

## REKLAMACJE

PRZEDMIOT SPRAWY	FORMA ZŁOŻENIA	TERMIN ZŁOŻENIA	TERMIN ROZPATRZENIA	WYMAGANE DANE	WYMAGANE DOKUMENTY
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ przewoźnik nie wywiązał się z zawartej umowy przewozu</li> <li>▪ zwrot za częściowo niewykorzystany Wspólny Bilet (oprócz rezygnacji z przejazdu na części drogi)<sup>1)</sup></li> <li>▪ inne zwroty za niewykorzystane bilety, jeśli – zgodnie z przepisami – zwrot nie przysługuje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pisemna (osobiście w kasie biletowej lub przesyłką pocztą)</li> <li>▪ dokumentowa przez formularz reklamacyjny na stronie internetowej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 rok (od dnia przejazdu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 30 dni (od dnia wpływu reklamacji lub uzupełnienia braków)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nazwa i adres przewoźnika</li> <li>▪ dane osobowe i adres wnioskodawcy</li> <li>▪ uzasadnienie i kwoty roszczeń</li> <li>▪ adres lub numer rachunku bankowego do wypłaty roszczenia</li> <li>▪ podpis wnioskodawcy (dot. formy pisemnej)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kopie biletów (dokumentów zawarcia umowy przewozu) i innych zasadnych dokumentów (oryginał lub poświadczona za zgodność z oryginałem kopia, na wezwanie PKP Intercity, muszą być doślane w ciągu 14 dni)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wezwanie do zapłaty (podróżny nie zgadza się z jego treścią)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pisemna (osobiście w kasie biletowej lub przesyłką pocztą)</li> <li>▪ dokumentowa przez formularz reklamacyjny na stronie internetowej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 miesiące (od dnia otrzymania wezwania)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 30 dni (od dnia wpływu reklamacji lub uzupełnienia braków)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nazwa i adres przewoźnika</li> <li>▪ dane osobowe i adres wnioskodawcy</li> <li>▪ uzasadnienie i kwoty roszczeń</li> <li>▪ adres lub numer rachunku bankowego do wypłaty roszczenia</li> <li>▪ numer wezwania do zapłaty</li> <li>▪ podpis wnioskodawcy (dot. formy pisemnej)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kopie biletów (dokumentów zawarcia umowy przewozu) i innych zasadnych dokumentów (oryginał lub poświadczona za zgodność z oryginałem kopia, na wezwanie PKP Intercity, muszą być doślane w ciągu 14 dni)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wezwanie do zapłaty za nieokazanie w pociągu dokumentu uprawniającego do ulgowego (bezpłatnego) przejazdu lub biletu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pisemna (osobiście w kasie biletowej lub przesyłką pocztą)</li> <li>▪ dokumentowa przez formularz reklamacyjny na stronie internetowej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 7 dni (od dnia otrzymania wezwania)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 30 dni (od dnia wpływu reklamacji lub uzupełnienia braków)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nazwa i adres przewoźnika</li> <li>▪ dane osobowe i adres wnioskodawcy</li> <li>▪ uzasadnienie i kwoty roszczeń</li> <li>▪ adres lub numer rachunku bankowego do wypłaty roszczenia</li> <li>▪ numer wezwania do zapłaty</li> <li>▪ podpis wnioskodawcy (dot. formy pisemnej)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kopie biletów (dokumentów zawarcia umowy przewozu) i innych zasadnych dokumentów (oryginał lub poświadczona za zgodność z oryginałem kopia, na wezwanie PKP Intercity, muszą być doślane w ciągu 14 dni)</li> <li>▪ kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych (bezpłatnych) przejazdów lub biletu</li> <li>▪ dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w wysokości 26 PLN (28 PLN – Wspólny Bilet)</li> </ul>

## WNIOSKI ZA OPÓŹNIENIE POCIĄGU

PRZEDMIOT SPRAWY	FORMA ZŁOŻENIA	TERMIN ZŁOŻENIA	TERMIN ROZPATRZENIA	WYMAGANE DANE	WYMAGANE DOKUMENTY
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ odszkodowanie za opóźnienie pociągu<sup>2)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pisemna (osobiście w kasie biletowej lub przesyłką pocztą)</li> <li>▪ dokumentowa przez formularz reklamacyjny na stronie internetowej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 rok (od dnia przejazdu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 miesiąc (od dnia wpływu wniosku)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nazwa i adres przewoźnika</li> <li>▪ dane osobowe i adres wnioskodawcy</li> <li>▪ uzasadnienie</li> <li>▪ adres lub numer rachunku bankowego do wypłaty roszczenia</li> <li>▪ podpis wnioskodawcy (dot. formy pisemnej)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kopie biletów (dokumentów zawarcia umowy przewozu) i innych zasadnych dokumentów</li> </ul>

## WNIOSKI O ZWROT

PRZEDMIOT SPRAWY	FORMA ZŁOŻENIA	TERMIN ZŁOŻENIA	TERMIN ROZPATRZENIA	WYMAGANE DANE	WYMAGANE DOKUMENTY
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zwrot pieniędzy za niewykorzystany bilet (dokument przewozu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pisemna (osobiście w kasie biletowej lub przesyłką pocztą)</li> <li>▪ dokumentowa przez formularz reklamacyjny na stronie internetowej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 rok (od dnia przejazdu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ w kolejności wpływu, bez zbędnej zwłoki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nazwa i adres przewoźnika</li> <li>▪ dane osobowe i adres wnioskodawcy</li> <li>▪ uzasadnienie</li> <li>▪ adres lub numer rachunku bankowego do wypłaty roszczenia</li> <li>▪ podpis wnioskodawcy (dot. formy pisemnej)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ oryginały biletów (dokumentów przewozu)</li> <li>▪ oryginały lub kopie potwierdzone za zgodność z oryginałem innych dokumentów</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bilet, dopłata – nabyte w pociągu za nieokazanie w pociągu dokumentu uprawniającego do ulgowego (bezpłatnego) przejazdu (lub posiadanego biletu, np. odcinkowego)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pisemna (osobiście w kasie biletowej lub przesyłką pocztą)</li> <li>▪ dokumentowa przez formularz reklamacyjny na stronie internetowej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 7 dni (od dnia przejazdu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ w kolejności wpływu, bez zbędnej zwłoki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nazwa i adres przewoźnika</li> <li>▪ dane osobowe i adres wnioskodawcy</li> <li>▪ uzasadnienie</li> <li>▪ adres lub numer rachunku bankowego do wypłaty roszczenia</li> <li>▪ podpis wnioskodawcy (dot. formy pisemnej)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ oryginały biletów (dokumentów przewozu)</li> <li>▪ oryginały lub kopie potwierdzone za zgodność z oryginałem dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych (bezpłatnych) przejazdów (lub biletu, np. odcinkowego)</li> <li>▪ oryginały lub kopie potwierdzone za zgodność z oryginałem innych dokumentów</li> <li>▪ zwrot po potrąceniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 26 PLN</li> </ul>

## SKARGI I POCHWAŁY

PRZEDMIOT SPRAWY	FORMA ZŁOŻENIA	TERMIN ZŁOŻENIA	TERMIN ROZPATRZENIA	WYMAGANE DANE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ jakość usług</li> <li>▪ zachowanie naszego pracownika</li> <li>▪ przestrzeganie praw i obowiązków pasażera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pisemna (osobiście w kasie biletowej lub przesyłką pocztą)</li> <li>▪ dokumentowa przez formularz reklamacyjny na stronie internetowej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 miesiące</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 miesiąc (od dnia wpływu skargi)</li> <li>▪ maksymalnie 3 miesiące, jeśli sprawa jest złożona (od daty złożenia skargi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dane osobowe i adres wnioskodawcy</li> <li>▪ nie może zawierać wyrażen powszechnie uznawanych za wulgarne, obraźliwe</li> </ul>

1) Zwrot za całkowicie niewykorzystany WB lub częściowo niewykorzystany WB w zakresie rezygnacji z przejazdu na części drogi – na zasadach ogólnych zwrotów.

2) Wypłacane odszkodowanie nie może być niższe niż 16 PLN (od osoby) oraz wyższe niż 50% ceny biletu (nie wliczając opłaty pokładowej, dodatkowej).

- Adresy dla pasażerów: PKP Intercity SA, Aleje Jerozolimskie 142 A, 02-305 Warszawa / [www.intercity.pl](http://www.intercity.pl)
- W przypadku zakupu biletu za pośrednictwem kanałów elektronicznych, przy reklamacjach i wnioskach stosuje się zasady określone w poszczególnych regulaminach tych kanałów.
- W przypadku biletów międzynarodowych, przy reklamacjach i wnioskach stosuje się zasady określone w poszczególnych warunkach ofert międzynarodowych.
- Zapoznanie się z opracowaniem nie zwalnia ze szczegółowej znajomości Regulaminu, Taryfy i innych przepisów, pism, regulacji.
- opracował: Grzegorz Malczewski
- stan na dzień: 06.06.2023 r.