikająca z rozporządzenia MI z 20.01.2005r.; wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w Załączniku do TOB WKD;
- 18) **Taryfa** – Taryfa osobowa i bagażowa WKD (TOB WKD),
- 19) **Załącznik do Taryfy** – Załącznik do Taryfy osobowej i bagażowej WKD,
- 20) **WOT** – Wykaz Odległości Taryfowych PKP część pasażerska,
- 21) **ustawa Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.);
- 22) **rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz. 117);
- 23) **rozporządzenie Nr 1371/2007** – Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. U. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.), w zakresie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011r. (Dz. U. Nr 117, poz. 683);
- 24) **rozporządzenie MTiB z 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);
- 25) **rozporządzenie MI z 23.11.2004r.** – rozporządzenie 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);

§ 4.

Podróżni, maszyniści pociągów, osoby uprawnione do kontroli biletów oraz osoby przebywające na obszarze kolejowym, są obowiązani przestrzegać postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 5.

1. Podróżni obowiązani są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu wydawanym przez maszynistę pociągu i kontrolerów biletów.
2. W przypadku awaryjnego zatrzymania się pociągu między stacjami, maszynista obowiązany jest do poinformowania podróżnych o przyczynie zatrzymania i – w miarę możliwości – o przewidywanym czasie postoju.

Rozdział 2. PRZEWÓZ OSÓB

§ 6. Zawarcie umowy przewozu

1. Za zawarcie umowy przewozu uważa się wejście do pociągu.
2. Dowodem zawarcia umowy przewozu jest:
 - 1) skasowany bilet (jednorazowy lub abonamentowy) na przejazd w danej strefie czasowej/na danym obszarze, albo
 - 2) bilet okresowy ważny na przejazd w danej relacji, wg wzorów zamieszczonych w niniejszym Regulaminie, o wartości zgodnej z Załącznikiem do TOB WKD. 1

§ 7. Rodzaje biletów i dane na nich zawarte

1. Bilety WKD drukowane są:
 - 1) w języku urzędowym – polskim;
 - 2) czcionką: Latin (USA, Standard Europe), Toronto, Arial, Arial Black, Times New Roman, Swis 721PL;
2. Do korzystania z pociągów WKD uprawniają bilety:
 - 1) **strefowe czasowe** (do kasowników) – ważne na przejazd w I, II lub III strefie czasowej (stosowane także na przewóz pod opieką podróżnego rzeczy, w tym roweru lub psa):
 - a) jednorazowe:
 - zakupione w kasie biletowej WKD lub placówce handlowej upoważnionej przez WKD (wzory nr 1-3), 4
 - zakupione w automacie biletowym WKD (wzór nr 1a -3a),
 - zakupione za pośrednictwem innych form dystrybucji, np.: przez komórkę;
 - b) abonamentowe 6-przejazdowe:
 - zakupione w kasie biletowej WKD lub placówce handlowej upoważnionej przez WKD (wzory nr 5-7), 1 4
 - zakupione w automacie biletowym WKD – 6 kolejno zakupionych biletów jednorazowych z tym samym numerem biletu;
 - c) miejskie (do kasowników) – na przejazd jednorazowy (stosowane także na przewóz pod opieką podróżnego rzeczy, w tym roweru) w obrębie Grodziska Maz. i Podkowy Leśnej:
 - zakupione w kasie biletowej WKD lub placówce handlowej upoważnionej przez WKD (wzór nr 4), 1 4
 - zakupione w automacie biletowym WKD (wzór nr 4a),
 - 2) **okresowe** (wydawane z elektronicznych kas fiskalnych):
 1. zakupione w kasie biletowej WKD (wydawane z elektronicznych kas fiskalnych): 1
 - a) odcinkowe, ważne w określonej relacji:
 - imienne: tygodniowe, dwutygodniowe, miesięczne i kwartalne (wzory nr 8-11),
 - bezimienne: miesięczne i kwartalne (wzory nr 12 i 13),
na przejazdy wielokrotne we wszystkie dni,

- bezimienne weekendowe miesięczne (wzór nr 14) – na przejazdy wielokrotne w soboty i niedziele
 - b) miesięczne na przewóz roweru/wózka (wzór nr 15), ważne na całym obszarze WKD.
2. zakupione w automacie biletowym WKD:
- a) odcinkowe, ważne w określonej relacji: 1
 - imienne: tygodniowe, dwutygodniowe, miesięczne i kwartalne (wzory nr 8a-11a),
 - bezimienne: miesięczne i kwartalne (wzory nr 12a i 13a),
na przejazdy wielokrotne we wszystkie dni,
 - bezimienne weekendowe miesięczne (wzór nr 14a) – na przejazdy wielokrotne w soboty i niedziele
 - b) miesięczne na przewóz roweru/wózka (wzór nr 15a), ważne na całym obszarze WKD.
3. Na dowód opłacenia w kasie biletowej należności taryfowych i opłaty dodatkowej, wykazanych przez kontrolera biletów w wezwaniu do zapłaty, wystawiany jest (odręcznie) bilet blankietowy na dopłatę (wzór nr 16).
4. Bilet strefowy czasowy/miejski na przejazd jednorazowy zakupiony w kasie biletowej WKD lub placówce handlowej upoważnionej przez WKD powinien zawierać co najmniej: 1 4
- 1) na stronie czołowej:
 - a) nadruk w brzmieniu: <<Bilet ważny na przejazd w poc. WKD, w którym został skasowany. Bilet nieskasowany albo bez nadruku „Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.” jest nieważny.>>
 - b) logo WKD i napis <<Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.>>,
 - c) opłatę za przejazd,
 - d) strefę czasową lub obszar ważności,
 - e) określenie zastosowanej taryfy i ewentualnie w nawiasie rodzaj ulgi,
 - 2) na stronie odwrotnej:
 - a) napis „ZACHOWAĆ DO KONTROLI”,
 - b) informację o czasie ważności biletu lub obszarze ważności, licząc od momentu skasowania (wg rozkładowego czasu jazdy pociągów). 4
5. Bilet strefowy czasowy/miejski na przejazd jednorazowy zakupiony w automacie biletowym WKD, powinien zawierać co najmniej: 1 4
- 1) na stronie czołowej:
 - a) logo WKD i napis Warszawa Kolej Dojazdowa sp. z o.o.,
 - b) opłatę za przejazd,
 - c) strefę czasową lub obszar ważności,
 - d) określenie zastosowanej taryfy / rodzaj ulgi,
6. Bilet strefowy czasowy abonamentowy, zakupiony w kasie biletowej WKD lub placówce handlowej upoważnionej przez WKD, składający się z biletu właściwego oraz sześciu kuponów do kasowania, powinien zawierać co najmniej: 1 4
- 1) na bilecie właściwym:
 - a) logo WKD,
 - b) opłatę za cały bilet abonamentowy,
 - c) strefę czasową,
 - 2) na stronie czołowej:
 - a) każdego z sześciu kuponów – seria, numer biletu właściwego i cenę,
 - 3) na stronie odwrotnej każdego z sześciu kuponów – informację o obowiązku skasowania kuponu i konsekwencjach nie skasowania.
7. Bilet strefowy czasowy abonamentowy zakupiony w automacie biletowym WKD, składający się z sześciu kolejno zakupionych biletów do kasownika elektronicznego powinien zawierać co najmniej: 1

- 1) na bilecie właściwym:
 - a) logo WKD i napis Warszawa Kolej Dojazdowa sp. z o.o.,
 - b) opłatę za przejazd,
 - c) strefę czasową,
 - d) określenie zastosowanej taryfy / rodzaj ulgi,
- 4
8. Bilet okresowy (na przejazdy wielokrotne) zakupiony w kasie biletowej WKD powinien zawierać co najmniej:
 - 1) relację przejazdu,
 - 2) kategorię pociągu i klasę wagonu,
 - 3) określenie zastosowanej taryfy,
 - 4) opłatę za bilet,
 - 5) termin ważności,
 - 6) oznaczenie kasy wydania,
 - 7) w przypadku biletu imiennego – miejsce na wpisanie danych osoby uprawnionej do korzystania z niego (tj.: imię i nazwisko właściciela biletu oraz serię i numer dokumentu ze zdjęciem, umożliwiającego stwierdzenie tożsamości osoby uprawnionej – wpisane przez podróżnego czytelnie, w sposób trwały w miejscu przeznaczonym na bilecie).

1

Ponadto na każdym bilecie jest jego numer, data i godzina wystawienia oraz oznaczenie kasy wydania.

2
 9. Bilet okresowy (na przejazdy wielokrotne) zakupiony w automacie biletowym WKD powinien zawierać co najmniej:
 - 1) logo WKD i napis Warszawa Kolej Dojazdowa sp. z o.o.,
 - 2) relację przejazdu,
 - 3) określenie zastosowanej taryfy,
 - 4) opłatę za bilet,
 - 5) termin ważności,
 - 6) oznaczenie automatu wydania,
 - 7) w przypadku biletu imiennego – miejsce na wpisanie danych osoby uprawnionej do korzystania z niego (imię i nazwisko właściciela biletu oraz serię i numer dokumentu ze zdjęciem, umożliwiającego stwierdzenie tożsamości osoby uprawnionej – wpisane przez podróżnego czytelnie, w sposób trwały w miejscu przeznaczonym na bilecie).

1

Ponadto na każdym bilecie jest jego numer, data i godzina wystawienia oraz oznaczenie automatu wydania.

2

2

§ 8. Ważność biletów

1. Termin ważności biletu strefowego czasowego na przejazd jednorazowy (lub jednego kuponu biletu abonamentowego), licząc wg rozkładowego czasu jazdy pociągu – wynosi:
 - 1) w I-szej strefie czasowej – 19 minut od momentu skasowania,
 - 2) w II-giej strefie czasowej – 38 minut od momentu skasowania,
 - 3) w III-giej strefie czasowej – powyżej 38 minut od momentu skasowania.
 2. Bilet miejski na przejazd jednorazowy ważny jest tylko w obrębie miasta:
 - 1) Grodzisk Maz., ograniczonym stacjami: Grodzisk Maz. Radońska – Grodzisk Maz. Okrężna lub
 - 2) Podkowa Leśna, ograniczonym stacjami: Podkowa Leśna Zach. – Podkowa Leśna Wsch.

– w pociągu, w którym został skasowany.
 3. Termin ważności biletu strefowego czasowego na przejazd jednorazowy rozpoczyna się od daty, godziny i minuty określonej nadrukiem z kasownika elektronicznego umieszczonego w pociągu. W przypadku uszkodzenia kasownika, podróżny obowiązany jest skasować bilet w drugim kasowniku umieszczonym w danym wagonie, a w razie uszkodzenia
- 4
- 1
- 4

- obydwo kasowników w wagonie (i tylko w tym wypadku) dopuszcza się skasowanie biletu odręcznie przez podróżnego – w miejscu przeznaczonym na skasowanie – wpisując w sposób trwały np. długopisem: datę, godzinę i minutę rozpoczęcia przejazdu.
4. Nabycie w przedsprzedaży biletów do kasowników nie jest równoznaczne z zawarciem umowy przewozu. Zawarcie umowy następuje z chwilą wejścia do pociągu, a dowodem jej zawarcia jest skasowany bilet, wg opłat obowiązujących w dniu przejazdu (patrz § 6).
 5. Przerwy w podróży na podstawie biletu strefowego czasowego/miejskiego nie są dozwolone. 4
 6. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji.
 7. W razie awarii pociągu, w którym podróżny skasował bilet, podróżnemu przysługuje prawo kontynuowania jazdy na podstawie tego samego biletu następnym pociągiem albo pojazdem komunikacji zastępczej.
 8. WKD zastrzega sobie prawo do zatrzymania skasowanego biletu i wydania w zamian biletu zastępczego.

§ 9. Sprzedaż biletów

1. WKD prowadzi sprzedaż biletów na przejazd: 1
 - 1) w kasach biletowych WKD,
 - 2) w placówkach handlowych upoważnionych przez WKD (kioski, sklepy),
 - 3) ~~skreślony~~
 - 4) przez telefon komórkowy,
 - 5) za pośrednictwem automatów biletowych WKD.
2. Kasy biletowe WKD sprzedają: 4
 - 1) bilety okresowe (z elektronicznych kas fiskalnych) – każdego rodzaju,
 - 2) bilety do kasowników – jednorazowe (strefowe czasowe/miejskie) i abonamentowe 6 przejazdowe (strefowe),

Zakres czynności kas agencyjnych i godziny pracy podawany jest do publicznej wiadomości w formie odpowiednich wywieszek w okienkach kasowych oraz na stronie internetowej www.wkd.com.pl.
3. Placówki handlowe upoważnione przez WKD (oznaczone nalepką – wzór nr 18) sprzedają bilety do kasowników: 4
 - 1) jednorazowe (strefowe czasowe/miejskie), 4
 - 2) abonamentowe 6-przejazdowe (strefowe czasowe).

Godziny pracy placówki handlowej podawane są do publicznej wiadomości w formie informacji umieszczonej na zewnętrznej ścianie sklepu / kiosku, w innych miejscach do tego przeznaczonych oraz na stronie internetowej. 4
4. Automaty biletowe WKD sprzedają: 1
 - 1) bilety:
 - a) okresowe – każdego rodzaju,
 - b) do kasowników – jednorazowe (strefowe czasowe/miejskie) i abonamentowe (6 kolejnych biletów jednorazowych z tym samym numerem biletu). 4
5. Istnieje możliwość zakupu niektórych biletów jednorazowych za pośrednictwem telefonu komórkowego. 1
6. Dopuszcza się sprzedaż biletów jednorazowych w pociągu przez maszynistę, za odliczoną kwotę. Maszynista: 1
 - a) sprzedaje bilety wg taryfy normalnej (specjalnie oznaczone), o cenie podwyższonej w stosunku do nominalnej o opłatę dodatkową określoną w Załączniku do TOB WKD;
 - b) sprzedaje bilety na odpowiednia strefę czasową z ulgami dla osób niepełnosprawnych bez opłaty dodatkowej;

c) *skreślony*,

d) wydaje bilety z ulgą 100% bezpłatnie;

2

Zakres dokonywania odprawy przez maszynistów podany jest do publicznej wiadomości w formie odpowiedniej wywieszki w pociągu, na kabinie maszynisty.

7. Maszynista może prowadzić sprzedaż biletów wyłącznie podczas postojów na stacjach.
8. Maszynista może odmówić sprzedaży biletów, jeżeli uzna, że spowoduje to zakłócenia w ruchu pociągów.
9. Podróżny nie posiadający ważnego biletu na przejazd, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła pociągu) i zgłosić się do maszynisty w celu nabycia biletu. Natychmiast po dokonaniu zakupu, należy skasować bilet w najbliższym kasowniku. W przeciwnym razie podróżny jest traktowany jak osoba jadąca bez ważnego biletu.

4

Wyjątek stanowią osoby:

- a) niepełnosprawne lub o ograniczonej sprawności ruchowej,
- b) niewidome podróżujące bez przewodnia lub z psem przewodnikiem
- c) poruszające się na wózku inwalidzkim, odbywające przejazd bez osoby towarzyszącej

Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli, tj. kontroler wystawia wezwanie do zapłaty, a w uwagach zamieszcza zapis: „przejazd osoby o ograniczonej możliwości poruszania się”. Kontroler poucza pasażera, iż opłacenie opłaty taryfowej za przejazd w terminie 7 dni, będzie równoznaczne z umorzeniem sprawy. W przypadku nie uregulowania w/w należności w terminie 7 dni, przejazd taki będzie traktowany jako przejazd bez biletu.

10. Sprzedaż biletów przez maszynistę jest jedynie uzupełnieniem stacjonarnej sprzedaży biletów. Brak możliwości nabycia biletu u maszynisty nie zwalnia podróżnego z odpowiedzialności za przejazd bez ważnego biletu.
11. W przedsprzedaży można nabyć bilety okresowe (każdego rodzaju), do 7 dni naprzód – wg cen obowiązujących w dniu zakupu.
12. Należności za przewóz oblicza się zgodnie z postanowieniami Taryfy.
13. Kasy biletowe sprzedają bilety na przejazd w kolejności zgłaszania się podróżnych. Poza kolejnością sprzedaje się bilety:
 - 1) kobietom ciężarnym,
 - 2) inwalidom,
 - 3) osobom w wieku powyżej 75 lat,
 - 4) osobom chorym na cukrzycę,
 - 5) osobom z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi,
 - 6) konwojentom osób aresztowanych lub więźniów,za okazaniem stosownego dokumentu; obowiązek okazywania dokumentu nie dotyczy osób o widocznym inwalidztwie i kobiet o widocznej ciąży.

1

5

Ponadto poza kolejnością sprzedaje się bilety na przejazd pociągiem, którego godzina odjazdu uniemożliwia podróżnemu oczekiwanie w kolejce.

14. W punktach odprawy o większej liczbie kas biletowych, oznacza się je cyframi lub dużymi literami.
15. W pobliżu kas biletowych wywiesza się:
 - 1) cennik biletów,
 - 2) wyciąg z przepisów porządkowych, taryfowych i niniejszego Regulaminu,
 - 3) nazwę i adres komórki organizacyjnej właściwej do rozpatrywania skarg i wniosków, a także komórek/jednostek organizacyjnych właściwych do rozpatrywania reklamacji i odwołań.
16. Po otrzymaniu biletu podróżny powinien sprawdzić, czy dane określone na bilecie są zgodne z jego żądaniem. Biletów nie wolno foliować.

17. Za bilety zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, WKD nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.

§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach

1. Do zajęcia miejsca w pociągu uprawniona jest osoba posiadająca ważny bilet na przejazd.
2. Jedno miejsce do siedzenia mogą zajmować dwie osoby, pod warunkiem, że co najmniej jedna z nich jest w wieku do lat 4.
3. W pociągach przy każdych drzwiach wejściowych wyznacza się po dwa miejsca dla:
 - 1) kobiet ciężarnych i podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4,
 - 2) inwalidów.
4. Wyznaczone miejsca oznaczają się za pomocą piktogramów odpowiednio:
 - 1) „Miejsca dla kobiet ciężarnych i podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4”
 - 2) „Miejsca dla inwalidów”.
5. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
 - 1) kobiet ciężarnych i podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone.
Od kobiet ciężarnych uprawnione organa kontrolne mogą w razie wątpliwości zażądać okazania zaświadczenia lekarskiego.
Opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba;
 - 2) inwalidów – mają przede wszystkim osoby o widocznym inwalidztwie (bez względu na przyczynę), utrudniającym podróżowanie w pozycji stojącej.
Jeżeli miejsca te nie są zajęte, mogą je zajmować inni inwalidzi za okazaniem jednego z niżej wymienionych dokumentów:
 - a) wypisu z treści orzeczenia uprawnionego organu o zaliczeniu do jednej z grup inwalidów, o uznaniu za osobę niepełnosprawną lub niezdolną do pracy,
 - b) legitymacji osoby niepełnosprawnej,
 - c) książki inwalidy wojennego-wojskowego lub legitymacji osoby represjonowanej, wystawionej przez uprawniony organ,
 - d) zaświadczenia ZUS stwierdzającego zaliczenie wyrokiem sądu, do I grupy inwalidów bądź uznanie niezdolności do samodzielnej egzystencji,
 - e) zaświadczenia KRUS stwierdzającego zaliczenie wyrokiem sądu, do I grupy inwalidów bądź uznanie niezdolności do samodzielnej egzystencji.
Na równi z inwalidami z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.
6. W razie przepełnienia pociągu, wyznaczone miejsca – nie zajęte przez osoby uprawnione wymienione w ust. 3 – mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu, gdy okaże się potrzeba zwolnienia tych miejsc osobom uprawnionym.
7. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsca tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić – na ogólnych zasadach – bilet wg taryfy normalnej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Kto opuszcza miejsce, nie zająwszy go wyraźnie, traci do niego prawo. Położenie czasopism, dzienników itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.

§ 11. Pomoc i wsparcie udzielane osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Pracownicy WKD zobowiązani są do podejmowania wszelkich działań, w celu zapewnienia osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do swoich usług.

2. Informacje o dostępności do pociągów WKD, o udogodnieniach zastosowanych w pociągach WKD dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej udzielane są **pod numerem telefonu 22 755 70 82 (informacja całodobowa)**.
3. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania/wysiadania do/z pociągu WKD zapewnia nieodpłatną pomoc. Warunkiem jest powiadomienie przewoźnika przez osobę potrzebującą pomocy o potrzebie udzielenia takiej pomocy przynajmniej na 48 godzin przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji/przystanku.
4. Zgłoszenia o potrzebie udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przyjmowane są pod nr telefonu kontaktowego:
 - 22 755 70 82 – dyspozytor, czynnego całodobowo;
 - 22 755 47 60 – Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług (czynny w godz. 7 – 15);
 - 22 755 55 64 – Sekretariat (czynny w godz. 7 – 15)Zgłaszający obowiązany jest podać:
 - 1) datę i godzinę przejazdu;
 - 2) relację przejazdu;
 - 3) czy osoba niepełnosprawna posiada bilet na przejazd;
 - 4) imię i nazwisko oraz nr telefonu podróznego lub dane kontaktowe osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany;
 - 5) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróznego;
 - 6) czy osoba niepełnosprawna odbywa podróż sama;
 - 7) czy porusza się na wózku inwalidzkim, jeżeli tak, to na jakim (elektryczny, składany, ręczny) lub korzysta z jakiegoś sprzętu ortopedycznego (kule, chodzik itp.);
 - 8) inne istotne okoliczności zgłaszanego przejazdu, np. czy podróży odbywa przejazd z psem, z bagażem ręcznym lub rowerem itp.
5. Zgłaszający informowany jest o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróży powinien się stawić - nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.
6. Jeśli nie dokonano powiadomienia zgodnie z ust. 4, np. pod wskazanym nr telefonu lub w przypadku braku możliwości wyznaczenia osoby do pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej, podejmowane są wszelkie możliwe działania, by osoby te mogły odbyć podróż.
7. Jeżeli udzielenie pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej nie jest możliwe ze względu na bariery architektoniczne lub brak personelu, bądź z przyczyn technicznych i organizacyjnych – wówczas osoba wyznaczona do pomocy, do której zgłosiła się osoba niepełnosprawna – informuje o najbliższej stacji odpowiednio dostosowanej, na której obecny jest personel udzielający takim osobom bezpośrednio pomocy.

§ 12. Zwroty biletów jednorazowych i abonamentowych

1. Bilety jednorazowe do kasowników, o nominalnej wartości zgodnej z obowiązującą Taryfą i Załącznikiem, nie podlegają zwrotowi, ani zamianie na bilety innego rodzaju.
2. Należności za bilety jednorazowe o nieaktualnej wartości nominalnej, zawierające logo WKD oraz za opłacone kupony biletu abonamentowego – nie oderwane od biletu właściwego (nie dotyczy biletów zakupionych w automacie biletowym), mogą być zwrócone – w drodze reklamacji – przez:
 - a) Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług (w przypadku biletów zakupionych w kasie biletowej, placówce handlowej upoważnionej przez WKD lub w punkcie mobilnym),

1

1

b) Centrum Obsługi Klienta (w przypadku biletów zakupionych w automatach biletowych).

Od zwracanych należności potrąca się 10% odstępnego.

3. 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 WKD nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.

Należności za całkowicie lub częściowo nie wykorzystane bilety na przejazd, bez potrącania odstępnego, wypłaca kasa biletowa upoważniona do sprzedaży danego rodzaju biletów lub Centrum Obsługi Klienta (w przypadku biletów zakupionych w automatach biletowych), w terminie do 30 dni licząc od dnia przerwy w ruchu.

4. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, na żądanie podróżnego kasa WKD, dyspozytor bądź dyżurny ruchu wydają stosowne zaświadczenie o opóźnieniu/odwołaniu pociągu (wzór nr 17).

§ 13. Zwroty biletów okresowych

1. Za całkowicie nie wykorzystany bilet okresowy (na przejazdy wielokrotne) zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, wypłaca się należność w kwocie nominalnej wartości biletu, pomniejszonej o 10% odstępnego.
2. Za częściowo nie wykorzystany bilet okresowy:

1) odcinkowy imienny:

- a) tygodniowy i dwutygodniowy – zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
b) miesięczny – zwrócony nie później niż 20-go dnia ważności,
c) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,

2) odcinkowy bezimienny:

- a) miesięczny, w tym weekendowy – zwrócony nie później niż 20-go dnia ważności,
b) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,

kasa prowadząca sprzedaż w/w biletów lub Centrum Obsługi Klienta (w przypadku biletów zakupionych w automacie biletowym) zwraca należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany. Nominalna wartość biletu dzielona jest przez liczbę dni jego ważności, przy czym miesiąc liczy się za 30 dni, a kwartał – za 90 dni. Kwotę do zwrotu ustala się mnożąc uzyskany iloraz przez liczbę dni od dnia następnego po zwrocie biletu do końca jego ważności. Od kwoty przypadającej do zwrotu potrąca się 10% odstępnego.

3. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie WKD.
4. Za bilet okresowy, zwrócony po upływie terminu określonego w ust. 2, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności.
5. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo nie wykorzystany bilet, którego podróżny nie mógł zwrócić w terminie, o którym mowa w ust. 1 lub 2, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu), rozpatruje Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług, na podstawie pisemnej reklamacji, do której należy dołączyć oryginał biletu oraz dokumentów uzasadniających jego niewykorzystanie. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę stempla pocztowego lub datę przyjęcia reklamacji złożonej w:

- 1) Wydziale Marketingu i Sprzedaży Usług (w przypadku biletów zakupionych w kasie biletowej, placówce handlowej upoważnionej przez WKD lub w punkcie mobilnym),
2) Centrum Obsługi Klienta (w przypadku biletów zakupionych w automacie biletowym).

§ 14. Grupowy przewóz osób

1. Grupy korzystają z przejazdów w pociągach przewidzianych w rozkładzie jazdy. Organizator grupowego przejazdu może jednak zamówić pociąg nadzwyczajny, w miarę możliwości eksploatacyjnych WKD.
2. Pisemne zamówienie (wzór nr 19) pociągu nadzwyczajnego powinno być złożone przez organizatora przejazdu w Wydziale Marketingu i Sprzedaży Usług, najpóźniej na 14 dni przed planowaną podróżą, chyba że WKD będzie w stanie zrealizować zamówienie złożone w krótszym terminie.
3. Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług powiadamia zamawiającego o możliwości zrealizowania zamówienia, wyznaczając termin uiszczenia (kasa w Wydziale lub przelewem):
 - 1) opłaty dodatkowej za przydzielenie pociągu nadzwyczajnego oraz
 - 2) opłaty za przebieg tego pociągu.
4. W razie nie uiszczenia we wskazanym terminie co najmniej opłaty za przydzielenie pociągu, zamówienie uważa się za nieaktualne.
5. Pociągi nadzwyczajne WKD oznacza tablicami z napisem „POCIĄG NADZWYCZAJNY”.
6. Opłata za przydzielenie pociągu nadzwyczajnego podlega zwrotowi na zasadach określonych w Taryfie.
7. W razie rezygnacji z przejazdu pociągiem nadzwyczajnym po opłaceniu wszystkich należności, roszczenia o zwrot tych należności rozpatruje Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług.

5

§ 15. Zmiana umowy przewozu

1. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć wyłącznie stacji przeznaczenia. Podróżny, który zamierza odbyć przejazd poza strefę czasową określoną na posiadanym bilecie jednorazowym lub poza stację wskazaną na bilecie okresowym (odcinkowym imiennym lub bezimiennym), powinien nabyć bilet jednorazowy na odpowiednią strefę czasową:
 - 1) w kasie biletowej, placówce handlowej upoważnionej przez WKD, w automacie biletowym, przez telefon komórkowy lub
 - 2) w pociągu – najpóźniej na stacji zatrzymania poprzedzającej ostatnią stację objętą strefą czasową lub posiadanym biletem okresowym i skasować go niezwłocznie po rozpoczęciu przejazdu w tej strefie.

1

4

§ 16. Kontrola dokumentów przewozu w pociągach WKD

1. W pociągu WKD podróżny jest obowiązany posiadać ważny bilet na przejazd/przewóz i wręczyć go osobie upoważnionej do kontroli, na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego lub imiennego obowiązana jest ponadto – bez dodatkowego wezwania – wręczyć odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, albo tożsamość podróżnego, określony w TOB WKD. Jeżeli uprawnienie do ulgi poświadcza legitymacja służbowa, obowiązek wręczania jej podczas kontroli nie dotyczy tylko umundurowanych funkcjonariuszy Policji oraz żołnierzy Żandarmerii Wojskowej. Osoby te są jednak zobowiązane okazać swoje legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych.
2. Osobami upoważnionymi do kontroli dokumentów przejazdowych w pociągach WKD są kontrolerzy biletów posiadający podczas kontroli umieszczony w widocznym miejscu identyfikator zawierający:
 - 1) napis Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. w Grodzisku Mazowieckim,
 - 2) numer identyfikacyjny kontrolującego,
 - 3) zdjęcie kontrolującego,
 - 4) zakres upoważnienia,
 - 5) okres ważności,
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy (WKD).

5

§ 16a. Podróżny bez ważnego biletu

5

1. Podróżny nie posiadający ważnego biletu okresowego lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych przejazdów, po wejściu do pociągu jest obowiązany niezwłocznie skasować bilet.
2. Jeżeli bilet do kasownika nie został skasowany, podróżny nie może legitymować się nim jako dokumentem uprawniającym do przejazdu albo przewozu rzeczy lub psa.
3. Podróżny nie może odstępować lub oddawać innej osobie biletu okresowego imiennego lub skasowanego biletu strefowego czasowego/miejskiego.
4. Nieważny jest bilet zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zawartych na nim danych, w tym nadruku kasownika, a w przypadku biletu okresowego imiennego – danych osobowych.

4

5. *Usunięty*

5

6. *Usunięty*

5

7. Za podróżnego bez ważnego biletu uważa się również osobę, która:

1) okazała bilet:

- a) skasowany w innym pociągu,
- b) zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zawartych na nim danych,

2) odbywa przejazd:

- a) na podstawie nie skasowanego biletu strefowego/miejskiego do kasowników lub z wpisaną na nim odręcznie datą w przypadku, gdy chociaż jeden z kasowników w danym wagonie jest czynny,
- b) na podstawie nie skasowanego odręcznie (przez wpisanie w sposób trwały np. długopisem – w miejscu przeznaczonym na skasowanie – daty, godziny i minuty rozpoczęcia przejazdu) biletu strefowego czasowego/miejskiego w przypadku nieczynnych obydwu kasowników w wagonie,
- c) poza stacjami ograniczającymi odcinek ważności biletu okresowego albo poza stacjami miejscowości wskazanych w dokumentach poświadczających uprawnienie do ulgowego przejazdu w określonej relacji,

3) korzysta z biletu okresowego imiennego wystawionego dla innej osoby lub bez wpisania imienia i nazwiska właściciela oraz numeru dokumentu ze zdjęciem, chyba że wpisał go w trakcie kontroli biletów,

4) nie zakończyła podróży w terminie ważności biletu,

5) zabrała ze sobą do pociągu rzeczy lub zwierzęta, za przewóz których Taryfa przewoźnika przewiduje opłaty – bez odpowiedniego dokumentu przewoźnika,

6) rozpoczęła podróż przed terminem ważności biletu,

7) posiada skasowany bilet jednorazowy z ulgą o wymiarze innym, niż wynika to z okazanych dokumentów.

8. W przypadkach, o których mowa w ust. 7, kontroler biletów wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 20), które stanowi dowód przejazdu bez ważnego biletu i uprawnia podróżnego do kontynuowania jazdy tym samym pociągiem w danej strefie czasowej / w obrębie danego miasta.

8a. W razie ujawnienia podczas kontroli podróżnego, który posiada bilet z ulgą o wymiarze niższym od ulgi, do której jest uprawniony na podstawie okazanych dokumentów – kontroler biletów wystawia wezwanie do zapłaty, a na wezwaniu w uwagach zamieszcza zapis: „przejazd osoby na podstawie biletu z niewłaściwą ulgą”. W takiej sytuacji kontroler poświadczają fakt niewykorzystania biletu oraz poucza pasażera o możliwości dokonania zwrotu biletu w kasie lub w drodze reklamacji do Spółki WKD –

w przypadku biletów zakupionych w automacie biletowym wraz z informacją, iż opłacenie opłaty taryfowej w kasie biletowej (zgodnej z posiadanym uprawnieniem do ulgi) za przejazd w terminie 7 dni, będzie równoznaczne z umorzeniem sprawy. W przypadku nieuregulowania w/w należności w terminie 7 dni, przejazd taki będzie traktowany jako przejazd bez biletu.

8b. W razie ujawnienia podczas kontroli podróżnego, który posiada bilet z ulgą o wymiarze wyższym od ulgi, do której jest uprawniony na podstawie okazanych dokumentów – kontroler biletów wystawia wezwanie do zapłaty, a na wezwaniu w uwagach zamieszcza zapis: „przejazd osoby na podstawie biletu z niewłaściwą ulgą”. W takiej sytuacji kontroler informuje pasażera, iż opłacenie w kasie biletowej różnicy opłat taryfowych za przejazd w terminie 7 dni, będzie równoznaczne z umorzeniem sprawy. W przypadku nieuregulowania w/w należności w terminie 7 dni, przejazd taki będzie traktowany jako przejazd bez biletu. 6

9. W przypadku wystawienia wezwania do zapłaty osobie niepełnosprawnej i o ograniczonej możliwości poruszania się, która odbywa przejazd bez ważnego biletu – kontroler biletów na wezwaniu w uwagach zamieszcza zapis: „przejazd osoby o ograniczonej możliwości poruszania”. Kontroler poucza pasażera, iż opłacenie opłaty taryfowej za przejazd w terminie 7 dni, będzie równoznaczne z umorzeniem sprawy. W przypadku nie uregulowania w/w należności w terminie 7 dni, przejazd taki będzie traktowany jako przejazd bez biletu. 4

10. Wezwanie do zapłaty powinno zawierać:

- 1) nazwę i adres siedziby oraz numer telefonu WKD;
- 2) serię i numer wezwania;
- 3) dane osobowe podróżnego, pełny adres zamieszkania oraz dodatkowe dane kontaktowe (adres e-mail, numer telefonu kontaktowego) 4
- 4) dane dotyczące przejazdu:
 - a) datę i relację przejazdu (od stacji do stacji),
 - b) numer pociągu,
 - c) odległość taryfową przejazdu,
 - d) rodzaj taryfy,
 - e) miejsce (stację) i godzinę ujawnienia

Za miejsce ujawnienia podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią – przed ujawnieniem – stację rozkładowego zatrzymania pociągu.

Jeżeli przebyta bez ważnego biletu droga nie może być natychmiast ustalona, przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu pociągu.

- 5) tytuł i wysokość należności do zapłaty, z wyszczególnieniem:
 - a) opłaty taryfowej za przejazd / przewóz rzeczy (w tym roweru, wózka) / zwierząt,
 - b) opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.;
- 6) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;
- 7) termin uregulowania należności;
- 8) pouczenie o możliwości złożenia odwołania, ze wskazaniem adresu jednostki, w której można je złożyć;
- 9) rubrykę „Uwagi podróżnego”, do dyspozycji podróżnego;
- 10) numer identyfikacyjny sporządzającego.

Ponadto wezwanie do zapłaty może zawierać inne informacje (np. cenę okazanego biletu uznanego za nieważny, uwagi kontrolera biletów, adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym). 4

11. Podróżny:

- 1) ma prawo wniesienia uwag do wezwania do zapłaty w rubryce „Uwagi podróżnego”, podania dodatkowo adresu do korespondencji; 4

- 2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania do zapłaty własnoręcznym podpisem w protokole.
- Jeśli podróżny odmówi przyjęcia wezwania do zapłaty lub pokwitowania przyjęcia wezwania, kontroler biletów dokonuje stosownej adnotacji w miejscu przeznaczonym na podpis. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu, WKD przesyła je pocztą na adres podróżnego. Odmowa przyjęcia nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania do zapłaty, WKD dochodzi ich na drodze postępowania sądowego wraz z odsetkami ustawowymi i kosztami procesowymi.
12. Wystawione wezwanie do zapłaty upoważnia do przejazdu wyłączenie w zakresie na nim wskazanym.
13. W razie niemożności ustalenia tożsamości podróżnego, kontroler ma prawo zwrócić się do funkcjonariusza Policji i innych organów porządkowych, które mają, zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości osób, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego.
14. Wezwanie do zapłaty składa się z trzech części:
- 1) wezwania do zapłaty, wraz z przekazem pocztowym,
 - 2) protokołu,
 - 3) odpisu protokołu.
- Wezwanie wręcza się podróżnemu za pokwitowaniem, natomiast protokół i jego odpis służą WKD jako podstawa do ewentualnego wszczęcia postępowania windykacyjnego.
15. Należność wynikającą z wezwania do zapłaty podróżny powinien wpłacić w kasie biletowej WKD lub na poczcie za załączonym do wezwania przekazem pocztowym, bądź przelewem na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu do zapłaty.
16. Jeżeli podróżny w czasie kontroli dokumentów przejazdowych oświadczy, że posiada:
- 1) uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu,
 - 2) ważny bilet okresowy imienny,
- ale nie przedstawi ich w pociągu, kontroler biletów wystawia wezwanie do zapłaty. W rubryce – „Uwagi podróżnego”, informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu lub też posiadaniu ważnego biletu imiennego, powinien zamieścić podróżny lub – na jego życzenie – kontroler wystawiający wezwanie. Podróżny jest obowiązany potwierdzić tę informację własnoręcznym podpisem.
17. Podróżny w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania do zapłaty może złożyć w formie pisemnej odwołanie, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet imienny lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego. 3
- Należności wykazane w wezwaniu do zapłaty zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej określonej w Załączniku do TOB WKD pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnienia do bezpłatnego / ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd.
18. Odwołania przyjmuje i rozpatruje w zakresie, o którym mowa w ust. 17, w imieniu WKD, firma Z.W. „Renoma” Sp. z o.o. 4,5,6
- Odwołania od wystawionych w pociągach wezwań do zapłaty mogą być składane poprzez wypełnienie „Formularza do zgłaszania odwołania od wystawionego wezwania, reklamacji, skargi i wniosku” (wzór nr 26) lub złożenie odrębnego pisma:
- 1) korespondencyjnie lub osobiście w jednostce organizacyjnej wskazanej w wezwaniu na adres: Z.W. „Renoma” Sp. z o.o. ul 3 Maja 67, 81-850 Sopot; 3,5,6
 - 2) korespondencyjnie lub osobiście w siedzibie WKD, znajdującej się przy ul. Batorego 23 w Grodzisku Mazowieckim,

- 3) w kasie biletowej WKD
- 4) drogą internetową na adres: kontakt.wkd@zwrenoma.pl
19. W przypadku złożenia odwołania od wystawionego wezwania i umieszczenia w nim informacji dotyczących stanu zdrowia lub dołączenia dokumentów zawierających informacje dotyczące stanu zdrowia, konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz. oraz Z.W. „Renoma” Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. 3 Maja 67, 81-850 Sopot, udostępnionych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod opieką w celu rozparzenia i udzielenia odpowiedzi na złożone odwołanie. W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie umieszczonych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania. Zgodę wyraża się na formularzu według wzoru 26 lub składając oświadczenie według wzoru nr 27, załączając je do odwołania złożonego w formie odrębnego pisma.
20. Do odwołania należy dołączyć:
- 1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług WKD/Sekretariatu WKD/ kasjera kasy biletowej WKD bądź wystawcę dokumentu, notariusza) kopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w czasie odbywania przejazdu – uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, albo
 - 2) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług WKD/Sekretariatu WKD/kasjera kasy biletowej WKD bądź notariusza) kopię biletu imiennego ważnego w czasie odbywania przejazdu
 - 3) oryginał wezwania do zapłaty oraz
 - 4) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej – w kasie biletowej WKD lub na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu do zapłaty.
21. Odwołanie powinno zawierać:
- 1) datę sporządzenia odwołania;
 - 2) serię i numer każdego wezwania do zapłaty;
 - 3) nazwę i adres siedziby WKD;
 - 4) imię i nazwisko, adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej odwołanie;
 - 5) tytuł oraz uzasadnienie odwołania;
 - 6) wykaz załączonych dokumentów, uzasadniających złożenie odwołania;
 - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia odwołania.
22. W przypadku, gdy podróżny – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość, dopuszcza się możliwość złożenia odwołania na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, inwalidy I grupy), pod warunkiem dołączenia wydanego przez Policję zaświadczenia o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w terminie wcześniejszym, uniemożliwiającym wyrobienie nowych dokumentów
23. Wezwanie do zapłaty sporządza się na przejazd danym pociągiem do stacji wskazanej przez podróżnego, oddzielnie dla każdego podróżnego. Wyjątek stanowią osoby nie posiadające pełnej zdolności do czynności prawnych, odbywające przejazd wraz z opiekunem. W tych wypadkach wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna, ze wskazaniem podopiecznego.
- W przypadku przejazdu grupowego, wezwanie do zapłaty wystawia się na nazwisko i adres organizatora przejazdu (opiekuna lub przewodnika grupy).
24. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony – kontroler bile-

5,6

4

5,6

- tów ma prawo zatrzymać go za pokwitowaniem oraz przekazać WKD w celu przesłania prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
25. Procedura dotycząca odwołań z tytułu przewozu osób, ma zastosowanie również do odwołań dotyczących rzeczy i zwierząt, przewożonych pod nadzorem podróżnego.
26. Podróżny, któremu zostało wystawione wezwanie do zapłaty z tytułu przewozu osób może wnieść odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jego otrzymania. 3
27. Odpowiedź na odwołanie powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia przez WKD i powinna zawierać podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nie uznania odwołania.
28. Jeżeli wniesione odwołanie nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 18 - 20, WKD wzywa wnoszącego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie odwołania bez rozpoznania, za wyjątkiem sytuacji, o której mowa w ust. 18 – w przypadku nie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną usunięte i nieuwzględnione podczas rozpatrywania odwołania. Wówczas za datę wniesienia odwołania przyjmuje się datę otrzymania przez WKD uzupełnionego odwołania. 3
29. Odwołanie, o którym mowa w ust. 16 pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia go po upływie terminów określonych w ust. 25 i 27. 3
30. W przypadku nieuwzględnienia odwołania podróżnego ma on prawo wniesienia powtórnego odwołania, 14 dni od daty otrzymania odmownej decyzji WKD.
31. W przypadku złożenia ponownego odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionego w całości lub w części pierwszego odwołania, WKD w terminie 14 dni od daty otrzymania powtórnego odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego, albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
32. Po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty, WKD przysługuje prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
33. Odwołanie lub wezwanie do wezwania do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia odwołania lub wezwania do zapłaty.
34. W razie nie uregulowania należności we wskazanym w wezwaniu do zapłaty terminie, WKD przysługuje:
- 1) prawo zamieszczenia informacji o zobowiązaniu dłużnika w Biurze Informacji Gospodarczej S.A. Krajowym Rejestrze Długów;
 - 2) dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.

Rozdział 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT

§ 17. Przewóz rzeczy

1. Podróżny może zabrać ze sobą rzeczy (bagaż ręczny), jeżeli istnieje możliwość umieszczenia ich w pociągu tak, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na szkodę osób i mienia, nie zagrażały bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie oraz nie przeszkadzały innym podróżnym.
2. Zabronione jest umieszczanie bagażu ręcznego na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
3. Rzeczy zabrane przez podróżnego do pociągu przewozi się bezpłatnie, jeżeli mieszczą się w normach masy określonych w Taryfie. Jeśli przekraczają te normy, przewożone są odpłatnie – pod opieką podróżnego.
4. Do rzeczy przewożonych bezpłatnie zalicza się również wózki dziecięce oraz wózki i fotele inwalidzkie według zasad określonych w TOB.
5. Zabrania się przewożenia w pociągach oraz wnoszenia na teren stacji:

- 1) przedmiotów, których przewóz środkami publicznego transportu jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
 - 2) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym osobom lub ich mieniu, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pociąg (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach, otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami itp.),
 - 3) rzeczy mogących przeszkadzać innym podróżnym lub narażać ich na niewygody,
 - 4) rzeczy cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
 - 5) rzeczy wywołujących odczucie odrazy,
 - 6) zwłok i szczątków zwłok ludzkich.
6. Rzeczy, w tym rower, wózek dziecięcy / inwalidzki, który podróżny zabiera ze sobą, obowiązuje nadzorca – WKD odpowiada za ich utratę, ubytek lub uszkodzenie tylko w razie działań przez siebie zawinionych.
7. Podróżny, w ramach norm masy przewidzianych dla bezpłatnego przewozu, może zabrać ze sobą nie nabitą broń palną krótką, myśliwską lub sportową i amunicję, pod warunkiem okazania pozwolenia na broń i po spełnieniu warunków określonych odrębnymi przepisami. Ograniczeń tych nie stosuje się do broni przewożonej przez osoby uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje.
8. Podróżny może zabrać do pociągu odpłatnie rower i inne rzeczy, na ogólnych zasadach określonych w TOB. Podróżny korzystający z biletu okresowego na przejazd, może dokupić w kasie lub w automacie biletowym - bilet miesięczny na przewóz roweru, ważny na całym obszarze WKD. 1
9. Na przewóz rzeczy przewożonych odpłatnie pod opieką podróżnego należy skasować bilet jednorazowy (strefowy czasowy/miejski) na odpowiednią strefę czasową/obszar ważności, wg zasad określonych w Rozdziale 2. 4
10. W razie ujawnienia rzeczy zagrażających bezpieczeństwu i porządkowi lub stwarzających możliwość wyrządzenia szkody podróżnym albo WKD, maszynista lub kontroler biletów może zażądać opuszczenia pociągu przez podróżnego na najbliższej stacji, wraz z przewożonymi rzeczami. Na bilecie na przejazd kontroler zamieszcza stosowną adnotację, a podróżnemu wystawia wezwanie do zapłaty, z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. 1
- Jeżeli ujawniono:
- 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – maszynista lub kontroler biletów postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
 - 2) broń lub amunicję (z zastrzeżeniem postanowień ust. 6) – maszynista lub kontroler biletów powiadamia o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
11. W razie ujawnienia, że rzeczy zabrane przez podróżnego do pociągu przekraczają normy określone w Taryfie, na żądanie kontrolera biletów podróżny jest obowiązany uiścić opłatę taryfową za przewóz od stacji wyjazdu podróżnego oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
- Należności te wylicza w pociągu kontroler biletów, ustalając masę rzeczy według własnej oceny, z wyjątkiem rzeczy, dla których ustalono w Taryfie stałe normy masy. Na wyliczone należności wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 20).

§ 18. Przewóz zwierząt

1. Dopuszcza się przewożenie w pociągach pod nadzorem podróżnego oraz wprowadzanie (wnoszenie) na teren stacji małych zwierząt pokojowych oraz psów, jeżeli nie są one uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). 4

2. Podróżny może przewozić pod swoją opieką bezpłatnie – w ramach bagażu podręcznego, małe zwierzęta pokojowe umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (koszach, skrzynkach, klatkach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom i mieniu oraz małe psy (np. york, ratlerek), które podróżny może trzymać na kolanach. Pojemnik, w którym przewożone są zwierzęta, umieszcza się w miejscu przeznaczonym na bagaż podręczny.
3. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika) – nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada ważny bilet na przewóz psa
 - 2) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa,
 - 3) pies nie zachowuje się agresywnie i nie zakłóca spokoju,
 - 4) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z wyjątkiem psa asystującego osoby niepełnosprawnej z tym, że pies powinien być wyposażony w uprzęż, a osoba niepełnosprawna powinna posiadać certyfikat potwierdzający status pas asystującego.
4. Zabronione jest umieszczanie zwierząt na miejscu przeznaczonym do siedzenia, nawet gdy podróżny zabezpieczy miejsce, np. kocem.
5. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzę.
6. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu (np. w innym wagonie), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu zamieszcza na bilecie na przejazd stosowne poświadczenie, na podstawie którego przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy, bez potrącania odstępnego.
7. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych,
 - 2) psów asystentów osób niepełnosprawnych,
 - 3) psów służbowych z opiekunami,
8. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
9. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu zwierząt, których przewóz podlega opłacie, bez odpowiedniego dokumentu przewozu, kontroler biletów wystawia wezwanie do zapłaty zamieszczając w nim opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o ich przewozie, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

Rozdział 4. PARKOWANIE POJAZDÓW NA PARKINGACH DOZOROWANYCH PRZY STACJACH WKD

§ 19. Postanowienia ogólne

1. Podróżny posiadający bilet na przejazd w pociągach WKD może dodatkowo nabyć w kasie biletowej WKD bon uprawniający do korzystania z parkingu usytuowanego przy stacji WKD dozorowanego przez WKD, albo miejskiego obsługującego podróżnych WKD na zasadach uzgodnionych między WKD a właścicielem parkingu – oferta Park & Ride.
2. Szczegółowe warunki korzystania z każdego z parkingów tj.:
 - 1) rodzaje pojazdów, które można parkować,
 - 2) dni i godziny, w których parking jest czynny,
 - 3) wysokość opłat za parkowanie,
 - 4) dokumenty wystawiane właścicielom parkowanych pojazdów,
 - 5) obowiązki osób korzystających z parkingu,
 - 6) zakres odpowiedzialności,ustalone są w regulaminie każdego z parkingów.
3. Na parkingu obowiązują ogólne przepisy dotyczące ruchu drogowego.
4. Skargi i wnioski dotyczące korzystania z parkingów należy kierować na zasadach ogólnych, określonych w § 33
5. Na parkingach miejskich, z którymi WKD zawarła porozumienia, obowiązują zasady korzystania ustalone przez ich właścicieli.

§ 20. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Pruszków WKD

1. Podróżny z biletami okresowymi (miesięcznym lub kwartalnym) na przejazdy pociągami od stacji Pruszków WKD (albo od innej, jeżeli stacją pośrednią jest Pruszków WKD), może skorzystać z oferty Park & Ride (zaparkuj i jedź) i dokupić w kasie biletowej Pruszków WKD odpowiednio:
 - 1) bon parkingowy do biletu miesięcznego (wzór nr 21),
 - 2) bon parkingowy do biletu kwartalnego (wzór nr 22),który uprawnia do pozostawiania samochodu na miejskim parkingu dozorowanym, usytuowanym przy stacji Pruszków WKD, w dniach i godzinach wpisanych przez kasjera w kopii bonu parkingowego.
2. Przy zakupie ofert Park & Ride podróżny otrzymuje:
 - 1) bon parkingowy,
 - 2) kopię bonu parkingowego, z odręcznie wpisanym:
 - a) numerem biletu okresowego, na podstawie którego dokonano zakupu bonu, oraz
 - b) okresem parkowania (od dnia do dnia, od godz. do godz.), potwierdzonymi odciskiem datownika i podpisem kasjera.
3. Przy wjeździe na parking podróżny okazuje bon parkingowy uprawniający do pozostawienia samochodu na miejscu wskazanym przez pracownika dozorującego parking. Kopię bonu parkingowego podróżny (kierowca) umieszcza w widocznym miejscu za przednią szybą samochodu, w sposób umożliwiający odczytanie okresu parkowania. Wydanie samochodu następuje po okazaniu bonu parkingowego.
4. Pozostawienie samochodu poza godzinami wpisanymi na kopii bonu parkingowego, skutkuje koniecznością wniesienia opłat określonych w cenniku właściciela parkingu.
5. Kasa biletowa może odmówić sprzedaży bonu parkingowego w przypadku zajęcia wszystkich miejsc wyznaczonych do parkowania samochodów w ofercie „Park & Ride”.

§ 21. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Komorów WKD

1. Podróżny z biletami okresowymi (miesięcznym lub kwartalnym) na przejazdy pociągami od stacji Komorów WKD (lub od innej, jeżeli stacją pośrednią jest Komorów WKD) albo z dwoma biletami strefowymi jednorazowymi do kasowników, może skorzystać z oferty Park & Ride (zaparkuj i jedź) i dokupić w kasie biletowej Komorów odpowiednio:
 - 1) bon parkingowy do biletu miesięcznego (wzór nr 21),
 - 2) bon parkingowy do biletu kwartalnego (wzór nr 22),
 - 3) bon parkingowy do dwóch biletów strefowych jednorazowych, przy czym bilety do kasowników muszą być wykorzystane w dniu parkowania (wzór nr 23),który uprawnia do pozostawiania samochodu / roweru / motoroweru / motocykla na parkingu dozorowanym, usytuowanym przy stacji Komorów WKD, w dniach i godzinach wpisanych przez kasjera w kopii bonu parkingowego.
2. Podróżny ma prawo pozostawić samochód przez 12 godzin w ciągu doby zgłoszonych kasjerowi przy zakupie bonu, co zostaje potwierdzone wpisem przez kasjera na kopii bonu parkingowego, nie wcześniej jednak jak od godz. 6:00 i nie później niż do godz. 22:00.
3. W uzasadnionych przypadkach na pisemny wniosek podróżnego, jeżeli istniała będzie możliwość odbioru pojazdu po godz. 22:00, istnieje możliwość rozpatrzenia indywidualnego sposobu odbioru pojazdu.
4. Przy zakupie oferty Park & Ride podróżny otrzymuje:
 - 1) bon parkingowy,
 - 2) kopię bonu parkingowego, z odręcznie wpisanym:
 - a) numerem biletu okresowego, na podstawie którego dokonano zakupu bonu albo adnotacją „2 bilety jednorazowe”, oraz
 - b) okresem pozostawiania samochodu/roweru/motoroweru/motocykla (od dnia....do dnia, od godz...do godz...), potwierdzonymi odciskami datownika i podpisem kasjera.
5. Przy wjeździe na parking podróżny okazuje bon parkingowy uprawniający do pozostawienia pojazdu na miejscu wskazanym przez pracownika parkingu. Kopię bonu parkingowego:
 - 1) na samochód – podróżny (kierowca) umieszcza w widocznym miejscu za przednią szybą pojazdu, w sposób umożliwiający odczytanie okresu parkowania;
 - 2) na rower / motorower / motocykl – podróżny przywiązuje do kierownicy pojazdu lub oddaje pracownikowi dozorującemu parking.Wydanie samochodu/roweru/motoroweru/motocykla następuje po okazaniu bonu parkingowego.
6. Kasa biletowa może odmówić sprzedaży bonu parkingowego w przypadku zajęcia wszystkich miejsc parkingowych.

§ 22. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Komorów przez klientów nie będących pasażerami WKD

1. Pozostawienie samochodu / roweru / motoroweru / motocykla na parkingu przy stacji Komorów WKD jest możliwe również w przypadku nie korzystania z przejazdów pociągami WKD, w godzinach funkcjonowania parkingu.
2. Parking przy stacji Komorów WKD jest czynny codziennie w godzinach od 6.00 do 22.00.
3. Przy wjeździe na parking klient otrzymuje każdorazowo bon parkingowy z odcisniętym przez kasownika czasem wjazdu (wzór nr 24). Bon parkingowy klient umieszcza w widocznym miejscu za przednią szybą samochodu, a w przypadku roweru / motoroweru / motocykla – oddaje bon pracownikowi dozorującemu parking.
4. Przy odbiorze pojazdu pracownik dozorujący parking odciska na bonie parkingowym w kasowniku czas wjazdu i rozlicza opłatę za parkowanie. Na dowód przyjęcia opłaty za parkowanie pracownik dozorujący parking wydaje klientowi odpowiednie bilety parkingowe (wzór nr 25).

Rozdział 5. PRZEPISY PORZĄDKOWE

§ 23.

1. Wsiadanie do pociągu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na stacjach, po zatrzymaniu się pociągu. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pociąg.
2. Wsiadanie do pociągu na stacjach końcowych dozwolone jest po podstawieniu pociągu na tor przy peronie odjazdowym lub po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy.
3. Maszynista sygnalizuje zamknięcie drzwi pociągu po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły pociąg, a wsiadające zdążyły wejść do pociągu.
4. W czasie jazdy pociągu podróżni stojący powinni trzymać się przeznaczonych do tego uchwytów lub poręczy.
5. Podróżni obowiązani są opuścić pociąg na końcowej stacji jego trasy.
6. Znalazca rzeczy pozostawionej w pociągu powinien powiadomić o jej znalezieniu maszynistę.

§ 24.

Podróżny, który stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa i prawidłowego prowadzenia ruchu lub dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych, lub który w sposób niedopuszczalny jest uciążliwy dla innych pasażerów, może być usunięty z pociągu i nie ma prawa żądać zwrotu należności za bilet.

§ 25.

1. Na żądanie innych podróżnych, maszynisty lub kontrolera biletów, podróżny jest obowiązany:
 - 1) umieścić przewożony bagaż ręczny tak, by nie utrudniać innym podróżnym korzystania z pociągu,
 - 2) opuścić pociąg wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli zwierzę jest uciążliwe lub zachowuje się w sposób stwarzający zagrożenie dla podróżnych, a także mienia ich lub WKD,
 - 3) opuścić pociąg wraz z przewożonym bagażem ręcznym, jeżeli obejmuje on rzeczy określone w § 17 ust. 5.
2. Podróżny jest obowiązany do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem ręcznym lub zwierzęciem oraz do podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty lub zwierzę.

§ 26.

1. Palenie tytoniu oraz e-papierosów na stacjach dozwolone jest tylko w miejscach oznaczonych za pomocą piktogramów i tabliczek z napisem „Dla palących” 4.
2. Nie wyznacza się miejsc dla palących:
 - 1) w pociągach,
 - 2) we wszystkich zamkniętych pomieszczeniach dworcowych użytku publicznego,
 - 3) na wszystkich peronach dworcowych znajdujących się w tunelach i noszących cechy obiektów zamkniętych.
3. W przypadku stwierdzenia faktu palenia tytoniu lub e-papierosów poza miejscem wyznaczonym, właściwe organa są uprawnione do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych 4.

§ 27.

1. Zabrania się:

- 1) wsiadania i wysiadania z pociągu:
 - a) po sygnale odjazdu,
 - b) podczas jazdy,
 - c) z niewłaściwej strony,
 - d) w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
- 2) otwierania drzwi pociągu podczas jazdy lub podczas zatrzymania poza stacją,
- 3) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego,
- 4) zajmowania miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu na tor przy peronie odjazdowym,
- 5) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pociągu podczas jazdy lub postoju,
- 6) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić to miejsce,
- 7) wychylania się z pociągu i opierania o drzwi podczas jazdy,
- 8) pozostawiania w wagonie po przyjeździe pociągu do stacji końcowej,
- 9) w pociągach, na stacjach i na innym terenie WKD:
 - a) spożywania napojów alkoholowych,
 - b) spożywania napojów i artykułów żywnościowych, jeżeli mogłoby to spowodować zabrudzenie innych podróżnych, zanieczyszczenie pociągu lub stacji
 - c) palenia tytoniu oraz używania tzw. e-papierosów w miejscach innych niż wyznaczone, 1
 - d) wnoszenia i zażywania środków odurzających,
 - e) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
 - f) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania/wpuszczania/wnoszenia psów bez kagańców i smyczy oraz aktualnego świadectwa szczepienia,
 - g) żebrania,
 - h) zanieczyszczania i zaśmiecania,
 - i) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody WKD,
 - j) przeprowadzania publicznych zbiórek, nalepiania plakatów i ogłoszeń, rozrzucania i rozdawania ulotek oraz materiałów reklamowych bez zgody WKD,
 - k) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług WKD,
 - l) przebywania w łyżworolkach lub wrotkach, używania deskorolek, rowerów i innego sprzętu sportowego,
 - m) zwoływania i urządzania zgromadzeń bez zgody WKD.
- 10) innych działań zabronionych odrębnymi przepisami, w szczególności rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych 4 (Dz. U. z 2015r. poz. 50).

Rozdział 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WKD ZA PASAŻERÓW ORAZ ICH BAGAŻ

§ 28

WKD odpowiada za szkody na osobie lub mieniu spowodowane wypadkiem związanym z ruchem pociągów, chyba że szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo z wyłącznej winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą WKD nie ponosi odpowiedzialności.

§ 29

WKD nie odpowiada za szkody powstałe wyłącznie wskutek niezastosowania się podróżnego do przepisów porządkowych zawartych w Rozdziale 5 niniejszego regulaminu.

§ 30

Roszczenia dotyczące odpowiedzialności WKD za szkody na osobie lub mieniu należy wносить na piśmie na adres :

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.
ul. Batorego 23
05-825 Grodzisk Mazowiecki

§ 31

1. Wszelkie roszczenia z tytułu odpowiedzialności WKD za śmierć i zranienie podróżnych wygasają, jeżeli w ciągu dwunastu miesięcy, licząc od chwili uzyskania wiadomości, nie zgłoszono WKD wypadku któremu uległ podróżny.
2. Roszczenia o odszkodowanie wynikające z odpowiedzialności za śmierć i zranienie podróżnego przedawniają się:
 - 1) roszczenia podróżnego – po trzech latach, licząc od następnego dnia po dniu, w którym nastąpił wypadek,
 - 2) roszczenia innych osób uprawnionych – po trzech latach, licząc od następnego dnia po dniu, w którym nastąpiła śmierć podróżnego, najpóźniej jednak po pięciu latach, licząc od następnego dnia po dniu, w którym nastąpił wypadek.
3. Inne roszczenia wynikające z umowy przewozu ulegają przedawnieniu po upływie jednego roku. Jednakże termin przedawnienia wynosi dwa lata, jeżeli chodzi o roszczenie dotyczące szkody, która jest wynikiem działania lub zaniechania popełnionego albo z zamiarem spowodowania szkody, albo w wyniku niedbalstwa ze świadomością prawdopodobieństwa dopuszczenia powstania szkody.

§ 32

Vacat

Rozdział 7. SKARGI I WNIOSKI

§ 33

1. Podróżny może skierować do WKD skargę/wniosek dotyczącą:
 - jakości świadczonych usług,
 - zachowania pracowników WKD,
 - innej istotnej sprawy, związanej z działalnością WKD.
2. Skarga/wniosek nie może zawierać roszczenia o odszkodowanie.
3. Skargi/wnioski należy składać w terminie 7 dni od daty zdarzenia, objętego skargą/wnioskiem, podając jego szczegółowy opis (m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu; numer kontrolera, itp.).
4. Do WKD można kierować również wnioski dotyczące ulepszenia świadczonych usług we wskazanym obszarze działania WKD, oferty przewozowej, obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub innych spraw, jeśli należą do kompetencji WKD.
5. Skargi i wnioski mogą być składane poprzez wypełnienie „Formularza do zgłaszania odwołania od wystawionego wezwania, reklamacji, skargi i wniosku” (wzór nr 26) lub złożenie odrębnego pisma:
 - 1) Korespondencyjnie lub osobiście w siedzibie WKD:
Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o., ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz;
 - 2) w kasie biletowej WKD lub poprzez wpis do „Książki skarg i wniosków”;
 - 3) drogą internetową na adres: wkd@wkd.com.pl.
6. W przypadku złożenia skargi lub wniosku i umieszczenia w nim informacji dotyczących stanu zdrowia lub dołączenia dokumentów zawierających informacje dotyczące stanu zdrowia, konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz., udostępnionych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod opieką w celu rozparzenia i udzielenia odpowiedzi na skargę lub wniosek. W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie umieszczonych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania. Zgodę wyraża się na formularzu według wzoru 26 lub składając oświadczenie według wzoru nr 27, załączając je do skargi/wniosku złożonego w formie odrębnego pisma.
7. W ciągu jednego miesiąca, WKD udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem lub też w uzasadnionych przypadkach informuje pasażera o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.
8. Jeżeli na podstawie skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania z pouczeniem, że nie złożenie wyjaśnienia lub nie uzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania. W przypadku zamieszczenia w skardze/wniosku danych dotyczących stanu zdrowia i nie wyrażenia zgody na ich przetwarzanie, WKD wzywa do uzupełnienia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje, że dane te zostaną usunięte i nieuwzględnione podczas rozpatrywania skargi/wniosku.
9. WKD nie udziela odpowiedzi na skargi lub wnioski, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji pocztowej.

Rozdział 8. REKLAMACJE

§ 34

1. Reklamacje dotyczące świadczonych usług przez WKD są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach przewidzianych w przepisach:
 - 1) Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. *dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz.U.UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zmianami) z dnia 03 grudnia 2007 r.;
 - 2) ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
 - 3) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.02.2006r. *w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. Nr 38, poz. 266).
2. Podróżny może złożyć do WKD reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika.
3. Reklamację składa się w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia reklamacji;
 - 2) nazwę i siedzibę WKD;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania (siedzibę) składającego reklamację;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu) i ewentualnie nazwę banku i numer konta bankowego, na które WKD powinna przekazać należności w razie uznania reklamacji;
 - 6) wykaz załączonych dokumentów (uzasadniających złożenie reklamacji);
 - 7) podpis osoby wnoszącej reklamację
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginał dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności oryginał biletu na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług WKD / Sekretariatu WKD / kasjera kasy biletowej WKD bądź wystawcę dokumentu, notariusza) kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
6. Reklamacje można składać poprzez wypełnienie „Formularza do zgłaszania odwołań od wystawionego wezwania, reklamacji, skargi i wniosku” (wzór nr 26) lub złożenie odrębnego pisma:
 - 1) korespondencyjnie lub osobiście w siedzibie WKD:

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o., ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz;
 - 2) w kasie biletowej WKD,
 - 3) drogą internetową na adres: wkd@wkd.com.pl
7. W przypadku złożenia reklamacji i umieszczenia w niej informacji dotyczących stanu zdrowia lub dołączenia dokumentów zawierających informacje dotyczące stanu zdrowia, konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz., udostępnionych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod opieką w celu rozparzenia i udzielenia odpowiedzi na skargę lub wniosek. W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie umieszczonych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania. Zgodę wyraża się na formularzu według wzoru 26 lub składając

- oświadczenie według wzoru nr 27, załączając je do reklamacji złożonej w formie odrębnego pisma.
- 8 WKD jest zobowiązana przyjąć każdą reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 3-5.
 - 9 Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób, mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.
 - 10 Reklamacje zawierające zarzut niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia.
 - 11 Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy *Prawo przewozowe* lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku od dnia wykonania przewozu, a gdy przewóz nie został wykonany – od dnia, kiedy miał być wykonany.
 - 12 Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 3-5, WKD 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. Za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez WKD uzupełnionej reklamacji.
W przypadku zamieszczenia w reklamacji danych dotyczących stanu zdrowia i niewyrażenia zgody na ich przetwarzanie, WKD zwraca do uzupełnienia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje, że dane te zostaną usunięte i nieuwzględnione podczas rozpatrywania reklamacji.
 - 13 Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 11 i 12.
 - 14 Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez WKD.
 - 15 Nieudzielenie przez WKD odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
 - 16 W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub części reklamacji, WKD w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, jeżeli stwierdzi, że dokonano błędnej oceny stanu faktycznego, albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej WKD znane.
 - 17 Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.

Rozdział 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 35

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, mają zastosowanie odpowiednie przepisy:
 - a) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. Nr 1371/2007 w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów osób zgodnie z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym (Dz.U. z 2007 r. Nr 16, poz. 94 z późn. zm.). (Dz.U.UE L. nr 315, poz. 14 z późn. zm.),
 - b) ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000r. Nr 50 poz. 601 z późn. zm.),
 - c) ustawy z dnia 16 grudnia 2010r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz.U. z 2011r. nr 5, poz 13),
 - d) kodeksu cywilnego.

2. Na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101 poz. 926 z późn. zm.) - administratorem danych osobowych osób składających odwołanie od wystawionego wezwania, skargę, reklamację i wniosek jest Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Mazowiecki oraz Z.W. „Renoma” Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. 3 Maja 67, 81-850 Sopot. Dane osobowe przetwarzane będą odpowiednio w celu rozpatrzenia odwołania od wystawionego wezwania do zapłaty, skargi, reklamacji lub wniosku na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266), a także Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. (PRO WKD). Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do ich treści oraz poprawiania.

5.6

WZORY DRUKÓW

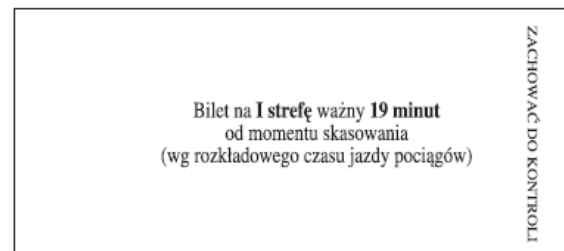
SPIS WZORÓW DRUKÓW

	strona	
Wzory nr 1-4 Bilety na przejazd/przewóz jednorazowy do kasowników zakupione w kasie biletowej WKD, placówce handlowej upoważnionej przez WKD lub w punkcie mobilnym	34	1
Wzory nr 1a-4a Bilety na przejazd/przewóz jednorazowy do kasowników zakupione w automacie biletowym	35	1
Wzory nr 5-7 Bilety abonamentowe do kasowników	36-38	
Wzory nr 8-11a Bilety okresowe odcinkowe imienne	39-40	1
Wzory nr 12-14a Bilety okresowe odcinkowe bezimienne	41-42	1
Wzór nr 15–15a Bilet miesięczny na przewóz roweru/wózka na całym obszarze WKD...	43	1
Wzór nr 16 Bilet blankietowy na dopłatę	44-45	
Wzór nr 17 Zaświadczenie o odwołaniu/opóźnieniu pociągu	46	4
Wzór nr 18 Nalepka informująca o sprzedaży biletów WKD	47	
Wzór nr 19 Zamówienie pociągu nadzwyczajnego	48	
Wzór nr 20 Wezwanie do zapłaty	49-50	6
Wzór nr 21 Bon parkingowy do biletu miesięcznego	51	6
Wzór nr 22 Bon parkingowy do biletu kwartalnego	52	6
Wzór nr 23 Bon parkingowy do 2 biletów jednorazowych	53	6
Wzór nr 24 Bon parkingowy	54	6
Wzór nr 25 Bilety parkingowe	55	6
Wzór nr 26 Formularz do zgłaszania odwołania od wystawionego wezwania, reklamacji, skargi i wniosku	56-57	3,6
Wzór nr 27 Oświadczenie	58	3,6

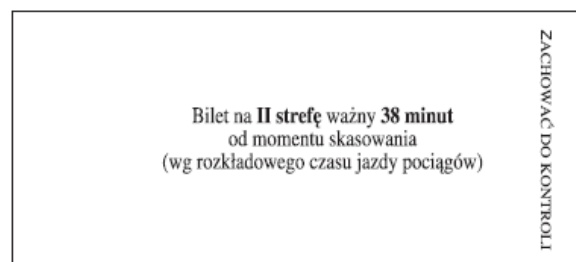
WZORY BILETÓW JEDNORAZOWYCH NA PRZEJAZD/PRZEWÓZ DO KASOWNIKÓW

Sprzedawane w kasie biletowej WKD, placówce handlowej upoważnionej przez WKD lub w punkcie mobilnym

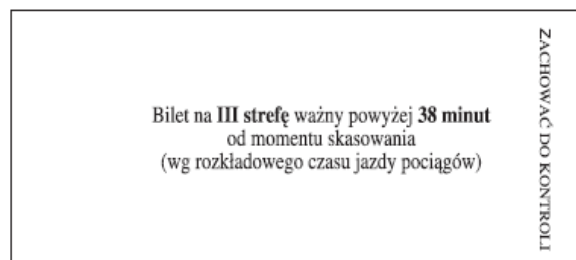
1) Na I strefę czasową wg taryfy normalnej



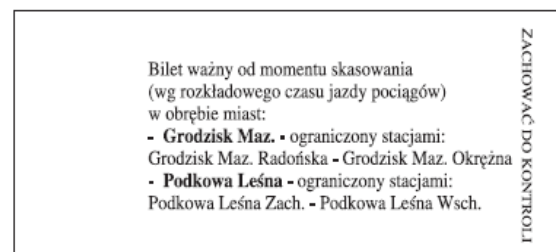
2) Na II strefę czasową z ulgą handlową 50%



3) Na III strefę czasową z ulgą ustawową 37%



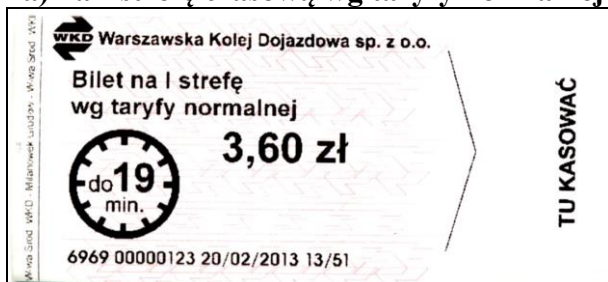
4) Miejski z ulgą handlową 45%



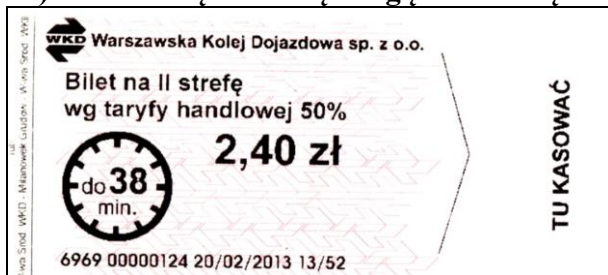
WZORY BILETÓW JEDNORAZOWYCH NA PRZEJAZD/PRZEWÓZ DO
KASOWNIKÓW

Sprzedawane w automacie biletowym WKD

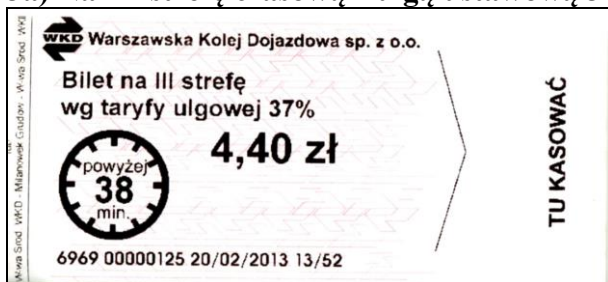
1a) na I strefę czasową wg taryfy normalnej



2a) na II strefę czasową z ulgą handlową 50%



3a) Na III strefę czasową z ulgą ustawową 37%



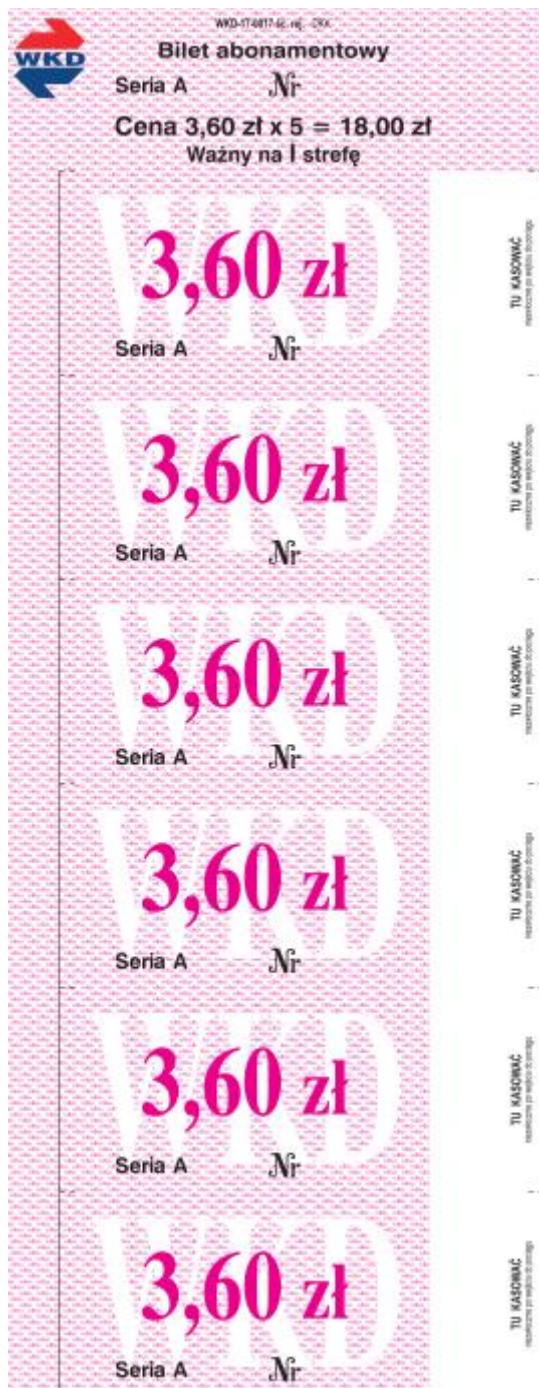
4a) Miejski z ulgą handlową 45%



WZÓR BILETU ABONAMENTOWEGO NA I STREFĘ CZASOWĄ DO KASOWNIKA

a) strona czółowa biletu

b) strona odwrotna biletu



1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

**WZÓR BILETU ABONAMENTOWEGO NA II STREFĘ CZASOWĄ DO
KASOWNIKA**

a) strona czołowa biletu

b) strona odwrotna biletu



1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

**WZÓR BILETU ABONAMENTOWEGO NA III STREFĘ CZASOWĄ DO
KASOWNIKA**

a) strona czolowa biletu

b) strona odwrotna biletu



1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

1. Podróżny obowiązany jest skasować kupon w kasowniku na określony przejazd.
2. Jazda bez skasowanego odcinka kuponu traktowana jest jako przejazd bezbiletowy.
3. Kupon biletu abonamentowego ważny jest łącznie z właściwym biletem.

WZORY BILETÓW OKRESOWYCH ODCINKOWYCH IMIENNYCH

8. TYGODNIOWY WG TARYFY NORMALNEJ

zakupiony w kasie biletowej

Właściciel : KOWALSKI JAN
Ważny z dokumentem ze zdjęciem nr 0009
BEZ WPISANE GO NUMERU DOKUMENTU BILET NIEWAŻNY.

Bilet numer	Data wydania	Kasa wydania
Z12012	10.09.04	GRODZISK MAZ RAD WKD 90

TYGODNIOWY TYP
N U
X
Og: (WKD) 1 X
Kij POC 2 O
od: GRODZISK MAZ JORDAN
Do: POLESIE
Przez: OF: 57

Ważny od 10.09.04 do 16.09.04
Km 7
Cena + PTU zł 21,60 zł
Korzyść z ulgi 0,00 zł
Przebieg 141 15

0009#035428901/001 09:44
FE FE 00000000

WARSZAWSKA KOLEJ DOJAZDOWA
sp. z o.o.

NIP: 529-16-28-093 Seria A Nr 000000

WKD-41-0041 śc. rej.

9. DWUTYGODNIOWY Z ULGĄ
HANDLOWĄ 50%

zakupiony w kasie biletowej

Właściciel : KOWALSKI JAN
Ważny z dokumentem ze zdjęciem nr 0008
BEZ WPISANE GO NUMERU DOKUMENTU BILET NIEWAŻNY.

Bilet numer	Data wydania	Kasa wydania
Z12011	10.09.04	GRODZISK MAZ RAD WKD 90

DWUTYGODN. TYP
N U
X
Og: (WKD) 55 SENIOR 50%
Kij POC 2 O
od: WARSZAWA ŚRÓDM WKD
Do: GRODZISK MAZ RAD
Przez: OF: 67

Ważny od 10.09.04 do 23.09.04
Km 33
Cena + PTU zł 36,95 zł
Korzyść z ulgi 18,47 zł
Przebieg 141 15

0008#035428901/001 09:43
FE FE 00000000

WARSZAWSKA KOLEJ DOJAZDOWA
sp. z o.o.

NIP: 529-16-28-093 Seria A Nr 000000

WKD-41-0041 śc. rej.

8a. TYGODNIOWY WG TARYFY NORMALNEJ

zakupiony w automacie biletowym

BILET OKRESOWY WKD

Bilet ważny: od 20.02.2013 do 26.02.2013
Bilet tygodniowy, normalny, tam i z powrotem

Imię i nazwisko

Seria i nr dokumentu tożsamości

Relacja:
od: Warszawa Śródmieście WKD
do: Warszawa Ochota WKD
Orcz
od: Warszawa Ochota WKD
do: Warszawa Śródmieście WKD
Odległość: 1 km
Cena: 29.00 zł
VAT: 2.15 zł

00000126 6969/91 20/02/2013 13/57
Numer biletu punkt sprzedaży data sprzedaży godz. sprzedaży

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

9a. DWUTYGODNIOWY Z ULGĄ
HANDLOWĄ 50%

zakupiony w automacie biletowym

BILET OKRESOWY WKD

Bilet ważny: od 20.02.2013 do 05.03.2013
Bilet 2-tygodniowy, ulga 50%, w jedną stronę

Imię i nazwisko

Seria i nr dokumentu tożsamości

Relacja:
od: Warszawa Ochota WKD
do: Warszawa Zachodnia WKD

Odległość: 2 km
Cena: 13.50 zł
VAT: 1.00 zł

00000127 6969/91 20/02/2013 13/59
Numer biletu punkt sprzedaży data sprzedaży godz. sprzedaży

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

1

WZORY BILETÓW OKRESOWYCH ODCINKOWYCH IMIENNYCH

10. MIESIĘCZNY Z ULGĄ USTAWOWĄ 49%

zakupiony w kasie biletowej

Właściciel : KOWALSKI JAN
Ważny z dokumentem ze zdjęciem nr 0108
BEZ WPISANEGO NUMERU DOKUMENTU BILET NIEWAŻNY.

Bilet numer	Data wydania	Kasa wydania
126980	14.10.05	WKD W-WA ŚRÓDMIEŚCIE 93

MIESIĘCZNY T/P
 Od: (W KD) 07.10.05 76 D.8 M 49% X U
 Do: WARSZAWA ŚRÓDM WKD 07.11.05 2 O
 Przez: PRUSZKÓW WKD

Ważny od 14.10.05 do 13.11.05
 Km 17 Cena + PTU zł 46,92 zł
 PTT 7% 1993,07 zł

0108#035006931/003 09:14
FE FE 98075874

WARSZAWSKA KOLEJ DOJAZDOWA
sp. z o.o.

NIP: 529-16-28-093 Seria A Nr 000000

WKD-41-0041 śc. rej.

11. KWARTALNY WG TARYFY NORMALNEJ

zakupiony w kasie biletowej

Właściciel : KOWALSKI JAN
Ważny z dokumentem ze zdjęciem nr 0010
BEZ WPISANEGO NUMERU DOKUMENTU BILET NIEWAŻNY.

Bilet numer	Data wydania	Kasa wydania
212013	10.09.04	GRÓDZISK MAZ.RAD WKD 901

KWARTALNY T/P
 Od: (W KD) 07.09.04 33 M 0% X U
 Do: WARSZAWA ŚRÓDM WKD 07.12.04 2 O
 Przez: GRÓDZISK MAZ.RAD

Ważny od 10.09.04 do 09.12.04
 Km 33 Cena + PTU zł 284,00 zł
 PTT 7% 1891,58 zł

0010#035428901/001 09:45
FE FE 98075877

WARSZAWSKA KOLEJ DOJAZDOWA
sp. z o.o.

NIP: 529-16-28-093 Seria A Nr 000000

WKD-41-0041 śc. rej.

10a. MIESIĘCZNY WG TARYFY NORMALNEJ

zakupiony w automacie biletowym

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

BILET OKRESOWY WKD

Bilet ważny: od 20.02.2013 do 19.03.2013
Bilet miesięczny, normalny, tam i z powrotem

Imię i nazwisko: _____

Seria i nr dokumentu tożsamości: _____

Relacja:
 od: Warszawa Śródmieście WKD
 do: Warszawa Ochota WKD
 Oraz
 od: Warszawa Ochota WKD
 do: Warszawa Śródmieście WKD
 Odległość: 1 km
Cena: 86.00 zł
 VAT: 6.37 zł

00000129 6969/91 20/02/2013 14/03
Numer biletu punkt sprzedaży data sprzedaży godz. sprzedaży

11a. KWARTALNY WG TARYFY NORMALNEJ

zakupiony w automacie biletowym

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

BILET OKRESOWY WKD

Bilet ważny: od 20.02.2013 do 19.05.2013
Bilet kwartalny, normalny, w jedną stronę

Imię i nazwisko: _____

Seria i nr dokumentu tożsamości: _____

Relacja:
 od: Warszawa Śródmieście WKD
 do: Warszawa Ochota WKD

Odległość: 1 km
Cena: 107.00 zł
 VAT: 7.93 zł

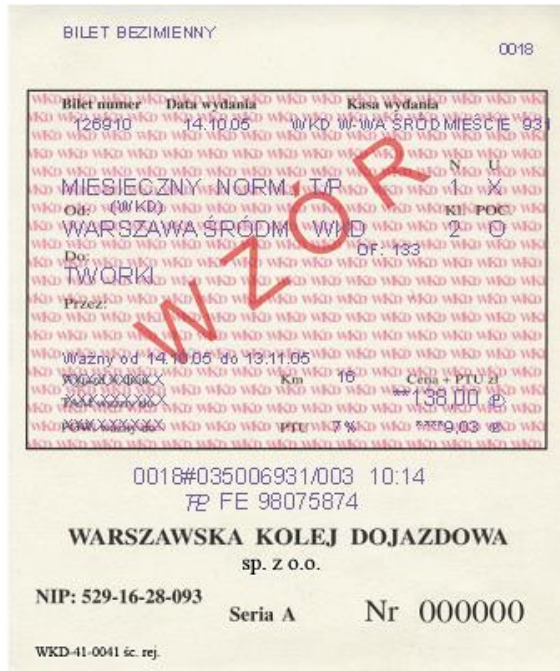
00000130 6969/91 20/02/2013 14/04
Numer biletu punkt sprzedaży data sprzedaży godz. sprzedaży

1

WZORY BILETÓW OKRESOWYCH ODCINKOWYCH BEZIMIENNYCH

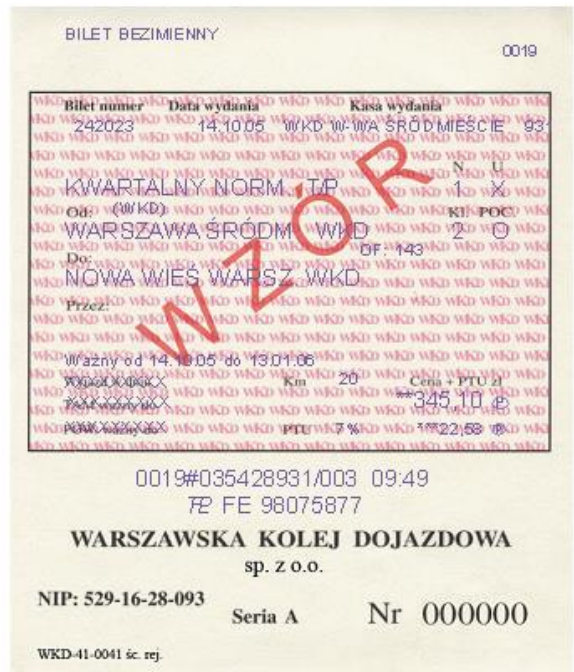
12. MIESIĘCZNY WG TARYFY NORMALNEJ

zakupiony w kasie biletowej



13. KWARTALNY WG TARYFY NORMALNEJ

zakupiony w kasie biletowej



12a. MIESIĘCZNY WG TARYFY NORMALNEJ

zakupiony w automacie biletowym



13a. KWARTALNY WG TARYFY NORMALNEJ

zakupiony w automacie biletowym



1

**WZÓR BILETU OKRESOWEGO ODCINKOWEGO BEZIMIENNEGO
WEEKENDOWEGO MIESIĘCZNEGO WG TARYFY NORMALNEJ**

14) zakupiony w kasie biletowej

Bilet bezimienny weekendowy miesięczny
Uprawnia do dow. i przejazdów w ciągu kol. nast. po sobie weekendów (sob,niedz.) w okr. obowiąz. bil. 0014

Bilet numer	Data wydania	Kasa wydania
212048	07.11.05	GRÓDZISK MAZ RAD W/KD 901

W/KD WEEKENDOWY MIESIĘCZNY 1 X
Od: (W/KD) WARSZAWA ŚRODM W/KD 2 O
Do: GRODZISK MAZ RAD
Przez: _____
Ważny od 07.11.05 do 08.12.05
Kilometrów 33 Cena + PTU 20,50 zł
Kod kontrolny XXXXXXXXX
Kod kontrolny XXXXXXXXX
VAT 7% 2,85 zł

0014#035428901/001 16:58
FE FE 00000000

WARSZAWSKA KOLEJ DOJAZDOWA
sp. z o.o.

NIP: 529-16-28-093 Seria A Nr 000000

WKD-41-0041 śc. rej.

14a) zakupiony w automacie biletowym

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

BILET OKRESOWY WKD

Bilet ważny: od 20.02.2013 do 19.03.2013
Bilet miesięczny, weekendowy normalny, tam i z powrotem

BEZIMIENNY

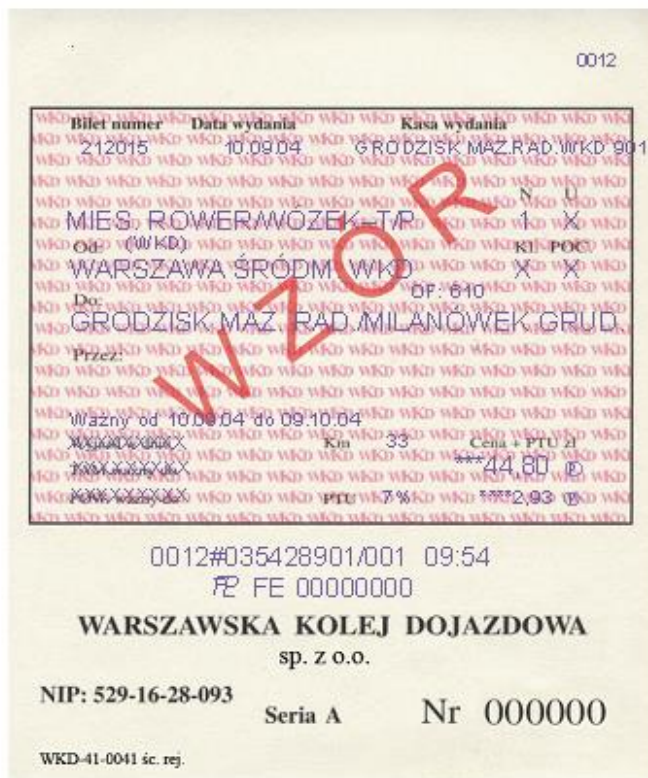
Relacja:
od: Warszawa Zachodnia WKD
do: Warszawa Reduta Ordona
Oraz
od: Warszawa Reduta Ordona
do: Warszawa Zachodnia WKD
Odległość: 1 km
Cena: 29.00 zł
VAT: 2.15 zł

00000133 6969/91 20/02/2013 14/10
Numer biletu punkt sprzedaży data sprzedaży godz. sprzedaży

1

WZÓR BILETU MIESIĘCZNEGO NA PRZEWÓZ ROWERU/WÓZKA NA CAŁYM
OBSZARZE LINII WKD

15) zakupiony w kasie biletowej




15a) zakupiony w automacie biletowym

1



WZÓR BILETU BLANKIETOWEGO NA DOPLATĘ

a) strona czołowa

 BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ <i>Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.</i> <small>NIP: 529-16-28-093</small>						
Seria Aa		Nr 0000000		(stempel kasy wydana)		
wydany w poc. nr		dnia		do biletu nr		
osób	tarifa	kl.	poc.	km	zł	gr
od st.		do st.				
Podstawa wycieczki	osób	tarifa	kl.	poc.	km	
	*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat- -przejście do poc. posp./eksp. lub do kl. 1					
od st.		do st.		Oplaty		
do st.		przez		zł	gr	
Dopłata do						
*) Oplata dodatkowa		*) Oplata za wydanie biletu w pociągu				
Ważny dni		Razem				
Stempel identyfikacyjny		Potracono				
*) niepotrzebne skreślić		Pobrano				
		*) PTU				

WKD06-006 (sc. rej.)

b) grzbiet

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr
od st.			do st.			
Podstawa wyczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km	
*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat- -przejście do poc. posp./eksp. lub do kl. 1						
od st.					Oplaty	
do st.					zł	gr
przez						
Dopłata do						
*) Oplata dodatkowa			*) Oplata za wydanie biletu w pociągu			
Ważny dni				Razem		
				Potracono		
				Pobrano		
Stempel identyfikacyjny				*) PTU		
*) niepotrzebne skreślić						

WKD6-006 sc. rej.

WZÓR ZAŚWIADCZENIA O ODOWŁANIU/OPÓŹNIENIU POCIĄGU



Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Zaświadczenie o opóźnieniu / odwołaniu* pociągu

W dniu..... roku pociąg WKD nr
relacji.....
z powodu.....
nastąpiło:

- 1) opóźnienie pociągu (..... minut opóźnienia)
- 2) odwołanie pociągu
- 3) nastąpiły zmiany w kursowaniu pociągów w godzinach

*) niepotrzebne skreślić

WZÓR NALEPKI INFORMUJĄCEJ O SPRZEDAŻY BILETÓW WKD



Format: ½ A3

WZÓR WEZWANIA DO ZAPŁATY

Wezwanie – strona czołowa

WEZWANIE		Nazwisko	
Warszawska Kolej Dojazdowa Spółka z o.o. ul. Batorego 23 05-825 Grodzisk Mazowiecki NIP 529-16-28-093		Imię	
Zam. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		kod pocztowy	
ul.		miejsowość	
nr domu		nr lokalu	
Seria A Dodatkowe dane kontaktowe			
I. Naliczoną należność: za przejazd bez ważnego biletu/przewóz rzeczy/zwierząt *) należy wpłacić w ciągu 30 dni za załączonym przekazem. Przejazd nastąpił:		Rodzaj i wymiar ulgi *) U / H *)	
w dniu poc. WKD Nr.		Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *) zł	
od stacji		Opłata dodatkowa *) zł	
do stacji		Potracono cenę okazanego biletu zł	
Odległość przejazdu km Ujawniono:		Obniżona wysokość opłaty dodatkowej przy zapłacie:	
Załączniki:		do 7 dni do 30 dni	
		36 zł 108 zł za przejazd osób	
		54 zł za przewóz rzeczy i zwierząt	
II. Dane osobowe podróжного *)		Do zapłaty: pow. 30 dni zł	
Gmina - województwo		do 30 dni zł	
PESEL <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		do 7 dni zł	
Imiona rodziców			
Data urodzenia <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Rodzaj dokumentu		Wezwanie otrzymałem i akceptuję	
Seria i Nr dok.		Sporządził (nr identyf. - nazwa pracodawcy) podpis podróжного	
Wydanego przez		III. Uwagi organu kontrolnego	
Miejscowość i data wydania		IIIa. Uwagi podróжного	
		Podróжного przekazano na stacji	
*) niepotrzebne skreślić *) patrz pouczenie na odwrocie WKD-55-0055 śc. rej.		podpis przyjmującego	
		podpis przekazującego	

Wezwanie – strona odwrotna

POUCZENIE

Wskazaną drugostronnie kwotę do zapłaty należy wpłacić w terminie 30 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek BANK PEKAO S.A. 15 1240 6348 1111 0010 6807 1423 (wskazany w załączonym przekazie), lub:

- w kasach biletowych WKD sp. z o.o.,
- w kasie w siedzibie spółki w Grodzisku Mazowieckim ul. Batorego 23 czynnej w dni robocze: poniedziałek, wtorek, piątek w godzinach od 8,30 do 13,30, w czwartek od 8,30 do 14,00, środa kasa nieczynna. W ostatni roboczy dzień miesiąca kasa czynna jest do 11,00 oraz w ostatni dzień pracy kasy, przypadający przed wolną środą kasa czynna jest do godziny 11.00.

W przypadku nieuiszczenia należności przewoźnik dochodzić będzie tych należności wraz z kosztami postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.)

Reklamacje w przedmiotowej sprawie w formie pisemnej (powołując się na numer wezwania) można złożyć w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania do zapłaty. Reklamacje przyjmuje i rozpatruje na podstawie udzielonego przez przewoźnika pełnomocnictwa:

Z.W. „Renoma” Sp. z o.o., ul. 3 Maja 67, 81-850 Sopot, e-mail: kontakt.wkd@zwrenoma.pl

której załączono windykację należności oraz rozpatrywanie reklamacji i skarg podróжных. Zgłoszenie reklamacji po terminie 3 miesięcy pozostawia się bez rozpatrzenia (Podstawa: Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego – Dz. U. 2006 r. Nr 38 poz. 266).

Informacje telefoniczne można uzyskać pod nr tel.: +48 22 629 39 67 w poniedziałki, środy i piątki w godz. 9,00 – 13,00.

Podróжный posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub nie okazał ważnego biletu okresowego imiennego, może w ciągu 7 dni od daty doręczenia niniejszego wezwania (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) wnieść reklamację do w/w Biura dołączając:

- uwierzytelnioną kserokopię dokumentu lub biletu okresowego imiennego
- dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie 10,00 zł na wskazane w przekazie konto.

Niniejsze wezwanie należy traktować jako wezwanie do zapłaty z ostrzeżeniem, iż informacje o niuregulowanych zobowiązaniach, zgodnie z Ustawą o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych z dnia 9 kwietnia 2010 r. (Dz.U. Nr 81, poz. 530), będą przekazywane do: Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA, ul. Armii Ludowej 21, 51-214 Wrocław, www.krd.pl. Informacja o zadłużeniu upubliczniona będzie w KR D do dnia zapłaty lub do 10 lat od daty dokonania wpisu.

Nie podlegają reklamacji wezwania sporządzone z powodu nie okazania w pociągu biletu odcinkowego bezimiennego.

*) Opłata dodatkowa pobierana w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej – Dz. U. Nr 14 poz. 117).

2) Administratorem danych jest Warszawska Kolej Dojazdowa spółka z o.o., z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, ul. Batorego 23. Dane osobowe zamieszczone na odwrocie są przetwarzane na podstawie pełnomocnictwa przez Z.W. „Renoma” Sp. z o.o. ul. 3 Maja 67, 81-850 Sopot wyłącznie w celu windykacji należności oraz przeciwdziałania zjawisku wyludzenia przejazdów (podstawa: art. 33 a ust. 4 Ustawy Prawo Przewozowe, art. 121 Kodeksu Wykroczeń). Każdej osobie przysługuje prawo wglądu i poprawiania danych osobowych jej dotyczących.

Na podstawie niniejszego wezwania pobrano od podróжного za biletami blankietowymi na dopłatę Nr dnia
kwotę należności zł. gr. słownie

(stempel kasy i podpis kasjera)

(stempel i podpis naczelnika sekcji)

Wzór nr 20 (2)
do §§ 16a i 17

Protokół

4,5,6

PROTOKÓŁ

Nazwisko _____
Imię _____
Zam. kod pocztowy _____ miejscowość _____
ul. _____ nr domu _____ nr lokalu _____

Seria A Dodatkowe dane kontaktowe _____

I. Naliczoną należność: za przejazd bez ważnego biletu/przewóz rzeczy/zwierząt *) należy wpłacić w ciągu 30 dni za załączonym przekazem. Przejazd nastąpił:

w dniu _____ poc. WKD Nr. _____
od stacji _____
do stacji _____
Odległość przejazdu _____ km Ujawniono: _____
Załączniki: _____

Rodzaj i wymiar ulgi *)		U / H *)
Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *)		_____ zł
Opłata dodatkowa _____		_____ zł
Potracono cenę okazanego biletu		_____ zł
Obniżona wysokość opłaty dodatkowej przy zapłacie:		
Do zapłaty:		
do 7 dni	do 30 dni	pow. 30 dni
72 zł	108 zł	_____ zł
36 zł	54 zł	do 30 dni
	za przejazd osób	_____ zł
	za przewóz rzeczy i zwierząt	do 7 dni
		_____ zł

II. Dane osobowe podróżnego *)

Gmina - województwo _____
PESEL
Imiona rodziców _____
Data urodzenia
Rodzaj dokumentu _____
Seria i Nr dok. _____
Wydanego przez _____
Miejscowość i data wydania _____

III. Uwagi organu kontrolnego

IIIa. Uwagi podróżnego

Podróżnego przekazano na stacji

Wezwanie otrzymałem i akceptuję
Sporządził (imię i nazwisko nr identyf., - nazwa pracod.) _____ podpis podróżnego _____
podpis przyjmującego _____ podpis przekazującego _____

*) niepotrzebne skreślić *) patrz pouczenie na odwrocie WKD-55-0055 śc. rej.

Przekaz

Dowód / pokwitowanie dla zleceniodawcy	rachunek odbiorcy BANK PEKAO S.A. 15 1240 6348 1111 0010 6807 1423	Warszawska Kolej Dojazdowa Spółka z o.o. ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Mazowiecki
	odbiorca Warszawska Kolej Dojazdowa Spółka z o.o. ul. Batorego 23 05-825 Grodzisk Mazowiecki NIP 529-16-28-093	nr rachunku odbiorcy 1 5 1 2 4 0 6 3 4 8 1 1 1 1 0 0 1 0 6 8 0 7 1 4 2 3
	kwota _____zł _____gr słownie _____	nr rachunku zleceniodawcy (przelew) / kwota słownie (wpłata) _____
	zleceniodawca _____	nazwa zleceniodawcy _____
		nazwa zleceniodawcy (cd.) _____
		tytułem MALEŻNOŚĆ ZA PRZEJAZD DO
		tytułem (cd.) WEZWANIA SERIA A NR
		Opłata: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> _____
		pieczęć, data i podpis(y) zleceniodawcy
		odcinek dla banku odbiorcy

WZÓR BONU PARKINGOWEGO DO BILETU MIESIĘCZNEGO

2005-09-11	0031
KOPIA BONU NFISK. Nr0030	
OPL. PARKING. DO BIL. NR...	00,00

SUMA NAL.	00,00

0031#035428901/001 12:07	
FE FE 00000000	
<i>Stempel</i>	
ważny od do	
od godz. do godz.	
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">DATOWNIK KASY</div> podpis	

WZÓR BONU PARKINGOWEGO DO BILETU KWARTALNEGO

2005-09-11	0037
KOPIA BONU NFISK. Nr0036	
OPŁ. PARKING. DO BIL. NR...	00,00

SUMA NAL.	00,00

0037#005428901/001 12:09	
FE FE 00000000	
<i>Stempel</i>	
ważny od do	
od godz. do godz.	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">DATOWNIK KASY</div>	

WZÓR BONU PARKINGOWEGO DO DWÓCH BILETÓW JEDNORAZOWYCH

2005-09-11	0037
# niefiskalny #	
KOPIA BONU NFISK. Nr0036	
OPŁ. PARKING. DO BIL. NR...	00,00

SUMA NAL. i	00,00
# niefiskalny #	

#035428901/001 12:09	

Stempel
ważny od do
od godz. do godz.

DATOWNIK
KASY

WZÓR BONU PARKINGOWEGO



WZORY BILETÓW PARKINGOWYCH



FORMULARZ DO ZGŁASZANIA ODWOŁANIA OD WYSTAWIONEGO WEZWANIA, REKLAMACJI, SKARGI I WNIOSKU

-reklamacja -skarga -wniosek - odwołanie od wystawionego wezwania SeriaNr ...

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.
ul. Batorego 23
05-825 Grodzisk Mazowiecki

Data sporządzenia:

Data zdarzenia:

Dane składającego (wypełnić drukowanymi literami):

1. Imię i nazwisko:
2. Ulica, nr domu i mieszkania:
3. Kod i miejscowość:
4. Telefon kontaktowy*:
5. Fax*:
6. E-mail*:

Miejsce zdarzenia: Pociąg

Kasa

Numer pociągu:

Miejscowość:

Relacja (skąd i dokąd):

Nr kasy:

Godzina odjazdu:

Godzina zdarzenia:

Odjazd ze stacji:

Kategoria:

- A. Punktualność kursowania pociągów
- B. Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych
- C. Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych
- D. Jakość obsługi podróżnych przez kontrolerów biletowych
- E. Jakość obsługi podróżnych przez maszynistę
- F. Czystość taboru i warunki sanitarne
- G. Stan techniczny taboru
- H. Bezpieczeństwo podróży
- I. Przekazywanie audiowizualnej informacji podróżnym (komunikaty megafonowe, aktualizowanie rozkładów jazdy)
- J. Obsługa strony internetowej
- K. Komunikacja zastępcza
- L. Wadliwie działający automat biletowy
- M. Wadliwie działający system mPay
- N. Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu – wystawione wezwanie do zapłaty
- O. Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu
- P. Pozostałe

Roszczenie: **

Kwota	Z tytułu

** Wypełnić w przypadku składania reklamacji

*- dane dobrowolne

OŚWIADCZENIE

Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz. oraz Z.W. „Renoma” Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. 3 Maja 67, 81-850 Sopot udostępnionych przeze mnie dobrowolnie danych osobowych dotyczących mojego stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod moją opieką** w celu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na *odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty/skargę/reklamację/wniosek*.

.....
data oraz czytelny podpis

** niepotrzebne skreślić