ROZDZIAŁ

UMOWA SPRZEDAŻY NR SKM -……………./11

**PKP SZYBKA KOLEJ MIEJSKA W TRÓJMIEŚCIE SP. Z O.O.**

zawarta w dniu **…………..2011** roku w Gdyni pomiędzy :

**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.** adres: 81-002 Gdynia, ul. Morska 350A zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta Gdańska, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000076705, NIP 958-13-70-512, REGON 192488478, KAPITAŁ ZAKŁADOWY 125 015 000,00 zł, reprezentowaną przez:

Macieja Lignowskiego – Prezesa Zarządu

Bartłomieja Buczka – Członka Zarządu

zwaną dalej „SKM” ,

a :

**……………………………………………...** adres: ……………………………………… zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta …………………., ………….. Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS ………………, NIP ……………….., REGON ………………, KAPITAŁ ZAKŁADOWY …………………….. zł, reprezentowaną przez:

**……………………………………………**

**…………………………………………….**

## zwaną dalej „OBSŁUGUJĄCYM”**-** o następującej treści:

## **I . Przedmiot umowy i obowiązki OBSŁUGUJĄCEGO**

**§ 1**

1. Przedmiotem umowy jest wykonywanie przez OBSŁUGUJĄCEGO – w imieniu i na rzecz SKM następujących czynności:
2. sprzedaż biletów jednorazowych i okresowych na przejazd – według ofert PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., zawartych w Taryfie przewozowej SKM (TP-SKM) oraz ofert specjalnych, ogłaszanych przez Spółkę w sposób zwyczajowo przyjęty;
3. sprzedaż biletów na przewóz rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego;
4. dokonywanie zwrotów za częściowo i całkowicie niewykorzystane bilety, w ramach obowiązujących przepisów;
5. sprzedaż biletów metropolitalnych;
6. udzielanie podróżnym informacji na temat obowiązującego rozkładu jazdy pociągów SKM oraz z zakresu przepisów dotyczących odprawy osób, rzeczy i zwierząt ponosząc przy tym pełną odpowiedzialność za wiarygodność i rzetelność udzielanych informacji;
7. prowadzenie dokumentacji rachunkowo-kasowej, dokumentującej:

a) otrzymanie biletów i innych druków ścisłego zarachowania,

b) zużycie biletów i innych druków ścisłego zarachowania,

c) pozostałości w kasie na miesiąc następny biletów i innych druków ścisłego zarachowania,

d) zarachowania zwrotów i anulowania biletów;

e) zarachowania należności z tytułu sprzedaży biletów i innych druków ścisłych,

zgodnie z zapisami niniejszej umowy oraz obowiązujących w Spółce aktów normatywnych w tym zakresie.

1. Czynności, o których mowa w ust. 1 wykonywane będą na stacji/ przystanku osobowym wymienionym w załączniku nr 1 niniejszej umowy.

3. Przy realizacji zamówienia OBSŁUGUJĄCEGO obowiązuje stosowanie postanowień:

1. rozporządzenia 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;
2. ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.) oraz rozporządzeń i przepisów wykonawczych do tej ustawy;
3. Taryfy przewozowej SKM (TP-SKM) wraz z Cennikiem usług przewozowych PKP SKM w Trójmieście sp. Z o.o. (C-SKM) i Dodatkiem do Taryfy przewozowej SKM (TP-SKM);
4. Zasad odprawy i tabel opłat przy przejazdach osób uprawnionych do ulgi 99%, 80% i 70%;
5. Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.;
6. Decyzji Nr 53/2009 Zarządu Spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 31 grudnia 2009r. w sprawie wdrożenia postanowień rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. Nr 1371/2007 w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym;
7. Instrukcji rachunkowo-kasowej dla kas biletowych, bagażowych i ekspresowych (F-8);
8. Decyzji nr 42/2010 Członka Zarządu – Dyrektora ds. Przewozów PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 15 listopada 2010 r. w sprawie przyjmowania do wiadomości przez pracowników zatrudnionych na stanowiskach związanych z odprawą i obsługą klientów PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., ewidencji taryf i przepisów oraz korespondencji z tym związanej;
9. Innych regulacji wydanych przez odpowiednie organa i komórki organizacyjne PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
10. SKM upoważnia OBSŁUGUJĄCEGO do prowadzenia w imieniu i na rzecz SKM odprawy podróżnych w tym, sprzedaży: biletów, innych druków oraz do dokonywania zwrotów za częściowo i całkowicie nie wykorzystane bilety. Odprawa podróżnych dokonywana będzie na zasadach określonych niniejszą umową oraz postanowieniami przepisów. Szczegółowy wykaz biletów objętych przedmiotem niniejszej umowy znajduje się w załączniku nr 1.
11. Bilety, o których mowa w ust. 1 pkt. 1), 2) OBSŁUGUJĄCY będzie sprzedawać z elektronicznych kas fiskalnych, które SKM zobowiązuje się dostarczyć OBSŁUGUJĄCEMU na warunkach określonych w niniejszej umowie oraz biletów jednorazowych kartkowych. Wykaz elektronicznych kas fiskalnych dostarczonych OBSŁUGUJĄCEMU znajduje się w załączniku nr 1.
12. Postanowienia powyższe dotyczą również zwrotów za całkowicie i częściowo nie wykorzystane bilety, emitowane z elektronicznych kas fiskalnych a także anulowania biletów błędnie wydanych przez OBSŁUGUJĄCEGO.
13. W przypadku zmiany cen biletów, SKM niezwłocznie powiadomi OBSŁUGUJĄCEGO.
14. SKM upoważnia OBSŁUGUJĄCEGO do wystawiania w swoim imieniu faktur VAT na sprzedane bilety zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wystawione faktury należy stemplować pieczątką zawierającą niezbędne dane zarówno SKM, jak i OBSŁUGUJĄCEGO. OBSŁUGUJĄCY jest zobowiązany wystawiać osobne faktury na każdą kasę wymienioną w załączniku nr 1.
15. Działalność, o której mowa w ust.1 OBSŁUGUJĄCY będzie prowadził w miejscu zwanym dalej „kasami biletowymi”. Szczegółowe usytuowanie kas biletowych prowadzonych przez OBSŁUGUJĄCEGO znajduje się załączniku nr 1 do niniejszej umowy. Zasady udostępnienia pomieszczeń, w których OBSŁUGUJĄCY prowadzi sprzedaż biletów, zawarte są w załączniku nr 11 do niniejszej umowy.
16. Godziny otwarcia kas biletowych określone zostały w załączniku nr 1 do niniejszej umowy. SKM może wydać zgodę na czasową zmianę godzin otwarcia kas biletowych na pisemną uzasadnioną (np. skrócenie godzin otwarcia w święta, zmiana rozkładu jazdy pociągów SKM) prośbę OBSŁUGUJĄCEGO.
17. Prawo do kontroli kas biletowych posiadają upoważnieni przedstawiciele SKM i Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego. Wzór upoważnienia stanowi załącznik Nr 13 do umowy.
18. OBSŁUGUJĄCY będzie prowadził w kasie biletowej książkę kontroli dla dokonywania wpisów przez dokonujących kontroli upoważnionych przedstawicieli SKM i Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego.
19. OBSŁUGUJĄCY jest zobowiązany do wyposażenia każdej kasy biletowej w telefon komórkowy dla potrzeb kompleksowej obsługi podróżnych i do ponoszenia z tego tytułu wszelkich kosztów. PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. w celu zapewnienia rzetelnej informacji dla podróżnych będzie przesyłać krótkie informacje na temat zakłóceń w ruchu pociągów SKM za pomocą SMS-ów. Wykaz numerów kontaktowych pomocnych w realizacji umowy, z którymi kontaktują się pracownicy kas, stanowi załącznik nr 15 do umowy. Numery telefonów do kasy biletowej znajdują się w załączniku nr 1 do niniejszej umowy. Numery telefonów komórkowych znajdujących się w kasach Obsługujący jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu w dniu zawarcia niniejszej umowy.
20. OBSŁUGUJĄCY zobowiązuje się, iż kasjerzy pracujący w kasach biletowych objętych niniejszą umową pełnić będą obowiązki w estetycznym ubiorze, tzn. w białe koszule, granatowe bądź czarne spodnie/spódnice oraz będą nosić na widocznym miejscu identyfikator, którego wzór znajduje się w załączniku nr 16 oraz zachowają pełna kulturę osobistą przy obsłudze podróżnych. Koszt wykonania identyfikatorów leży po stronie OBSŁUGUJĄCEGO. Ponadto OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest do odbierania z wyznaczonego przystanku osobowego SKM korespondencji służbowej i postępować zgodnie z wytycznymi przekazywanymi w tym zakresie przez SKM – dotyczy jedynie kas zlokalizowanych na odcinku Luzino – Słupsk oraz w Pruszczu Gdańskim i Tczewie.
21. W przypadku stwierdzenia podczas kontroli bądź wpłynięcia uzasadnionej skargi podróżnych złożonej w formie pisemnej lub ustnej dotyczącej naruszenia postanowień §1 niniejszej umowy lub bezzasadnego zamknięcia kasy biletowej w godzinach jej otwarcia (załącznik nr 1) OBSŁUGUJĄCEMU przysługiwać będzie – przez okres 1 (słownie: jedno) miesięczny - prowizja w wysokości obniżonej o 1% (słownie: jeden procent ) w stosunku do wysokości prowizji określonej w zał. nr 1 niniejszej umowy. Obniżenie prowizji nastąpi od następnego miesiąca po miesiącu, w którym stwierdzono naruszenie zapisów §1.
22. W przypadku stwierdzenia podczas kontroli bądź wpłynięcia uzasadnionej skargi podróżnych złożonej w formie pisemnej lub ustnej dotyczącej naruszenia postanowień §1 ust.14 niniejszej umowy OBSŁUGUJĄCEMU będzie zobowiązany do zapłaty każdorazowo kary umownej w wysokości 50,00 zł (pięćdziesiąt złotych).
23. Wypłacanymi przez SKM kwotami z tytułu uznania reklamacji, wynikających z nieprawidłowej obsługi podróżnych (z winy pracowników kas biletowych zatrudnionych przez OBSŁUGUJĄCEGO) zostanie obciążony OBSŁUGUJĄCY.

**§2**

* 1. OBSŁUGUJĄCY podczas realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w §1 ust.1, jest zobowiązany do bezwzględnego przestrzegania postanowień Decyzji Nr 53/2009 Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 31 grudnia 2009r. w sprawie wdrożenia postanowień rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. Nr 1371/2007 w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, której treść stanowi załącznik nr 12 do niniejszej umowy, w tym w szczególności w zakresie odnoszącym się do obowiązku zapewnienia podróżnym informacji oraz obsługi podróżnych niepełnosprawnych i podróżnych o ograniczonej sprawności ruchowej.

OBSŁUGUJĄCY obowiązany jest w szczególności do uzyskiwania od dyspozytora SKM pod numerem telefonu 58/721-21-70 informacji o wielkości opóźnień pociągów SKM (w razie ich wystąpienia) i informowania o tym podróżnych nabywających bilety.

Za każdy udokumentowany przypadek nie przestrzegania powyższego stosuje się odpowiednio postanowienia §1 ust.15.

* 1. W przypadku stwierdzenia podczas kontroli bądź wpłynięcia uzasadnionej skargi podróżnych złożonej w formie pisemnej lub ustnej dotyczącej naruszenia postanowień, o których mowa w ust.1, OBSŁUGUJĄCEMU przysługiwać będzie – przez okres 1 (słownie: jedno) miesięczny - prowizja w wysokości obniżonej o 1% (słownie: jeden procent ) w stosunku do wysokości prowizji określonej w zał. nr 1 niniejszej umowy. Obniżenie prowizji nastąpi od następnego miesiąca po miesiącu, w którym stwierdzono naruszenie postanowień ust.1.

###### II. Zasady obsługi elektronicznych kas biletowych

**§ 3**

1. Celem realizacji niniejszej umowy SKM przekazuje OBSŁUGUJĄCEMU do eksploatacji elektroniczne kasy fiskalne wraz z instrukcjami, książką kasy rejestrującej, książką usterek znajdujące się w kasach biletowych, wykazanych w załączniku nr 1.
2. Dowodem przekazania elektronicznych kas fiskalnych oraz instrukcji i książek o których mowa w ust. 1 będą protokoły zdawczo-odbiorcze stanowiący integralną część umowy.
3. OBSŁUGUJĄCY potwierdza odbiór przedmiotowych elektronicznych kas fiskalnych i zobowiązuje się użytkować je zgodnie z przeznaczeniem, instrukcją obsługi oraz postanowieniami umowy.
4. OBSŁUGUJĄCY zobowiązuje się wykonywać wszelkie zalecenia SKM i osób działających na zlecenie SKM, dotyczące obsługi technicznej elektronicznych kas biletowych.

**§ 4**

1. Elektroniczne kasy fiskalne składają się z części wymienionych w protokołach zdawczo-odbiorczych, o których mowa w § 3 ust.2.
2. Po zakończeniu umowy OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest zwrócić SKM elektroniczne kasy fiskalne za protokołem zdawczo-odbiorczym w stanie nie pogorszonym ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji, w terminie 7 dni od daty rozwiązania umowy.
3. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia kasy fiskalnej lub braku przekazanego sprzętu składającego się na zestaw kas fiskalnych OBSŁUGUJĄCY zostanie obciążony kosztami naprawy lub zakupu zniszczonych lub niezwróconych elementów przekazanego zestawu elektronicznej kasy fiskalnej.

**§ 5**

1. Strony uzgadniają, że serwis oraz naprawy gwarancyjne i pogwarancyjne elektronicznych kas biletowych wykonywane będą przez „AVISTA” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Lubelska 33.
2. Konserwację i wszelkie naprawy elektronicznych kas biletowych będą wykonywać serwisanci wyżej wymienionej firmy, wyszczególnieni w zał. nr 1.
3. Jeden raz w roku serwisant będzie przeprowadzać okresowe sprawdzenie prawidłowości działania elektronicznych kas biletowych. Strony ustalają, że umowę na serwis i naprawy pogwarancyjne z firmą „AVISTA” zawrze SKM.
4. Wszelkie koszty związane z konserwacją, naprawą i przeglądami elektronicznych kas fiskalnych ponosi SKM, za wyjątkiem uszkodzeń wynikających z niewłaściwego użytkowania elektronicznych kas fiskalnych, np. uszkodzenie monitora dotykowego w skutek używania ostrych przedmiotów, np. długopisu, tipsów.

**§ 6**

1. Wszelkie czynności zastrzeżone w instrukcji obsługi elektronicznej kasy biletowej dla osoby określonej jako „Admin” wykonywać będzie upoważniony przedstawiciel SKM, **p. …………………………….. tel.(058) ……………. tel. kom………….. lub p. …………………………… tel. (058) …………………..**
2. O wszelkich nieprawidłowościach w funkcjonowaniu elektronicznych kas biletowych OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest niezwłocznie informować serwisanta, wyszczególnionego w zał. nr 1.
3. OBSŁUGUJĄCEMU zabrania się modyfikowania oprogramowania elektronicznych kas biletowych.
4. OBSŁUGUJĄCY nie może użyczać elektronicznych kas fiskalnych**,** ani oddawać w dzierżawę osobom trzecim.

**§ 7**

1. W materiały eksploatacyjne niezbędne do pracy elektronicznych kas fiskalnych (papier, taśmy barwiące, taśmy kontrolne) OBSŁUGUJĄCY zaopatrywać się będzie w własnym zakresie i na własny koszt.
2. Druki biletów SKM będzie przekazywać nieodpłatnie na zasadach określonych w §12.

###### III. Sprzedaż biletów z elektronicznych kas biletowych

**§ 8**

1. Sprzedaży biletów z elektronicznych kas fiskalnych mogą dokonywać wyłącznie pracownicy OBSŁUGUJĄCEGO posiadający uprawnienia do sprzedaży biletów oraz uprawnienia do obsługi elektronicznych kas fiskalnych, potwierdzone stosownym świadectwem lub zaświadczeniem wydanym przez SKM lub honorowanym przez SKM, których oryginały należy okazywać na żądanie kontrolujących, o których mowa w § 1 ust. 11. Wyżej wymienione osoby zobowiązane są do uczestniczenia w pouczeniach okresowych organizowanych przez SKM. Ponadto pracownicy OBSŁUGUJĄCEGO zatrudnieni w kasach biletowych muszą raz na cztery lata poddawani są egzaminom okresowym, które nieodpłatnie przeprowadza SKM.
2. SKM przeszkoli bezpłatnie wyznaczonych pracowników OBSŁUGUJĄCEGO z zakresu czynności kasjera biletowego i obsługi elektronicznych kas biletowych oraz będzie prowadzić nieodpłatnie pouczenia okresowe. Wyklucza się odpowiedzialność SKM za zobowiązania wynikające z zawartych przez OBSŁUGUJĄCEGO umów o pracę z osobami trzecimi.
3. W dostarczonych przez SKM elektronicznych kasach fiskalnych OBSŁUGUJĄCY nie może rejestrować wpływów z prowadzonej działalności handlowej.
4. W przekazanych przez SKM elektronicznych kasach fiskalnych OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest rejestrować wpływy ze sprzedaży:
5. biletów kartkowych SKM do kasowników poprzez funkcję „Bilety Kartkowe”;
6. biletów metropolitalnych poprzez funkcję „Bilety metropolitalne”;
7. innych druków wskazanych przez SKM.

**§9**

1. **OBSŁUGUJĄCY** zobowiązuje się oznakować kasy biletowe poprzez umieszczenie estetycznego szyldu o treści: „Kasa biletowa PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. – OBSŁUGUJĄCY – {*nazwa OBSŁUGUJĄCEGO }.*Wzór szyldu SKM dostarczy OBSŁUGUJĄCEMU w dniu zawarcia umowy .Termin oznakowania kasy wynosi 14 dni od podpisania umowy.
2. **OBSŁUGUJĄCY** zobowiązuje się do czynnego uczestnictwa w organizowanych przez SKM akcjach mających na celu promowanie transportu kolejowego na warunkach odrębnie określonych przez SKM.
3. W przypadku nie wykonania obowiązków wskazanych w pkt. 1 i 2 OBSŁUGUJĄCY będzie

zobowiązany do zapłaty każdorazowo kary umownej w wysokości 500,00 złotych (pięćset złotych).

**§10**

1. Wpływy uzyskane z tytułu wykonywania czynności o których mowa w §1 niniejszej umowy pomniejszone o udokumentowane wydatki tytułem dokonywanych zwrotów należności za niewykorzystane bilety OBSŁUGUJĄCY będzie wpłacać w okresach pięciodniowych na konto SKM: **PEKAO S.A. III Oddział Gdynia 80 1240 3523 1111 0000 4335 3006 .**
2. Wpłaty za poszczególne okresy pięciodniowe winny być dokonane najpóźniej do drugiego dnia roboczego po zakończeniu każdego pięciodniowego okresu rozliczeniowego.
3. O zachowaniu terminu zapłaty decyduje data wpływu należności na rachunek bankowy SKM.
4. Wpłaty za pierwszych pięć okresów pięciodniowych miesiąca OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest dokonać w pełnej wysokości, to jest równej uzyskanym wpływom. Przy wpłacie za ostatni okres pięciodniowy OBSŁUGUJĄCY będzie od wyliczonej jak wyżej należności dla SKM potrącał należną mu prowizję za okres całego miesiąca. Jeżeli, wysokość należnej prowizji będzie przewyższała wartość wpłaty za ostatni okres pięciodniowy to OBSŁUGUJĄCY potrąci pozostałą należną mu prowizję z pierwszego okresu pięciodniowego następnego miesiąca.
5. Dokonane wpłaty będą zaliczane na poczet spłaty zobowiązań najwcześniej wymagalnych.
6. Przy zakończeniu zmiany dziennej w dniu dokonania wpłaty na wskazany rachunek bankowy kwotę przelewu należy rozliczyć w kasie kodem1. W trakcie miesiąca sprawozdawczego wpływy uzyskane w kasie po dokonaniu przelewu OBSŁUGUJĄCY wykazuje jako pozostałość kasową.
7. W ostatnim dniu pracy kasy w danym miesiącu sprawozdawczym należy zakończyć zmianę z pozostałością kasową 0,00 zł (zero złotych).
8. W przypadku nieterminowej wpłaty należności OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.
9. Przekroczenie umownego terminu płatności o 90 dni, nieterminowość lub zła jakość usługi spowoduje zgłoszenie tego faktu do „Rejestru Nierzetelnych Kontrahentów Spółek Grupy PKP”.

**§11**

1. Wysokość wynagrodzenia z tytułu sprzedaży biletów z elektronicznej kasy fiskalnej, biletów metropolitalnych, biletów jednorazowych kartkowych SKM do kasowników, przysługująca OBSŁUGUJĄCEMU określona została w załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
2. Strony uzgadniają, że określona w załączniku nr 1 wysokość wynagrodzenia może ulec zmianie w przypadku zmiany ceny biletów lub też po dokonaniu analizy sprzedaży za okres sześciu miesięcy.
3. OBSŁUGUJĄCY wylicza podstawę wynagrodzenia z tytułu sprzedaży:
   * + - 1. biletów metropolitalnych oraz jednorazowych kartkowych SKM do kasowników od wartości netto wpływów z tytułu sprzedaży ww. biletów;
         2. biletów z elektronicznej kasy fiskalnej od kwoty netto wpływów z tytułu sprzedaży danego rodzaju biletów, pomniejszonego o wartość kwot netto biletów anulowanych i zwróconych z winy kasjera bez względu na rodzaje ofert zastosowanych przy drukowaniu biletów, oraz wpłat netto dotyczących regulacji rachunków różnicowych.
4. Na kwotę wyliczonej prowizji OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest wystawić fakturę VAT (w 2 egzemplarzach) z doliczeniem podatku VAT w obowiązującej wysokości oddzielnie na każdą kasę wymienioną w załączniku nr 1 niniejszej umowy, w której jako nabywcę wskazuje „PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście” Spółka z o.o. W fakturze tej OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest podać wartość netto sprzedaży biletów określonych w załączniku nr 1 (kwoty, od których zostały naliczone prowizje), wysokość procentową prowizji oraz numer umowy. OBSŁUGUJĄCY wystawia **faktury** z wyszczególnieniem następujących pozycji:
5. bilety z kasy fiskalnej;
6. bilety jednorazowe kartkowe;
7. bilety metropolitalne;
8. bilety wspólne miesięczne SKM i Przewozów Regionalnych sp. z o.o.

na każdą kasę fiskalną wymienioną w załączniku nr 1 niniejszej umowy.

1. Oryginały faktur (ust.5) OBSŁUGUJĄCY załącza do sprawozdania kasowego i dostarcza do SKM (Wydział Marketingu, Sprzedaży i Umów) nie później niż do godz. 10.00 drugiego dnia po miesiącu sprawozdawczym. Jeżeli drugi dzień będzie dniem wolnym od pracy to przekazanie materiału sprawozdawczego winno nastąpić w pierwszym dniu po dniu wolnym. Sprawozdania kasowe objęte są Tajemnicą Przedsiębiorstwa PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest opatrzyć je informacją (Tajemnicą Przedsiębiorstwa PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o) oraz numerem sprawozdania i w takiej formie przekazać do SKM.
2. SKM oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacji podatkowej **NIP 958-13-70-512.**

**§ 12**

Prowadząc sprzedaż biletów, o których mowa w §1 ust.1 OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest:

1. Pobrać na podstawie składanego SKM zamówienia w dwóch egzemplarzach:
2. druki biletów do elektronicznej kasy fiskalnej (H-1008) stanowiące zał. nr 9 do umowy;
3. bilety jednorazowe kartkowe SKM do kasowników oraz bilety metropolitalne (stanowiące zał. nr 10);

za pośrednictwem kasy Punkt Rozdzielczy Biletów Kartkowych tel./fax. (058) 721 12 07. Zapas w kasie w/w biletów nie może przekraczać miesięcznego zużycia.

1. Bilety jednorazowe SKM do kasowników, bilety metropolitalne, bilety do elektronicznych kas fiskalnych, będą wydawane na podstawie protokołu przekazania biletów za pośrednictwem kasy Punkt Rozdzielczy Biletów Kartkowych zlokalizowanego na stacji Gdynia Cisowa Postojowa, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu ich odbioru.
2. Terminowo wprowadzać zmiany w przepisach, o których mowa w § 1 ust. 3.
3. Udzielać podróżnym informacji w zakresie przepisów, o których mowa w § 1 ust. 3 z wyłączeniem Instrukcji F-8 ).
4. Wykonać na własny koszt pieczątki niezbędne do prawidłowego wykonania działalności określonej w §1 tj. pieczątki zawierające:
   * + - 1. nazwę stacji i nr kasy;
         2. strefy czasowe;
         3. datownik;
         4. i inne zgodnie z przepisami i wytycznymi SKM.

Po upływie terminu obowiązywania umowy OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest zniszczyć używane pieczątki.

1. Zwrot pobranych biletów, druków ścisłego zarachowania do kasy – Punkt Rozdzielczy Biletów Kartkowych następować będzie na podstawie protokołu zdawczo – odbiorczego sporządzonego w trzech egzemplarzach.
2. Prowadzić dokumentację kasową wg zaleceń SKM, a w szczególności ewidencję pobranych od SKM i sprzedanych biletów kartkowych SKM do kasowników i biletów metropolitalnych z podziałem na poszczególne nominały i ulgi.
3. Dostarczyć miesięczne sprawozdania z pobranych i sprzedanych biletów oraz uzyskanych wpływów do siedziby SKM do godziny 10.00 drugiego dnia po miesiącu sprawozdawczym.
4. OBSŁUGUJĄCY od momentu pobrania biletów, ponosi wszelką odpowiedzialność z tytułu ich utraty, w szczególności ich: zgubienia, zniszczenia lub kradzieży zgodnie z § 16 ust.2 .
5. SKM zapewnia OBSŁUGUJĄCEMU prawo wstępu na teren PKP Szybka Kolej Miejska sp. z o.o. w celu dojścia do „Kasy Punktu Rozdzielczego Biletów Kartkowych” i budynku siedziby spółki wyznaczonymi drogami komunikacyjnymi zawartymi w załączniku nr 14 do niniejszej umowy.
6. **Ustalenia dodatkowe zasad i warunków obsługi elektronicznych kas biletowych.**

**§ 13**

1. Kontrola kas biletowych dokonywana przez upoważnionych przedstawicieli SKM lub inne podmioty np. (Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego, Urząd Transportu Kolejowego) prowadzona jest w zakresie:
2. odprawy podróżnych;
3. prawidłowości wystawiania i sprzedaży biletów na przejazd;
4. zarachowania wpływów;
5. przestrzegania obowiązujących przepisów, taryf, instrukcji służbowych i sporządzania materiałów sprawozdawczych;
6. sprawdzania stanu zapasów biletów;
7. prowadzenia rachunkowości i sprawozdawczości kasowej.
8. OBSŁUGUJĄCY wyraża zgodę na wstęp upoważnionego przedstawiciela SKM i przeprowadzenia kontroli bez jego obecności, przy współudziale pracownika zatrudnionego w kasie.
9. Kontrola kas biletowych w zakresie zarachowania druków, biletów anulowanych, biletów zwróconych oraz zapasu biletów i druków ścisłego zarachowania a także zarachowania wpływów za sprzedane bilety prowadzona jest na zasadach Instrukcji o przeprowadzaniu kontroli kas biletowych, bagażowych i ekspedycyjnych F-12 obowiązującej w PKP S.A. przyjętej do stosowania Uchwałą Zarządu SKM nr 91/2003 z dnia 06.11.2003 r.
10. OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest terminowo realizować zalecenia wydawane przez organa kontrolne SKM wynikające z przeprowadzonych kontroli.
11. W przypadku stwierdzenia sprzedaży przez OBSŁUGUJĄCEGO fałszywych biletów SKM upoważniony przedstawiciel SKM sporządza protokół z przeprowadzonej kontroli stanowiący podstawę do obciążenia OBSŁUGUJĄCEGO karą umowną w wysokości 10 000,00zł ( słownie: dziesięć tysięcy złotych). W takim przypadku SKM powiadamia o powyższym organa ścigania. Ponadto SKM ma prawo w takim przypadku rozwiązać umowę bez wypowiedzenia z terminem natychmiastowym.
12. Postanowienia ust. 5 (jednakże bez powiadamiania organów ścigania) stosuje się odpowiednio w przypadku ujawnienia podczas kontroli, biletów kartkowych SKM, nie pobranych przez OBSŁUGUJĄCEGO, w Punkcie Rozdzielczym Biletów Kartkowych.
13. Obsługujący może sprzedawać jedynie bilety pobrane w Punkcie Rozdzielczym Biletów Kartkowych, o którym mowa w §12 ust.1.
14. Zabrania się podczas sprzedaży biletów kartkowych SKM do kasowników łączenia kilku nominałów w jeden bilet lub kilku ulg w celu uzyskania wyższej ceny.

**§ 14**

1. Kasy OBSŁUGUJĄCEGO prowadzą rachunkowość zgodnie z postanowieniami Instrukcji rachunkowo-kasowej dla kas biletowych, bagażowych i ekspresowych F-8 obowiązującej w PKP S.A. przyjętej do stosowania Uchwałą Zarządu SKM nr 91/2003 z dnia 06.11.2003r. oraz sprawozdawczość statystyczną zgodnie z ustaleniami SKM.
2. Odbiór przechowywanie i zarachowanie biletów z elektronicznych kas biletowych odbywa się na zasadach określonych w instrukcji F8.
3. Miesięczne sprawozdania kasowe i statystyczne – raporty drukowane z elektronicznej kasy fiskalnej musi zawierać:
4. „ Zamknięcie miesiąca” (rozliczeniowe) zawierającego obroty miesięczne kasy i 2 egzemplarze Raportu „Zamknięcie miesiąca” (kopia),
5. „Rozliczenie biletów na rzecz przewoźników innych niż SKM” (4 egzemplarze) – (jeżeli nie wystąpi sprzedaż, to wystarczy jeden egzemplarz),
6. „Rozliczenie biletów na rzecz SKM” (3 egzemplarze),
7. „Łączny raport fiskalny okresowy”,
8. „Wykaz sprzedanych towarów” (3 egzemplarze), o ile sprzedaż taka nastąpi,

oraz:

1. trzy egzemplarze „ Wykazu sprzedaży ręcznej w kasie fiskalnej” (stanowiącego zał. nr 2 do umowy), wraz z dopiętymi chronologicznie paragonami fiskalnymi.
2. cztery egzemplarze „ Zestawienia wpłat do kasy fiskalnej oraz obrót drukami ścisłej rejestracji” (stanowiące zał. nr 3 do umowy),
3. dwa egzemplarze „ Wykazu biletów zwróconych” (stanowiących załącznik nr 4 do umowy),
4. trzy egzemplarze „Zestawienia raportów fiskalnych (dobowych)” – (stanowiące załącznik nr 5 do umowy),
5. jeden egzemplarz „Zestawienia biletów kartkowych według taryfy …” (stanowiące zał. nr 6 do umowy),
6. jeden egzemplarz „Zestawienia biletów kartkowych z ulgą 100%” (stanowiące zał. nr 7 do umowy,
7. cztery egzemplarze „Raportu ze sprzedaży biletów metropolitalnych” (stanowiący zał. nr 8 do umowy),
8. jeden egzemplarz kontrolki poświadczonych biletów.

OBSŁUGUJĄCY przekazuje SKM (Wydział Marketingu, Sprzedaży i Umów) do godz. 10.00 drugiego dnia po zakończeniu miesiąca sprawozdawczego.

1. OBSŁUGUJĄCY przekazuje do Biura Finansowego SKM (pok. nr 308) do godz. 10.00 drugiego dnia po zakończeniu okresu pięciodniowego wydruk raportu ”Informacyjne zamknięcie miesiąca”.
2. Wymieniona w ust. 3 dokumentacja musi być sporządzona w sposób schludny, wyraźny i czytelny oraz podpisana przez osobę/osoby ją sporządzająca i zatwierdzająca.
3. Na różnice stwierdzone przy kontroli sprawozdań i materiału kasowego SKM wystawiać będzie rachunki różnicowe, które prześle OBSŁUGUJĄCEMU. Regulacja rachunków różnicowych następuje zgodnie z postanowieniami instrukcji F8.

**§ 15**

1. Kasy OBSŁUGUJĄCEGO dokonują zwrotów należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety SKM jednorazowe, okresowe (tygodniowe, miesięczne, kwartalne) i wspólne miesięczne.
2. Przy dokonywaniu zwrotów obowiązują zasady określone w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
3. Bilety przedłożone przez podróżnych w kasie powinny być poświadczone o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu zgodnie z obowiązującymi przepisami. Uprawnionymi do dokonywania poświadczeń są pracownicy drużyn konduktorskich, kasjer biletowy OBSŁUGUJĄCEGO. Kasjer biletowy ma obowiązek rejestrowania każdego zwrotu biletu w „kontrolce poświadczonych biletów” wg poniższego wzoru:

**KONTROLKA POŚWIADCZONYCH BILETÓW**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Data i godzina poświadczenia | Imię i nazwisko osoby dokonującej poświadczenia | Nr biletu | Stacja i kasa wydania biletu | Relacja biletu | Cena biletu | Przyczyna niewykorzystania biletu | Kwota należności do zwrotu | Potwierdzenie przez zwierzchnika |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

OBSŁUGUJĄCY lub osoba upoważniona potwierdza zasadność dokonanych zwrotów biletów w kontrolce zwróconych biletów i na bilecie.

1. W przypadku braku wymaganych adnotacji OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest do przyjmowania takich biletów na zasadach reklamacji. Reklamacja pisemna winna być przekazana do SKM w następnym dniu roboczym po dniu jej przyjęcia.
2. Przy dokonywaniu zwrotów należności za bilety całkowicie lub częściowo niewykorzystane kasa OBSŁUGUJĄCEGO potrąca odstępne zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Zarachowania zwracanych należności OBSŁUGUJĄCY dokonuje zgodnie z instrukcją

F-8 i instrukcją obsługi elektronicznej kasy fiskalnej.

###### Odpowiedzialność materialna OBSŁUGUJĄCEGO

###### § 16

1. OBSŁUGUJĄCY ponosi odpowiedzialność materialną wobec SKM za:
2. prawidłowość ustalania i pobierania wszelkich należności związanych z przewozem osób, rzeczy i zwierząt;
3. otrzymane bilety i druki ścisłej rejestracji;
4. braki i niedobory pieniężne oraz brak biletów i druków ścisłej rejestracji stwierdzone po ich przyjęciu;
5. przedmioty przekazane na podstawie protokołu zdawczo – odbiorczego, a w szczególności za zniszczenie, utratę obsługiwanej elektroniczne kasy biletowej;
6. Uzasadnione skargi, reklamacje wpływające od podróżnych i organów kontrolnych na niewłaściwą pracę OBSŁUGUJĄCEGO lub osób u niego zatrudnionych.
7. Ewentualne zaginięcie, zniszczenie lub kradzież biletów i druków ścisłej rejestracji z lokalów OBSŁUGUJĄCEGO nie uwalnia go od odpowiedzialności materialnej wobec SKM. Każdorazowo SKM ustala wysokość odszkodowania za brakujące:
8. bilety H-1008 jako iloczyn ilości biletów i średniej ceny biletu wyliczonej za okres trzech miesięcy;
9. bilety jednorazowe kartkowe SKM do kasowników i/lub bilety metropolitalne jako iloczyn ilości i ceny nominalnej zagubionych biletów.
10. OBSŁUGUJĄCY ma obowiązek ubezpieczyć kasy fiskalne, a kopie dokumentu potwierdzającego czynność ubezpieczenia przekazać w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy do Wydziału Marketingu, Sprzedaży i Umów.

**§ 17**

1. Administratorem systemu operacyjnego elektronicznych kas biletowych obsługiwanych przez OBSŁUGUJĄCEGO jest wyznaczony przez SKM pracownik zwany dalej „Admin”.
2. Admin uprawniony jest do:
3. zarządzania bazą danych;
4. definiowania użytkowników kasy przez wprowadzenie ich numerów, danych imiennych, haseł i uprawnień;
5. zmiany hasła własnego i innych użytkowników;
6. drukowania okresowych raportów fiskalnych na żądanie Urzędu Skarbowego.
7. Wyznaczony przez OBSŁUGUJĄCEGO rachunkozdawca elektronicznych kas biletowych uprawniony jest do:
8. zarządzania systemem druków ścisłej rejestracji;
9. drukowania wykazów;
10. drukowania łącznego raportu okresowego z elektronicznej kasy biletowej;
11. otwierania i zamykania miesiąca oraz drukowania raportów: „Otwarcie miesiąca” i „Zamknięcie miesiąca”- informacyjne i rozliczeniowe.
12. Pracownicy OBSŁUGUJĄCEGO zatrudnieni przy obsłudze elektronicznych kas biletowych po spełnieniu wymogów określonych w § 8 ust. 1 umowy nabywają uprawnienia do:
13. odprawy podróżnych, sprzedaży biletów na przejazd osób, przewóz rzeczy i zwierząt;
14. otwierania i zamykania zmian oraz drukowania raportów informacyjnych i rozliczeniowych z otwarcia i zamknięcia zmian;
15. drukowania raportu „Zamknięcie miesiąca” – informacyjne;
16. drukowania wykazów;
17. drukowania dobowych raportów fiskalnych.
18. Listę użytkowników elektronicznych kas biletowych (kasjerów) w miarę potrzeb uzupełnia i koryguje na pisemny wniosek OBSŁUGUJĄCEGO „Admin”.
19. Potrzebę zmiany na stanowisku rachunkozdawcy elektronicznych kas biletowych OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest zgłosić do kontrolera kasowego SKM w celu przeprowadzenia kontroli i przekazania kasy oraz „Adminowi” w celu dokonania stosownych zmian w bazie danych kasy.
20. OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest umożliwić przeprowadzenie kontroli elektronicznych kas biletowych przez uprawnione organa Urzędu Skarbowego.
21. **Termin obowiązywania umowy i tryb jej rozwiązania.**

**§ 18**

Umowę zawarto na czas określony dla poszczególnych kas biletowych (okres obowiązywania umowy znajduje się w zał. nr 1 niniejszej umowy) SKM zastrzega sobie prawo do jednostronnego rozwiązania umowy z winy OBSŁUGUJĄCEGO w trybie natychmiastowym w przypadku:

1. naruszenia przez OBSŁUGUJĄCEGO warunków umowy, a w szczególności: w przypadku nieprawidłowego i nieterminowego przekazywania wpływów ze sprzedaży biletów będących przedmiotem umowy;
2. stwierdzenia w toku kontroli materiału kasowego ukrywania przez OBSŁUGUJĄCEGO faktycznie osiągniętych obrotów ze sprzedaży biletów;
3. stwierdzenia sprzedaży sfałszowanych biletów;
4. prowadzenia sprzedaży przez osoby nieuprawnione;
5. popełnienia przez OBSŁUGUJĄCEGO w czasie trwania umowy przestępstwa związanego z prowadzoną działalnością podstawową określoną w **§1;**
6. działania na szkodę klientów SKM;
7. nieprzestrzegania postanowień §2 i §3 niniejszej umowy.
8. **Pozostałe postanowienia**

**§19**

Dopuszcza się możliwość dokonania zmiany postanowień umowy w następujących przypadkach:

1. zmiany terminu realizacji niniejszej umowy;
2. udzielenia zamówień dodatkowych;
3. zmiany godzin otwarcia kas biletowych;
4. zmiany wielkości prowizji.

**§ 20**

1. SKM oświadcza, że wraz z udostępnieniem elektronicznej kasy biletowej rPOS, udostępnia również łącza teleinformatyczne w celu obsługi transmisji operacyjnych pomiędzy elektronicznymi kasami biletowymi a SKM.
2. SKM pokrywa koszt instalacji, abonamentu oraz połączeń wykonywanych wyłącznie w celu dokonania transmisji danych.
3. Wszelkimi pozostałymi kosztami związanymi z użytkowaniem numeru telefonu SKM będzie obciążać OBSŁUGUJĄCEGO.
4. Koszty, o których mowa w ust. 3 określane będą na podstawie bilingów otrzymanych od operatora sieci telefonicznej.
5. OBSŁUGUJĄCY będzie zobowiązany do uregulowania należności, o których mowa w ust. 3 w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od daty wystawienia faktury, przelewem na rachunek bankowy wskazany w fakturze.

**§21**

1. OBSŁUGUJĄCY nie może przenieść wierzytelności wynikającej z niniejszej umowy na osoby trzecie.
2. OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest do ochrony danych osobowych klientów zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o Ochronie Danych Osobowych Dz. U. Nr 133 poz. 833 z póź. zm. pod rygorem odpowiedzialności karnej.
3. OBSŁUGUJĄCY obowiązany jest do przestrzegania tajemnicy w zakresie postanowień niniejszej umowy w zakresie wysokości uzyskiwanych wpływów i ponoszonych wydatków z tytułu prowadzenia kasy biletowej.
4. OBSŁUGUJĄCY jest zobowiązany do bezzwłocznego poinformowania przedstawiciela SKM (dyspozytora SOK w Gdyni Głównej [całodobowy telefon 058 721 11 72], tel. alarmowy 668 163 171 ) w przypadku włamania do prowadzonej kasy.
5. OBSŁUGUJĄCY wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w systemach informatycznych, kartotekach i innych zbiorach ewidencyjnych SKM zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 o Ochronie Danych Osobowych Dz. U. Nr 133 poz. 833 z póź. zm.
6. Strony dopuszczają możliwość wcześniejszego rozwiązania umowy z zachowaniem 1 (słownie: jedno) miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie winno być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
7. Strony dopuszczają możliwość wcześniejszego rozwiązania umowy na podstawie porozumienia Stron.
8. W przypadku rozwiązania lub odstąpienia od niniejszej umowy – OBSŁUGUJĄCY jest zobowiązany do rozliczenia się z SKM (w zakresie: wynagrodzenia, ewentualnych odsetek oraz kar umownych - wynikających z niniejszej umowy, pobranych biletów) w terminie wskazanym przez SKM-w wezwaniu.
9. OBSŁUGUJĄCY nie może przenieść na osoby trzecie praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy.
10. Każda zmiana postanowień niniejszej umowy wymaga formy pisemnej w postaci aneksu.
11. Wszelkie ewentualne opłaty i podatki związane z zawarciem niniejszej umowy ponosi OBSŁUGUJĄCY. OBSŁUGUJĄCY przedkłada, w dniu podpisania umowy, wymagane zezwolenie na prowadzenie działalności gospodarczej będącej przedmiotem umowy.
12. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami umowy będą miały zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.
13. Wszelkie spory wynikłe z wykonywania umowy strony rozpatrują polubownie. W przypadku nie osiągnięcia porozumienia, spory rozpatrywać będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby SKM.
14. Strony zobowiązane są powiadamiać się wzajemnie o wszelkich istotnych zmianach zachodzących w ich przedsiębiorstwach, mających związek z realizacją niniejszej umowy.
15. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
16. Integralną częścią umowy jest Specyfikacja Warunków Istotnych Zamówienia do postępowania nr SKMMS-ZP/N/03/11 oraz oferta złożona przez Wykonawcę w ww. postępowaniu.

**OBSŁUGUJĄCY SKM**

# ZAŁĄCZNIK NR 11 DO UMOWY NR ………

**Zasady dzierżawy**

**1**.Wynajmujący oddaje OBSŁUGUJĄCEMU w najem pomieszczenia do obsługi kas fiskalnych wykazane w zał. nr 1 do umowy n podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego.

**2.**  OBSŁUGUJĄCY oświadcza , że stan techniczny pomieszczeń jest mu znany , nie zgłasza do nich żadnych zastrzeżeń , pomieszczenia spełniają jego wymagania w celu prowadzenia kasy biletowej.

**3.** OBSŁUGUJĄCY zobowiązuje się przestrzegać obowiązujących przepisów: w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów o ochronie środowiska, o ochronie mienia i sanitarnych na terenie stanowiącym przedmiot najmu i terenie przyległym. OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest także przestrzegać przepisów przeciwpożarowych, a w szczególności art. nr 4, art. nr 30 Ustawy o ochronie przeciwpożarowej z dnia 24.08.1991 roku jednolity tekst DZ.U. NR 178 Z 2009R. poz.1380 ze zmianami. oraz ponosi pełną i wyłączną odpowiedzialność za bezpieczeństwo pożarowe w pomieszczeniu kasowym.

**4.** OBSŁUGUJĄCY zobowiązuje się do zawarcia umów z właściwymi podmiotami w zakresie:

1. dostawy wody i odprowadzania ścieków,
2. wywozu nieczystości stałych,
3. dostawy energii cieplnej,
4. dostawy energii elektrycznej,

OBSŁUGUJĄCY będzie dokonywał we własnym zakresie rozliczeń za usługi i dostawy mediów wskazanych w pkt. a-d .

W przypadku nie korzystania z usług wskazanych w punkcie a i b oraz dostaw mediów określonych w punktach c oraz d **OBSŁUGUJĄCY** zobowiązany jest złożyć w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od daty podpisania umowy pisemne oświadczenie ze wskazaniem usług oraz dostaw mediów, z których nie korzysta .

**5.**W czasie trwania umowy OBSŁUGUJĄCY zobowiązany jest utrzymywać pomieszczenie kasowe w należytym stanie technicznym.

**6. OBSŁUGUJĄCY zobowiązuje się do utrzymania czystości** i estetyki w obrębie pomieszczenia kasowego, a przede wszystkim okienka kasowego oraz na terenie przyległym obejmującym co najmniej 1,5 m .

W przypadku stwierdzenia podczas kontroli przez upoważnione osoby braku porządku, czystości w obrębie pomieszczenia kasowego OBSŁUGUJĄCY zapłaci karę umowną w wysokości 50,00 zł (pięćdziesiąt złotych).

**7.** OBSŁUGUJĄCEMU zabrania się do dokonywania istotnych zmian w pomieszczeniu kasowym. Ewentualne, planowane przez OBSŁUGUJĄCEGO, budowy, przebudowy lub modernizacje muszą być uzgadniane z SKM i wymagają jego pisemnej ( pod rygorem nieważności ) zgody oraz określenia warunków ich wykonania. Strony ustalają, że wszelkie ewentualne nakłady poniesione przez OBSŁUGUJĄCEGO w pomieszczeniu kasowym w celu podniesienia jego estetyki stają się własnością SKM , a OBSŁUGUJĄCY zrzeka się dochodzenia ich zwrotu.

**8.**Wszelkie prace remontowo – budowlane i inwestycyjne, które zamierza prowadzić OBSŁUGUJĄCY winny być realizowane z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa budowlanego, bhp, przeciwpożarowych itd. Obowiązkiem OBSŁUGUJĄCEGO jest uzyskanie niezbędnych zezwoleń i uzgodnień ze strony SKM , jak i właściwych organów administracji państwowej i samorządowej.

**9.** OBSŁUGUJĄCY zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia SKM w formie pisemnej o kontroli uprawnionych organów i stwierdzonych nieprawidłowościach dotyczących pomieszczenia kasowego.

**10.** OBSŁUGUJĄCY zobowiązuje się do zapewnienia upoważnionym przedstawicielom SKM wstępu na teren pomieszczenia kasowego w celu przeprowadzenia kontroli sposobu użytkowania tego pomieszczenia .

11. Umieszczenie dodatkowych reklam, informacji szyldów itp. wymaga zgody SKM wyrażonej w

formie pisemnej pod rygorem nieważności.

**12.** OBSŁUGUJĄCY zobowiązuje się w przypadku zauważenia podejrzanych osób lub rzeczy, których zachowanie lub obecność mogłyby świadczyć o zagrożeniu atakiem terrorystycznym, natychmiast poinformować o tym przedstawiciela SKM w osobie dyspozytora SOK pod numerem telefonu (0 58) 721.11.72 lub + 48 668.163.171.

Ponadto OBSŁUGUJĄCY zobowiązuje się na telefoniczne wezwanie przedstawiciela SKM do opuszczenie obiektu w przypadku wystąpienia jakiegokolwiek zagrożenia.

Szczegółowe wytyczne dotyczące przestrzegania bezpieczeństwa stanowią integralną część niniejszej umowy.”

załącznik nr 12 do umowy nr SKM -……./10

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  | |  |
|  |  |  | |

**Decyzja Nr 53/2009**

**Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.**

**z dnia 31 grudnia 2009r.**

**w sprawie wdrożenia postanowień rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady   
z dnia 23 października 2007r. Nr 1371/2007  
 w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym**

Działając na podstawie § 17 ust. 1 pkt. 3 Regulaminu organizacyjnego Spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. oraz Komunikatu Ministra Infrastruktury z dnia 25 listopada 2009r. w sprawie niestosowania niektórych przepisów Unii Europejskiej dotyczących praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, Zarząd Spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. postanawia, co następuje.

§ 1.

Z ważnością od dnia 4 grudnia 2009r. wdraża do stosowania w Spółce PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. obowiązujące postanowienia rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. Nr 1371/2007 w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, zwanego dalej „rozporządzeniem 1371/2007”, to jest: art. 4, art. 5, art. 8 ust. 1, art. 9, art. 11, art. 12, art. 16, art. 19, art. 20 ust. 1, art. 21 ust. 2, art. 22, art. 23, art. 24, art. 26, art. 27, art. 28 i art. 29. Wyciąg z obowiązujących przepisów rozporządzenia 1371/2007 stanowi załącznik do Decyzji. Załącznikiem nr 3 do Decyzji jest również Notatka ze spotkania, które odbyło się w Zakładzie Linii Kolejowych w Gdańsku z s. w Gdyni, przedstawicieli Zakładu z Przewoźnikami kolejowymi w sprawie udzielenia możliwej pomocy osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, w przejściu na i z peronów, na obszarze zarządzanym przez IZ Gdańsk.

§ 2.

1. Do czasu nowelizacji Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. oraz wprowadzenia stosownych zmian do Taryfy przewozowej PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (TP-SKM), w przypadku kolizji (sprzeczności) postanowień ww. przepisów z postanowieniami rozporządzenia 1371/2007 obowiązują postanowienia rozporządzenia 1371/2007.
2. W celu realizacji postanowień rozporządzenia 1371/2007, obowiązują tymczasowe postanowienia wykonawcze, określone w § 3 niniejszej Decyzji.

§ 3.

1. Umowa przewozu:
   1. kasy biletowe – własne i agencyjne – obowiązane są do udzielania przed podróżą – na żądanie podróżnego następujących informacji – w odniesieniu do zawieranych przez siebie umów przewozu (wydawanych biletów na przejazd):
      1. ogólne warunki zawarcia i realizacji umowy przewozu – informacje o stosowanych przez PKP SKM taryfach, promocjach, cenach oraz postanowieniach Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. oraz Taryfie Przewozowej PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (TP-SKM),
      2. o rozkładzie jazdy pociągów PKP SKM i pociągów z nimi skomunikowanych – rozkład jazdy i warunki odbycia najszybszych i najtańszych przejazdów,
      3. dotyczących dostępności, warunków dostępu do pociągów, dostosowania pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej: podróżnego należy poinformować o najdogodniejszych drogach dojścia do pociągu, jak również poinformować go o możliwości skorzystania z pomocy kierownika pociągu przy wsiadaniu i wysiadaniu.
      4. o zasadach przewozu rowerów w pociągach PKP SKM,
      5. o opóźnieniach pociągów, odchyleniach od rozkładu jazdy wskutek prac torowych, zamknięć, planów robót itp.,
      6. o zasadach składania skarg, wniosków i reklamacji,
      7. o tym, gdzie należy dowiadywać się o zagubionych w pociągu rzeczach (bagażu) i możliwości ich odbioru.

Do czasu otrzymania stosownej interpretacji odnośnie stosowania ww. postanowień oraz postanowień rozporządzenia 1371/2007, z udzielania informacji o opóźnieniach zwolnione są agencyjne punkty sprzedaży biletów zlokalizowane w kioskach (HDS i innych sieci lub prowadzone w ramach indywidualnej działalności gospodarczej). Pozostałe kasy agencyjne obowiązane są podejmować wszelkie dostępne środki (np. kontakt telefoniczny z dyspozytorem liniowym (odcinkowym) ds. przewozów zwanym dalej dyspozytorem ESKD lub dyżurnym ruchu) w celu ustalenia wielkości opóźnienia lub przewidywanego czasu przerwy w ruchu pociągów PKP SKM. Postanowienia pkt. 5 stosuje się odpowiednio;

* 1. drużyny konduktorskie w pociągach PKP SKM obowiązane są do przekazywania informacji o powstałych opóźnieniach obsługiwanych pociągów. Postanowienia Decyzji Nr36/2009 Członka Zarządu – Dyrektora ds. Przewozów stosuje się odpowiednio;
  2. na stacjach i przystankach, na których czynna jest kasa biletowa – należy wyeksponować w formie wywieszek i ogłoszeń informacje o godzinach pracy kasy, a także o możliwości zakupienia biletu w pociągu – u kierownika pociągu (na warunkach określonych w Regulaminie przewozu osób rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. – zwanym dalej „Regulaminem”) w godzinach zamknięcia kasy biletowej,
  3. na stacjach i przystankach, gdzie kasa jest nieczynna lub brak jest kasy biletowej – należy wyeksponować w formie wywieszek informację o możliwości zakupu biletu w automacie biletowym lub u kierownika pociągu –na zasadach określonych w „Regulaminie”,
  4. kasa biletowa – własna lub agencyjna (z zastrzeżeniem postanowień pkt. 1) - ma obowiązek poinformować podróżnego – w przypadku przerwy w ruchu pociągów PKP SKM trwającej powyżej 60 min. (od 61 min wzwyż) lub opóźnienia pociągu powyżej 60 min. o tym fakcie, przed wydaniem biletu na przejazd. Podróżnemu, który pomimo uzyskanej informacji o ww. opóźnieniu pociągu zdecyduje się na zakup biletu, należy:
     1. na odwrocie biletu z kasy rPOS dokonać adnotacji – odręcznie lub za pomocą stempla w brzmieniu:

*„Stacja …. (nazwa). Pociąg Nr… opóźniony ponad 60 min. Wydano na żądanie podróżnego. Data, podpis kasjera, stempel kasy”* lub

*„Stacja (nazwa). Przerwa w ruchu pociągów SKM – opóźnienia pociągów powyżej 60 min. Wydano na żądanie podróżnego. Data, podpis kasjera, stempel kasy”,*

* + 1. do biletu kartkowego dołączyć trwale kartkę z jedną z adnotacji, o której mowa w lit. a), a fakt taki, z szacunkową liczbą dołączonych kartek odnotować w kontrolce dyżurowej – w wolnym miejscu. Na dołączonej do biletu kartce należy wpisać dodatkowo adnotację w brzmieniu *„Do biletu nr….”*,
  1. w przypadku zgłoszenia się podróżnego z ważnym biletem na przejazd do kasy biletowej – własnej lub agencyjnej – w razie opóźnienia (opóźnień) pociągów PKP SKM powyżej 60 min. – o ile nie zapewniono przewozu zastępczego innymi pociągami PKP SKM lub pociągami innego przewoźnika albo innymi środkami komunikacji, kasjer – w zależności od żądania podróżnego:
     1. dokonuje zwrotu należności za bilet PKP SKM wydany z kasy rPOS, automatu biletowego, albo w pociągu przez drużynę konduktorską - bez potrąceń (całość opłaconej kwoty), po uprzednim:

- potwierdzeniu faktu opóźnienia/przerwy w ruchu u dyspozytora (ESKD) – zgodnie z Decyzją Nr36/2009 z dnia Członka Zarządu – Dyrektora ds. Przewozów,

- dokonaniu na bilecie adnotacji w brzmieniu:

„*Stacja…..(nazwa). Opóźnienie pociągu Nr…. / Przerwa w ruchu     pociągów powyżej 60 min. Zwrot bez potrąceń. Data i podpis     kasjera. Odcisk stempla kasy lub datownika. Należność w kwocie …. zł (słownie … zł )otrzymałem … data i podpis     podróżnego”;*

Ponadto, jeżeli podróżny zdecyduje się powrócić do pierwotnej stacji wyjazdu, kasa wydaje bilet na przejazd, który przed wydaniem podróżnemu    zwraca w systemie, w funkcji „Zwrot bez potrąceń”. Bilet wydaje się podróżnemu, a do raportu „Zamknięcie zmiany” dołącza się *„Wykaz biletów zwróconych z powodu opóźnień pociągów*” (Załącznik Nr 2 do Decyzji) z oznaczeniem numeru biletu wydanego na powrót do stacji pierwotnego wyjazdu i potwierdzeniem odbioru tego biletu przez podróżnego,

* + 1. o ile zapewniono przewóz zastępczy (komunikację zastępczą) – informuje podróżnego o konieczności przejazdu komunikacją zastępczą,
    2. o ile podróżny zdecyduje się odbyć przejazd w innym terminie – poświadcza bilet na odwrocie adnotacją w brzmieniu:

*„Stacja ….. Opóźnienie pociągu SKM powyżej 60 min./Przerwa w ruchu pociągów SKM powyżej 60 min. Zmiana terminu wyjazdu na żądanie podróżnego na dzień….. (lub na godzinę …..). Data, podpis, kasjera, stempel kasy lub odcisk datownika”,*

* + 1. podróżnemu posiadającemu bilet kartkowy:

- poświadcza bilet w sposób, o którym mowa w lit. a)-c) za pomocą adnotacji zamieszczonej na kartce dołączonej do biletu. Adnotacje te uzupełnia się zapisem *„Do biletu Nr…..”,*

- informuje podróżnego o konieczności złożenia reklamacji w Wydziale Marketingu, Sprzedaży i Umów PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o., podając adres dla złożenia ww. reklamacji oraz informując o formie złożenia reklamacji oraz terminie dla jej rozpatrzenia. Postanowienia „Regulaminu” stosuje się odpowiednio;

* 1. podróżnych odbywających przejazd na podstawie biletów okresowych, zgłaszających się w kasie z żądaniem dokonania zwrotu należności za bilet z powodu częstych opóźnień pociągów, należy informować o konieczności złożenia pisemnej reklamacji na warunkach określonych w „Regulaminie”, o ile wewnętrzne regulacje PKP SKM nie stanowią inaczej;

1. Pomoc osobom niepełnosprawnym:
   1. osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej zdolności ruchowej kasy wydają bilety poza kolejnością i udzielają niezbędnych informacji na temat podróży, w tym na temat pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu z pociągu,
   2. osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie muszą zgłaszać w pociągu faktu przejazdu bez ważnego biletu na przejazd. Osoby te zajmują dowolne miejsce w składzie pociągu. Podczas kontroli biletów należy wydać im bilet bez pobierania jakichkolwiek opłat dodatkowych (tj. zarówno opłaty za wydanie biletu w pociągu, jak i opłaty wynikającej z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. *w sprawie w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej* – Dz.U. Nr 14, poz. 117). Na grzbiecie wydanego biletu należy dokonać adnotacji *„N-ROZPORZĄDZENIE”*, potwierdzonej podpisem i stemplem identyfikacyjnym wystawcy biletu; w żadnym razie nie wolno zamieszczać na biletach informacji o niepełnosprawności podróżnego;
   3. osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej należy informować szczegółowo o dostępności pociągów PKP SKM, dostępności peronów oraz dojść do/z pociągu. Należy udzielać im jak najdalej idącej pomocy przy wsiadaniu/wysiadaniu do pociągu a także przesiadaniu się z pociągu PKP SKM na pociąg skomunikowany; obowiązki te dotyczą każdego pracownika PKP SKM, chyba, że udzielenie niepełnosprawnemu pomocy pozostawałoby w kolizji z podstawowymi zadaniami realizowanymi przez tego pracownika – w szczególności przyczyniałoby się do powstania opóźnień pociągów czy stworzenia zagrożenia bezpieczeństwa ruchu. W takim przypadku pracownik zobowiązany jest poinformować o konieczności udzielenia pomocy bezpośredniemu przełożonemu, który jest zobowiązany do podjęcia wszelkich działań na rzecz pomocy podróżnemu niepełnosprawnemu lub o ograniczonej sprawności ruchowej,
   4. bezwzględnie należy udzielić pełnej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu osobom niepełnosprawnym, jeżeli PKP SKM została powiadomiona o fakcie przejazdu osoby niepełnosprawnej przynajmniej na 48 godzin przed zamierzonym terminem podróży. Wyznacza się następującą organizację w zakresie udzielania przez PKP SKM Sp. z o.o. pomocy podróżnym niepełnosprawnym oraz podróżnym o ograniczonej sprawności ruchowej:
      1. zgłoszenie konieczności pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przyjmuje dyspozytor ESKD ds. przewozów pod nr tel. 58/721 12 11. Zgłoszenie to odnotowuje w specjalnej kontrolce zgłoszeń, a następnie przekazuje stosowne informacje:

- Naczelnikowi Sekcji Eksploatacji – w dni robocze,

- bezpośrednio dyspozytorowi drużyn pociągowych,

- dyspozytorowi SOK SKM.

* + 1. Naczelnik Sekcji Eksploatacji lub odpowiednio – dyspozytor drużyn pociągowych podejmuje stosowne działania (wyznacza pracowników – drużyna konduktorska i trakcyjna obsługująca pociąg, którym podróżny będzie odbywał przejazd, lub dodatkowo innych pracowników, jeśli pomoc drużyny pociągowej nie jest możliwa - np. jeśli kierownikiem pociągu jest kobieta),
    2. przekazuje zwrotną wiadomość dyspozytorowi ds. przewozów, który odnotowuje ten fakt w kontrolce i w dniu przejazdu nadzoruje – w ramach pełnienia czynności w Dyspozyturze – przejazd podróżnego niepełnosprawnego;
    3. po przyjęciu zgłoszenia od podróżnego, dyspozytor ds. ESKD obowiązany jest ustalić ze zgłaszającym przejazd najdogodniejszą dla danej miejscowości stację (przystanek) wsiadania podróżnego i jeśli jest to niezbędne zapewnić pomoc pracowników PKP SKM przy wejściu podróżnego na peron, wejściu i wyjściu do pociągu oraz zejściu z peronu na stacji/przystanku zakończenia podróży. W pierwszej kolejności udzielenie takiej pomocy należy do funkcjonariuszy SOK. O ile pomoc funkcjonariuszy nie jest z uzasadnionych względów możliwa, należy żądać udzielenia pomocy przez Sekcje podległe Wydziałowi Eksploatacji lub Wydziałowi Infrastruktury;
  1. na stacjach leżących w obrębie linii kolejowej nr 250, oraz na stacjach Tczew, Pszczółki, Pruszcz Gdański, Gościcino Wejherowskie, Luzino, Bożepole Wielkie, Strzebielino Morskie, Godętowo, Lębork, Potęgowo, Pogorzelice, Damnica, Słupsk osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą za pośrednictwem kasy biletowej zgłosić żądanie udzielenia pomocy przy wsiadaniu do pociągu – w tym także po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 4. Po otrzymaniu zgłoszenia kasjer obowiązany jest powiadomić niezwłocznie o powyższym dyspozytora ds. przewozów, żądając udzielenia pomocy podróżnemu niepełnosprawnemu. Pomimo zgłoszenia faktu przejazdu osoby niepełnosprawnej po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 4, pracownicy PKP SKM oraz kas agencyjnych są obowiązani udzielić podróżnemu wszelkiej możliwej pomocy;
  2. pomoc, o której mowa w pkt. 4 jest udzielana, jeżeli podróżny niepełnosprawny lub podróżny o ograniczonej sprawności ruchowej pojawi się w punkcie wskazanym przez dyspozytora ds. przewozów w umówionym terminie, przed odjazdem pociągu. Termin ten nie może być dłuższy aniżeli 60 min. przed odjazdem pociągu z danej stacji/przystanku. Jako miejsca oczekiwania podróżnych niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej należy wyznaczać na stacjach miejsca, o których mowa w pkt. 5, a na przystankach osobowych miejsca każdorazowo uzgodnione z dyspozytorem ds. przewozów;
  3. jako osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej – do czasu uzyskania wiążących interpretacji przepisów rozporządzenia 1371/2007 - należy uważać osoby:
     1. wymienione w postanowieniach TP-SKM jako osoby uprawnione do korzystania z ulgowych przejazdów koleją z tytułu inwalidztwa lub niepełnosprawności,
     2. inne osoby, które okażą stosowny dokument (nie koniecznie poświadczający prawo do ulgowych przejazdów kolejami), z którego wynika fakt ich niepełnosprawności,
     3. osoby, których niepełnosprawność i/lub ograniczona sprawność ruchowa jest widoczna – np. osoby w bardzo podeszłym wieku, o wyraźnych i widocznych trudnościach w poruszaniu się, osoby z urazem kończyn dolnych i górnych (widoczne opatrunki gipsowe na kończynach), osoby o kulach i laskach, na wózkach inwalidzkich itp.;
  4. na stronie [www.skm.pkp.pl](http://www.skm.pkp.pl) jest umieszczona informacja o numerze telefonu, pod który można zgłaszać fakt przejazdu podróżnych niepełnosprawnych oraz dla podróżnych o ograniczonej sprawności ruchowej;

1. Przewóz rowerów. Obowiązują postanowienia „Regulaminu” oraz TP SKM.
2. Skargi i wnioski. W miejscach odprawy podróżnych (kasy własne i agencyjne) oraz w pociągach i na tablicach ogłoszeń powinny być umieszczone informacje o trybie składania skarg, wniosków i reklamacji podróżnych. W zakresie terminów załatwiania skarg i wniosków obowiązują terminy określone w Art. 27 rozporządzenia 1371/2007.
3. Normy jakości obsługi – do czasu wydania szczegółowej regulacji obowiązują postanowienia Art. 28 rozporządzenia 1371/2007.

§ 4.

1. Do czasu wydania odrębnych regulacji wszelkie wątpliwości związane z interpretacją przepisów rozporządzenia 1371/2007 oraz niniejszej Decyzji będą wydawane odrębnie.
2. Dyrektora ds. Marketingu i Sprzedaży, Naczelników: Wydziału Marketingu, Sprzedaży i Umów oraz Wydziału Eksploatacji oraz podległych im Sekcji, Głównego Dyspozytora i Komendanta SOK SKM zobowiązuję do realizacji oraz nadzoru nad realizacją niniejszej Decyzji oraz rozporządzenia 1371/2007. W szczególności w umowach na agencyjną sprzedaż biletów należy zawrzeć obowiązki kas agencyjnych wynikające z rozporządzenia nr 1371/2007. Należy dokonać niezbędnego przeglądu i anektowania umów.
3. Kontrolerów oraz instruktorów zobowiązuję do nadzoru i kontroli realizacji postanowień niniejszej Decyzji oraz rozporządzenia 1371/2007.
4. Tematykę określoną w niniejszej Decyzji należy omówić z pracownikami drużyn konduktorskich, trakcyjnych, kasjerami biletowymi kas własnych i agencyjnych, funkcjonariuszami SOK SKM oraz dyżurnymi ruchu na najbliższych pouczeniach okresowych oraz podczas pouczeń doraźnych.

Załącznik Nr 1 do Decyzji Zarządu Nr 53/2009

ROZPORZĄDZENIE (WE) NR 1371/2007 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, w szczególności jego art. 71 ust. 1,

uwzględniając wniosek Komisji,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego

uwzględniając opinię Komitetu Regionów (2),

stanowiąc zgodnie z procedurą przewidzianą w art. 251 Traktatu w świetle wspólnego tekstu zatwierdzonego przez komitet pojed­nawczy w dniu 31 lipca 2007 r. (3),

a także mając na uwadze, co następuje:

1. W ramach wspólnej polityki transportowej istotne jest za­pewnienie ochrony praw pasażerów w ruchu kolejowym oraz podniesienie jakości i efektywności kolejowych usług pasażerskich, aby zwiększyć udział transportu kolejowego w stosunku do innych środków transportu.
2. Komunikat Komisji: „Strategia polityki ochrony konsu­mentów na lata 2002-2006" (4) stawia za cel osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów w dziedzinie przewozów, zgodnie z art. 153 ust. 2 Traktatu.

(3) Ponieważ pasażer w ruchu kolejowym jest słabszą stroną umowy transportu, prawa pasażera powinny podlegać ochronie.

1. Prawa użytkowników w ruchu kolejowym obejmują otrzy­mywanie informacji dotyczących połączenia zarówno przed podróżą i w jej trakcie. O ile to tylko możliwe, przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów powinni przekazywać te informacje z odpowiednim wyprzedze­niem i jak najszybciej.
2. Bardziej szczegółowe wymagania dotyczące przekazywa­nia informacji o podróży zostaną określone w specyfika­cjach technicznych w zakresie interoperacyjności (TSI),

(1) Dz.U. C 221 z 8.9.2005, str. 8.

(2) Dz.U. C 71 z 22.3.2005, str. 26.

(3) Opinia Parlamentu Europejskiego z dnia 28 września 2005 r.  
(Dz.U. C 227 E z 21.9.2006, str. 490), wspólne stanowisko Rady  
z dnia 24 lipca 2006 r. (Dz.U. C 289 E z 28.11.2006, str. 1), stano-  
wisko Parlamentu Europejskiego z dnia 18 stycznia 2007 r. (dotych-  
czas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym), rezolucja  
legislacyjna Parlamentu Europejskiego z dnia 25 września 2007 r. oraz  
decyzja Rady z dnia 26 września 2007 r.

(4) Dz.U. C 137 z 8.6.2002, str. 2.

o których mowa w dyrektywie 2001/16/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 marca 2001 r. w sprawie interoperacyjności systemu kolei konwencjonalnych (5).

1. Wzmocnienie praw pasażerów w ruchu kolejowym po­winno opierać się na istniejącym systemie prawa mię­dzynarodowego w tej dziedzinie zawartym w załączniku A — Przepisy ujednolicone o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV) do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r., ze zmianami zawartymi w Protokole wprowadzającym zmiany do Konwencji o międzynarodo­wym przewozie kolejami z dnia 3 czerwca 1999 r. (Proto­kół z 1999 r.). Pożądane jest jednak rozszerzenie zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia, tak aby zapewnić ochronę nie tylko pasażerom w międzynarodowym ruchu kolejowym, ale także pasażerom w krajowym ruchu kolejowym.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny współpracować w ce­lu ułatwienia transferu pasażerów w ruchu kolejowym po­między jednym operatorem a innym poprzez zapewnienie, kiedy tylko jest to możliwe, biletów bezpośrednich.
3. Dostarczanie informacji i wystawianie biletów pasażerom w ruchu kolejowym powinno być ułatwione poprzez do­stosowanie systemów komputerowych do wspólnych wymogów.
4. Dalsze wdrażanie systemów informacji o podróży oraz re­zerwacji powinno odbywać się zgodnie z TSI.
5. Z kolejowych usług pasażerskich powinni móc korzystać wszyscy obywatele. Dlatego osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej spowodowa­nej niepełnosprawnością, wiekiem lub jakimkolwiek in­nym czynnikiem powinny mieć możliwość podróżowania koleją porównywalną z możliwością innych obywateli. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawno­ści ruchowej mają takie samo jak wszyscy inni obywatele prawo do swobodnego przemieszczania się, swobodnego wyboru i niedyskryminacji. Należy między innymi zwró­cić szczególną uwagę na przekazywanie osobom niepełno­sprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji na temat dostępności przewozów ko­lejowych, warunków dostępu do taboru kolejowego i wy­posażenia w pociągach. W celu możliwie najlepszego przekazywania informacji o opóźnieniach pasażerom dotkniętym niepełnosprawnością sensoryczną należy korzystać w razie potrzeby z systemów informacji wizual­nej i głosowej. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograni­czonej sprawności ruchowej powinny mieć możliwość zakupu biletu w pociągu bez dodatkowych opłat.

(5) Dz.U. L 110 z 20.4.2001, str. 1. Dyrektywa ostatnio zmieniona dy­rektywą Komisji 2007/32/WE (Dz.U. L 141 z 2.6.2007, str. 63).

1. Postępując zgodnie z TSI dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, przedsiębior­stwa kolejowe i zarządcy stacji powinni uwzględniać po­trzeby osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w celu zapewnienia, zgodnie ze wspólnotowymi zasadami zamówień publicznych, dostęp­ność wszystkich budynków i całego taboru poprzez stopniową eliminację barier fizycznych i przeszkód funk­cjonalnych przy zakupie nowego wyposażenia, prze­prowadzaniu prac budowlanych lub istotnych prac remontowych.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny być zobowiązane do ubezpieczenia się lub zawarcia równoważnych umów od odpowiedzialności wobec pasażerów za wypadki w ruchu kolejowym. Minimalna kwota ubezpieczenia w odniesie­niu do przedsiębiorstw kolejowych powinna być w przed­miotem przyszłego przeglądu.
3. Wzmocnione prawa do odszkodowania i pomocy w przy­padku opóźnienia, utraty połączenia lub odwołania połączenia powinny wpłynąć stymulująco na rynek pasa­żerskich przewozów kolejowych, z korzyścią dla pasażerów.
4. Pożądane jest, aby niniejsze rozporządzenie stworzyło sys­tem odszkodowań dla pasażerów w przypadku opóźnień, powiązany z odpowiedzialnością przedsiębiorstwa kolejo­wego, na takiej samej zasadzie jak system międzynarodo­wy przewidziany w konwencji COTIF, a zwłaszcza w załączniku CIV do niej, odnoszącym się do praw pasażerów.
5. Jeżeli państwo członkowskie przyznaje przedsiębiorstwom kolejowym zwolnienie ze stosowania przepisów niniejsze­go rozporządzenia, powinno ono zachęcać przedsiębiorstwa kolejowe, w porozumieniu z organizacjami reprezentujący­mi pasażerów, do ustanowienia systemu rekompensat i po­mocy w przypadku poważnego zakłócenia kolejowych usług pasażerskich.
6. Pożądane jest również przyznanie ofiarom wypad­ków i osobom będącym na ich utrzymaniu pomocy finan­sowej na zaspokojenie ich krótkoterminowych potrzeb w okresie następującym bezpośrednio po wypadku.
7. W interesie pasażerów w ruchu kolejowym jest podejmo­wanie, w porozumieniu z władzami publicznymi, odpo­wiednich działań w celu zapewnienia bezpieczeństwa osobistego na stacjach oraz w pociągach.
8. Pasażerowie w ruchu kolejowym powinni mieć możliwość złożenia skargi do każdego przedsiębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę w zakresie praw i obowiązków ustanowionych niniejszym rozporządzeniem oraz powin­ni mieć prawo do otrzymania odpowiedzi w rozsądnym terminie.
9. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny określać standardy ja­kości obsługi w pasażerskich przewozach kolejowych, za­rządzać nimi i je monitorować.

(20) Treść niniejszego rozporządzenia powinna być poddawa­na przeglądowi w celu dostosowania wysokości kwot do poziomu inflacji oraz dostosowania go do wymagań do­tyczących informacji i jakości usług w świetle rozwoju ryn­ku, jak też wpływu rozporządzenia na jakość usług.

(21) Niniejsze rozporządzenie powinno pozostawać bez uszczerbku dla dyrektywy 95/46/WE Parlamentu Europej­skiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochronyosób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych

(22) Państwa członkowskie powinny ustanowić sankcje mają­ce zastosowanie w przypadku naruszania niniejszego roz­porządzenia i zapewnić ich stosowanie. Sankcje, które mogą obejmować wypłatę odszkodowania danej osobie, powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.

(23) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, to jest rozwój kolei we Wspólnocie oraz wprowadzenie praw pasażerów nie mogą być osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast możliwe jest lepsze ich osiągnięcie na szczeblu wspólnotowym, Wspólnota może podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określo­ną w art. 5 Traktatu. Zgodnie z zasadą proporcjonalności, określoną w tym samym artykule, niniejsze rozporządze­nie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tych celów.

(24) Celem niniejszego rozporządzenia jest poprawa poziomu kolejowych usług pasażerskich we Wspólnocie. Dlatego też państwa członkowskie powinny tymczasowo mieć możliwość udzielania zwolnień dotyczących połączeń w regionach, gdzie znacząca część połączenia wykonywa­na jest poza Wspólnotą.

(25) Przedsiębiorstwa kolejowe w niektórych państwach człon­kowskich mogą mieć trudności przy stosowaniu ogółu przepisów niniejszego rozporządzenia w chwili ich wejś­cia w życie. Dlatego państwa członkowskie powinny mieć możliwość udzielania czasowych zwolnień ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia, dotyczących krajo­wych kolejowych usług pasażerskich w wewnętrznym dalekobieżnym ruchu kolejowym. Jednakże czasowe zwolnienie nie ma zastosowania do przepisów niniejszego rozporządzenia gwarantujących osobom niepełnospraw­nym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej do­stęp do podróżowania koleją i prawo osób zamierzających nabyć bilety na podróż koleją do uczynienia tego bez nie­potrzebnych trudności, jak również do przepisów dotyczą­cych odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych za pasażerów i ich bagaż, do wymogu, aby przedsiębiorstwa te były odpowiednio ubezpieczone, i do wymogu, aby przyjęły one odpowiednie środki w celu zapewnienia pa­sażerom osobistego bezpieczeństwa na stacjach kolejo­wych i w pociągach, a także zarządzania ryzykiem.

(1) Dz.U. L 281 z 23.11.1995, str. 31. Dyrektywa zmieniona rozporzą­dzeniem (WE) nr 1882/2003 (Dz.U. L 284 z 31.10.2003, str. 1).

1. Miejskie, podmiejskie i regionalne kolejowe usługi pasażer­skie mają inny charakter niż usługi dalekobieżne. Dlate­go państwa członkowskie powinny mieć możliwość udzielania czasowych zwolnień ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia dla miejskich, podmiej­skich i regionalnych kolejowych usług pasażerskich, z wyjątkiem niektórych przepisów, które powinny mieć zastosowanie do wszelkich kolejowych usług pasażerskich w całej Wspólnocie.
2. Środki niezbędne do wprowadzenia w życie niniejszego rozporządzenia powinny zostać przyjęte zgodnie z decyzją Rady 1999/468/WE z dnia 28 czerwca 1999 r. ustanawia­jącą warunki wykonywania uprawnień wykonawczych przyznanych Komisji
3. Komisja powinna w szczególności posiadać uprawnienia dotyczące przyjmowania środków wykonawczych. Ponie­waż środki te maja zasięg ogólny, przyjmowane są w celu zmiany elementów innych niż istotne niniejszego rozpo­rządzenia lub uzupełnienia go przez dodanie nowych in­nych niż istotne elementów, muszą one zostać przyjęte zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 5a decyzji 1999/468/WE,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE

Artykuł 1 Przedmiot

Niniejsze rozporządzenie ustanawia przepisy w odniesieniu do następujących kwestii:

1. informacji dostarczanych przez przedsiębiorstwa kolejowe, zawierania umów transportowych, wystawiania bile­tów i wdrażania komputerowego systemu informacji i rezer­wacji w transporcie kolejowym;
2. odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych i ich obo­wiązku ubezpieczenia od odpowiedzialności wobec pasaże­rów oraz za ich bagaż;
3. obowiązków przedsiębiorstw kolejowych wobec pasażerów w przypadku opóźnień;
4. ochrony i pomocy zapewnianej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżu­jącym koleją;
5. określenia i monitorowania norm jakości obsługi w odnie­sieniu do połączeń, kontroli zagrożeń bezpieczeństwa oso­bistego pasażerów oraz rozpatrywania skarg; oraz
6. ogólnych zasad dotyczących egzekwowania przepisów.

(1) Dz.U. L 184 z 17.7.1999, str. 23. Decyzja zmieniona decyzją 2006/512/WE (Dz.U. L 200 z 22.7.2006, str. 11).

Artykuł 2 Zakres stosowania

1. Z zastrzeżeniem ust. 2,3i4,niniejsze rozporządzenie sto­suje się na terenie całej Wspólnoty w odniesieniu do wszelkich podróży i usług kolejowych wykonywanych przez jedno lub kil­ka przedsiębiorstw kolejowych posiadających licencję wydaną zgodnie z dyrektywą Rady 95/18/WE z dnia 19 czerwca 1995 r. w sprawie wydawania licencji przedsiębiorstwom kolejowym (2).
2. Niniejszego rozporządzenia nie stosuje się w odniesieniu do przedsiębiorstw kolejowych i usługodawców, którzy nie posiada­ją licencji zgodnie z dyrektywą 95/18/WE.
3. W chwili wejścia w życie niniejszego rozporządzenia art. 9, art. 11, art. 12, art. 19, art. 20 ust. 1 i art. 26 stosuje się do wszel­kich kolejowych usług pasażerskich na terenie całej Wspólnoty.
4. Z zastrzeżeniem przepisów wymienionych w ust. 3 niniej­szego artykułu, państwo członkowskie może w przejrzy­sty i niedyskryminujący sposób przyznać zwolnienie ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia na okres nie-przekraczający 5 lat, który może zostać dwukrotnie przedłużo­ny, za każdym razem na okres nieprzekraczający 5 lat, w odniesieniu do krajowych kolejowych połączeń pasażerskich.
5. Z zastrzeżeniem przepisów wymienionych w ust. 3 niniej­szego artykułu, państwo członkowskie może zwolnić ze stoso­wania przepisów niniejszego rozporządzenia miejskie, podmiejskie i regionalne kolejowe usługi pasażerskie. W celu roz­różnienia pomiędzy miejskimi, podmiejskimi i regionalnymi kolejowymi usługami pasażerskimi państwa członkowskie stosu­ją definicje zawarte w dyrektywie Rady 91/440/EWG z dnia 29 lipca 1991 r. w sprawie rozwoju kolei wspólnotowych (3). Przy stosowaniu tych definicji państwa członkowskie uwzględnia­ją następujące kryteria: odległość, częstotliwość usług, liczba pla­nowanych przystanków, stosowany tabor kolejowy, system sprzedaży biletów, różnice w liczbie pasażerów w godzinach szczytu i poza godzinami szczytu, kody pociągów i rozkłady jazdy.
6. Na okres maksymalnie 5 lat państwo członkowskie może w przejrzysty i niedyskryminujący sposób przyznać czasowe zwolnienie, które może zostać przedłużone, ze stosowania prze­pisów niniejszego rozporządzenia dotyczących określonych usług lub tras, ze względu na to, że istotna część kolejowej usługi pasażerskiej, w tym co najmniej jeden planowany przystanek na stacji, ma miejsce poza Wspólnotą.
7. Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o zwolnie­niach udzielonych zgodnie z ust. 4,5i6. Komisja podejmuje od­powiednie działania, jeżeli uzna, że takie zwolnienie nie jest zgodne z przepisami niniejszego artykułu. Najpóźniej do dnia 3 grudnia 2014 r. Komisja przedstawia Parlamentowi Europejskie­mu i Radzie sprawozdanie dotyczące zwolnień przyznanych na podstawie ust. 4,5i6 niniejszego artykułu.

(2) Dz.U. L 143 z 27.6.1995, str. 70. Dyrektywa ostatnio zmieniona  
dyrektywą 2004/49/WE Parlamentu Europejskiego i Rady

(Dz.U. L 164 z 30.4.2004, str. 44).

(3) Dz.U. L 237 z 24.8.1991, str. 25. Dyrektywa ostatnio zmieniona  
dyrektywą 2006/103/WE (Dz.U. L 363 z 20.12.2006, str. 344).

Artykuł 3 Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się następujące definicje:

1. „przedsiębiorstwo kolejowe" oznacza przedsiębiorstwo kole­jowe określone w art. 2 dyrektywy 2001/14/WE (1) oraz każ­de inne przedsiębiorstwo publiczne lub prywatne, którego działalność polega na transporcie koleją towarów lub pasa­żerów, z zastrzeżeniem, że przedsiębiorstwo to musi zapew­niać pojazdy trakcyjne; definicja ta obejmuje również przedsiębiorstwa zajmujące się tylko zapewnianiem pojaz­dów trakcyjnych;
2. „przewoźnik" oznacza przedsiębiorstwo kolejowe, z którym pasażer zawarł umowę przewozu lub też kilka przedsię­biorstw kolejowych, które mogą ponosić odpowiedzialność na podstawie tej umowy;
3. „przewoźnik podwykonawca" oznacza przedsiębiorstwo ko­lejowe, które nie zawarło umowy transportu z pasażerem, ale któremu przedsiębiorstwo kolejowe będące stroną umowy powierzyło wykonanie całości lub części przewozu koleją;
4. „zarządca infrastruktury" oznacza każdą instytucję lub przed­siębiorstwo odpowiedzialne w szczególności za stworze­nie i utrzymanie infrastruktury kolejowej lub jej części, zgodnie z definicją „instytucji zarządzającej infrastrukturą" zawartą w art. 3 dyrektywy 91/440/EWG, co może również obejmować zarządzanie systemami sterowania i bezpieczeń­stwa infrastruktury; funkcje zarządcy infrastruktury na sieci albo jej części mogą być powierzane różnym podmiotom lub przedsiębiorstwom;
5. „zarządca stacji" oznacza jednostkę organizacyjną w pań­stwie członkowskim, której powierzono zarządzanie stacją kolejową i która może być zarządcą infrastruktury;
6. „operator turystyczny" oznacza innego niż przedsiębiorstwo kolejowe organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej, w ro­zumieniu art. 2 pkt2i3 dyrektywy Rady 90/314/EWG (2);
7. „sprzedawca biletów" oznacza każdego detalicznego sprze­dawcę kolejowych usług transportowych, zawierającego w imieniu przedsiębiorstwa kolejowego lub na własny rachu­nek umowy transportowe i sprzedającego bilety;
8. „umowa transportu" oznacza odpłatną lub nieodpłatną umo­wę przewozu pomiędzy przedsiębiorstwem kolejowym lub sprzedawcą biletów a pasażerem na wykonanie jednej lub więcej usług transportowych;
9. „rezerwacja" oznacza potwierdzenie na papierze lub w for­mie elektronicznej uprawniające do przewozu z zastrzeże­niem wcześniej potwierdzonych uzgodnień przewozowych w odniesieniu do danej osoby;

(1) Dyrektywa 2001/14/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia  
26 lutego 2001 r. w sprawie alokacji zdolności przepustowej infra-  
struktury kolejowej i pobierania opłat za użytkowanie infrastruktury  
kolejowej (Dz.U. L 75 z 15.3.2001, str. 29). Dyrektywa ostatnio zmie-  
niona dyrektywą 2004/49/WE.

(2) Dyrektywa Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie  
zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U. L 158  
z 23.6.1990, str. 59).

1. „bilet bezpośredni" oznacza bilet lub bilety będące dowodem zawarcia umowy transportu dotyczącej wykonania następu­jących po sobie połączeń kolejowych obsługiwanych przez jedno lub kilka przedsiębiorstw kolejowych;
2. „krajowa kolejowa usługa pasażerska" oznacza kolejową usługę pasażerską, podczas której pasażer nie przekracza gra­nicy państwa członkowskiego;
3. „opóźnienie" oznacza różnicę między zaplanowanym cza­sem przyjazdu pasażera zgodnie z opublikowanym rozkła­dem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu;
4. „abonament" lub „bilet okresowy" oznacza bilet na nieogra­niczoną liczbę przejazdów, umożliwiający uprawnionemu posiadaczowi przejazdy koleją na określonej trasie lub w określonej sieci w określonym czasie;
5. „komputerowy system informacji i rezerwacji w transporcie kolejowym (KSIRTK)" oznacza skomputeryzowany system zawierający informacje o połączeniach kolejowych oferowa­nych przez przedsiębiorstwa kolejowe; informacje zgroma­dzone w KSIRTK w odniesieniu do pasażerskich usług kolejowych obejmują informacje dotyczące:
6. rozkładów jazdy połączeń pasażerskich;
7. dostępności miejsc w połączeniach pasażerskich;
8. opłat i warunków specjalnych;
9. dostępności pociągów dla osób niepełnospraw­nych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
10. urządzeń do dokonywania rezerwacji lub wystawiania biletów lub biletów bezpośrednich w zakresie, w jakim część lub wszystkie te urządzenia są udostępniane użytkownikom;
11. „osoba niepełnosprawna" lub „osoba o ograniczonej spraw­ności ruchowej" oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z trans­portu na skutek jakiejkolwiek 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;
12. „ogólne warunki przewozu" oznaczają warunki przewoźni­ka w postaci ogólnych warunków umów lub taryf prawnie obowiązujących w każdym państwie członkowskim, które z chwilą zawarcia umowy o przewóz stają się jej integralną częścią;
13. „pojazd" oznacza pojazd silnikowy lub przyczepę przewożo­ną przy okazji przewozu pasażerów.

ROZDZIAŁ II

UMOWA TRANSPORTU, INFORMACJE ORAZ BILETY

Artykuł 4 Umowa transportu

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału, zawiera­nie i sposób realizacji umowy transportu oraz dostarczanie infor­macji i wystawianie biletów podlegają przepisom tytułu II oraz tytułu III załącznika I.

Artykuł 5 Rowery

Przedsiębiorstwa kolejowe umożliwiają pasażerom przewóz ro­werów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie za­kłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor, w odpowiednich przypadkach za opłatą.

Artykuł 6

Wykluczenie wyłączeń i ograniczeń

1. Zobowiązania wobec pasażerów wynikające z niniejszego rozporządzenia nie podlegają ograniczeniu lub wyłączeniu, zwłaszcza na mocy klauzuli derogacyjnej lub ograniczającej za­wartej w umowie transportowej.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą oferować pasażerom wa­runki umowne, które są korzystniejsze od określonych w niniej­szym rozporządzeniu.

Artykuł 7

Obowiązek informowania o zaprzestaniu obsługi połączeń

Przedsiębiorstwa kolejowe lub, w razie potrzeby, właściwe orga­ny odpowiadające za umowy o świadczenie publicznej usługi ko­lejowej podają do wiadomości publicznej, przy wykorzystaniu odpowiednich środków, decyzje o zaprzestaniu obsługi połączeń, przed ich wejściem w życie.

3. Informacje, o których mowa w ust.1 i 2, dostarczane są w najbardziej odpowiedniej formie. Szczególną uwagę poświęca się w tym zakresie potrzebom osób z upośledzeniem słuchu lub wzroku.

Artykuł 9

Dostępność biletów, biletów bezpośrednich i rezerwacji

1. Przedsiębiorstwa kolejowe oraz sprzedawcy biletów oferują, tam gdzie jest to możliwe, bilety oraz bilety bezpośrednie i rezerwacje.
2. Bez uszczerbku dla ust. 4 przedsiębiorstwa kolejowe dystry­buują wśród pasażerów bilety za pośrednictwem przynajmniej jednego z następujących sposobów sprzedaży:
3. w kasach biletowych lub w automatach biletowych;
4. za pośrednictwem telefonu, Internetu lub jakichkolwiek in­nych, powszechnie dostępnych technologii informacyjnych;
5. w pociągach.

3. Bez uszczerbku dla ust.4i5 przedsiębiorstwa kolejowe  
w ramach umów o świadczenie usług publicznych rozprowadza-  
ją bilety w przynajmniej jeden z następujących sposobów:

1. w kasach biletowych lub w automatach biletowych;
2. w pociągach.
3. Przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają możliwość nabycia w pociągu biletów na dane połączenie, chyba że możliwość taka jest ograniczona albo wyłączona ze względów bezpieczeństwa lub zwalczania nadużyć, z powodu obowiązku wcześniejszej re­zerwacji lub z uzasadnionych względów handlowych.
4. Jeżeli na stacji początkowej nie ma kasy ani automatu bile­towego, pasażerowie muszą zostać poinformowani na stacji o:

Artykuł 8 Informacje dotyczące podróży

1. Bez uszczerbku dla art. 10 przedsiębiorstwa kolejowe oraz sprzedawcy biletów w imieniu jednego lub kilku przedsiębiorstw kolejowych udzielają pasażerowi na jego żądanie przynajmniej informacji wymienionych w załączniku II część I, w odniesieniu do podróży objętych umowami transportowymi oferowanymi przez dane przedsiębiorstwo kolejowe. Sprzedawcy biletów, któ­rzy oferują umowy transportowe we własnym imieniu, oraz ope­ratorzy turystyczni dostarczają tych informacji, jeżeli są one dostępne.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe dostarczają pasażerowi w trak­cie podróży przynajmniej informacji wymienionych w załączni­ku II część II.
3. możliwości i sposobie dokonania zakupu biletu telefonicz­nie, za pośrednictwem Internetu lub w pociągu;
4. najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajdują się kasy lub automaty biletowe.

Artykuł 10

Informacje dotyczące podróży oraz systemy rezerwacji

1. W celu dostarczania informacji oraz wystawiania biletów, o których mowa w niniejszym rozporządzeniu, przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów korzystają z systemu KSIRTK, który ma zostać utworzony przy zastosowaniu procedur, o któ­rych mowa w niniejszym artykule.

1. Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się technicz­ne specyfikacje interoperacyjności (TSI), o których mowa w dyrektywie 2001/16/WE.
2. Komisja, na wniosek Europejskiej Agencji Kolejowej (ERA), przyjmuje w terminie do dnia 3 grudnia 2010 r. podsystem TSI dotyczący aplikacji telematycznych dla usług pasażerskich. TSI umożliwiają dostarczanie informacji wymienionych w załączni­ku II oraz wystawianie biletów zgodnie z niniejszym rozporządzeniem.
3. Przedsiębiorstwa kolejowe dostosowują swoje KSIRTK do wymagań określonych w TSI, zgodnie z planem rozmieszczenia, określonym w tym TSI.
4. Z zastrzeżeniem przepisów dyrektywy 95/46/WE, żadne przedsiębiorstwo kolejowe ani sprzedawca biletów nie ujawnia innym przedsiębiorstwom kolejowym lub sprzedawcom biletów informacji dotyczących osób odnoszących się do poszczególnych rezerwacji.
5. Bez uszczerbku dla przepisów ust. 1 zaliczka w razie śmier­ci nie może być niższa niż 21000 EUR na pasażera.
6. Zaliczka nie stanowi uznania odpowiedzialności i może być potrącona z kolejnych kwot wypłacanych na podstawie niniejsze­go rozporządzenia, ale nie podlega zwrotowi — z wyjątkiem przypadków, gdy szkoda powstała na skutek zaniedbania ze stro­ny pasażera lub z jego winy albo gdy osoba, która otrzymała za­liczkę, nie była uprawniona do odszkodowania.

Artykuł 14

Kwestionowanie odpowiedzialności

Nawet jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe kwestionuje swoją odpo­wiedzialność za uszkodzenia ciała doznane przez przewożonego przez siebie pasażera, podejmie ono wszelkie racjonalne środki w celu udzielenia pomocy pasażerowi, który dochodzi odszko­dowania od osób trzecich.

ROZDZIAŁ III

ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTW KOLEJOWYCH ZA PASAŻERÓW ORAZ ICH BAGAŻ

ROZDZIAŁ IV

OPÓŹNIENIA, UTRATA POŁĄCZEŃ ORAZ ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Artykuł 11

Odpowiedzialność wobec pasażerów i za bagaż

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału i bez uszczerb­ku dla mających zastosowanie przepisów krajowych przyznają­cych pasażerom prawo do odszkodowania, odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego wobec pasażerów oraz za ich bagaż regulowana jest przepisami rozdziałów I, III i IV tytułu IV oraz ty­tułu VI i tytułu VII załącznika I.

Artykuł 15

Odpowiedzialność za opóźnienie, utratę połączeń i odwołanie pociągu

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału, odpowiedzial­ność przedsiębiorstwa kolejowego za opóźnienia, utratę połączeń oraz odwołania pociągów regulowana jest postanowieniami ty­tułu IV rozdział II załącznika I.

Artykuł 12 Ubezpieczenie

1. Obowiązek określony w art. 9 dyrektywy 95/18/WE w za­kresie dotyczącym odpowiedzialności wobec pasażerów należy rozumieć jako wymóg posiadania odpowiedniego ubezpieczenia przez przedsiębiorstwo kolejowe lub przedstawienia przez nie równoważnego zabezpieczenia w zakresie jego odpowiedzialnoś­ci wynikającej z niniejszego rozporządzenia.
2. Komisja w terminie do dnia 3 grudnia 2010 r. przedstawia Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie na temat ustalenia minimalnej kwoty ubezpieczenia przedsiębiorstw kole­jowych. W razie potrzeby sprawozdanie to jest uzupełniane od­powiednimi wnioskami lub zaleceniami w tej sprawie.

Artykuł 13 Zaliczki

1. W przypadku śmierci lub zranienia pasażera przedsiębior­stwo kolejowe, zgodnie z art. 26 ust. 5 załącznika I, niezwłocz­nie, a w każdym razie nie później niż piętnaście dni od ustalenia tożsamości osobyfizycznej uprawnionej do odszkodowania, wy­płaca zaliczkę w wysokości niezbędnej do zaspokojenia bieżących potrzeb finansowych, proporcjonalnie do odniesionej szkody.

Artykuł 16

Zwrot kosztów biletu oraz zmiana trasy

W przypadku gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypusz­czać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekro­czy 60 minut w stosunku do umowy transportu, pasażer otrzymuje natychmiast wybór pomiędzy:

1. zwrotem pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich zo­stał opłacony, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połą­czenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym do­stępnym terminie. Zwrot jest dokonywany na takich samych warunkach jak wypłata odszkodowania, o którym mowa w art. 17; albo
2. kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywal­nych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w naj­bliższym dostępnym terminie; albo
3. kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywal­nych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w póź­niejszym terminie dogodnym dla pasażera.

Artykuł 17

Odszkodowanie

Artykuł 18

Pomoc

1. Nie tracąc prawa do przewozu, pasażer może zażądać od przedsiębiorstwa kolejowego odszkodowania za opóźnienie w przypadku opóźnienia pomiędzy podanym na bilecie miejscem wyjazdu i miejscem docelowym, za które nie otrzymał on zwro­tu kosztów biletu zgodnie z art. 16. Minimalna kwota odszkodo­wania wynosi:

a) 25 % ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut;

b) 50 % ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszące­go 120 minut lub więcej.

Pasażerowie, którzy posiadają abonament lub kolejowy bilet okresowy i którzy napotykają na powtarzające się opóźnienia lub odwołania połączeń w okresie jego ważności, mogą dochodzić odpowiedniego odszkodowania zgodnie z warunkami przyzna­wania odszkodowań określonymi przez przedsiębiorstwa kolejo­we. Warunki te określają kryteria dotyczące opóźnienia i sposób obliczania odszkodowania.

Odszkodowanie za opóźnienie oblicza się w stosunku do ceny, jaką pasażer faktycznie zapłacił za opóźnioną usługę.

Gdy umowa transportu dotyczy podróży w obie strony, odszko­dowanie za opóźnienie w podróży docelowej lub powrotnej ob­liczane jest na podstawie połowy ceny zapłaconej za bilet. W analogiczny sposób cena biletu na opóźnione połączenie od­bywane na podstawie każdej innej formy umowy transportu, która pozwala na podróż na kilku kolejnych odcinkach trasy, ob­liczana jest proporcjonalnie do pełnej ceny biletu.

Przyobliczaniu czasu opóźnienia nie uwzględnia się opóźnień, co do których przedsiębiorstwo kolejowe może udowodnić, że zda­rzyły się poza terytorium, na którym stosuje się Traktat ustana­wiający Wspólnotę Europejską..

2. Wypłata odszkodowania następuje w ciągu miesiąca od zło­żenia wniosku o odszkodowanie. Odszkodowanie może zostać wypłacone w postaci kuponów lub innych usług, jeżeli ich wa­runki są elastyczne (szczególnie w odniesieniu do okresu ważno­ści oraz miejsca docelowego). Odszkodowanie jest wypłacane w formie pieniężnej na wniosek pasażera.

1. W przypadku opóźnienia przyjazdu lub odjazdu pasażero­wie są informowani o sytuacji i o spodziewanym czasie odjazdu oraz przyjazdu przez przedsiębiorstwo kolejowe lub przez za­rządcę stacji niezwłocznie po pojawieniu się takiej informacji.
2. W przypadku opóźnienia, o którym mowa w ust. 1, o po­nad 60 minut pasażerom oferuje się także nieodpłatnie:
3. posiłki i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne w pociągu lub na stacji lub mogą zostać w roz­sądnym zakresie dostarczone;
4. o ile jest to fizycznie możliwe, zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz transport pomiędzy stacją kolejową a miejscem zakwaterowania w przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub kilka nocy albo jeżeli niezbędny jest pobyt dodatkowy;
5. o ile jest to fizycznie możliwe, transport z pociągu do stacji kolejowej, do miejsca odjazdu zastępczego środka transpor­tu lub do miejsca przeznaczenia, jeżeli pociąg został unieru­chomiony na trasie.
6. Jeżeli połączenie kolejowe nie może być dalej wykonywa­ne, przedsiębiorstwo kolejowe organizuje jak najszybciej zastęp­czy transport pasażerów.
7. Na żądanie pasażera przedsiębiorstwa kolejowe zaświadcza­ją na bilecie, zależnie od sytuacji, że połączenie kolejowe uległo opóźnieniu, że opóźnienie doprowadziło do utraty połączenia albo że połączenie zostało odwołane.
8. Stosując ust. 1,2i3,prowadzące obsługę przedsiębiorstwo kolejowe zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób niepełno­sprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób im towarzyszących.

ROZDZIAŁ V

OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE I OSOBY O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

1. Kwota zwrotu ceny biletu nie jest pomniejszana o finanso­we koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą wprowadzić próg minimalny, poniżej którego odszkodowanie nie będzie wypłaca­ne. Wysokość progu nie przekracza 4 EUR.
2. Pasażerowi nie przysługuje prawo do odszkodowania, jeże­li został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połącze­niem lub poprzez zmianę trasy jest krótsze niż 60 minut.

Artykuł 19

Prawo do przewozu

1. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji, przy aktywnym udziale przedstawicieli organizacji osób niepełnospraw­nych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, określają niedyskryminujące zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osobyniepełnosprawne i osobyo ograniczonej sprawności ruchowej.

2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez do­datkowych opłat. Przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny nie mogą odmówić osobie niepełno­sprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej doko­nania rezerwacji lub wystawienia biletu ani żądać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, chyba że jest to absolutnie konieczne w celu zapewnienia zgodności z zasadami dostępu, o których mowa w ust. 1.

Artykuł 20

Informacja dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Na żądanie, przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny udzielają osobom niepełnospraw­nym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostę­pu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach, zgodnie z zasadami dostępu, o których mowa w art. 19 ust. 1, oraz infor­mują osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej o udogodnieniach w pociągu.
2. Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny korzysta ze zwolnienia, o którym mowa w art. 19 ust. 2, na żądanie informuje on na piśmie w terminie pięciu dni roboczych zainteresowane osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej o przyczynach odmo­wy dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu, lub żądania, aby towarzyszyła jej inna osoba.
3. Państwa członkowskie mogą przewidzieć odstępstwo od ust. 1 w przypadku osób podróżujących połączeniami na podsta­wie umowy o świadczenie usług publicznych zawartej zgodnie z obowiązującym prawem wspólnotowym, pod warunkiem że właściwe organy zapewnią alternatywne środki lub ustalenia gwa­rantujące równoważny lub wyższy poziom dostępu do usług transportowych.
4. Na stacjach, na których nie ma personelu, przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządca stacji zapewnia wywieszanie łatwo dostęp­nej informacji zgodnie z zasadami dostępu, o których mowa w art. 19 ust. 1, dotyczącej najbliższej stacji, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępnej pomocy dla osób niepeł­nosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Artykuł 23 Pomoc w pociągu

Bez uszczerbku dla zasad dostępu, o których mowa w art. 19 ust. 1, przedsiębiorstwo kolejowe zapewnia osobie niepełno­sprawnej oraz osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nie­odpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania.

Do celów niniejszego artykułu pomoc w pociągu oznacza wszel­kie racjonalne starania w celu zaoferowania pomocy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności rucho­wej, aby umożliwić jej dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy poziom niepełno­sprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodziel­ne i bezpieczne korzystanie z takich usług.

Artykuł 21 Dostępność

1. Przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji zapewniają, zgodnie z TSI dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, do­stępność stacji, peronów, taboru kolejowego i innych pomie­szczeń dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. W braku personelu towarzyszącego w pociągu lub perso­nelu na stacji przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządca stacji po­dejmuje wszelkie racjonalne starania w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności rucho­wej dostępu do podróży pociągiem.

Artykuł 22

Pomoc na stacjach kolejowych

1. Osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które odjeżdżają ze stacji kolejowej, na któ­rej obecny jest personel, przejeżdżają przez nią lub przyjeżdżają na nią, zarządca stacji zapewnia nieodpłatnie pomoc w taki spo­sób, aby osoby te były w stanie wsiąść do odjeżdżającego pocią­gu, przesiąść się do pociągu skomunikowanego lub wysiąść z pociągu przyjeżdżającego, na przejazd, na który zakupiły bilet, bez uszczerbku dla zasad dostępu ustanowionych na mocyart. 19 ust. 1.

Artykuł 24 Warunki udzielania pomocy

Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy bile­tów i operatorzy turystyczni współpracują ze sobą w celu udzie­lania pomocy osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z art. 22 i 23 oraz zgodnie z poniższymi literami:

1. pomoc zapewniana jest pod warunkiem, że przedsiębiorstwo kolejowe, zarządcę stacji, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego powiadomiono o potrzebie udzielenia pomo­cy danej osobie przynajmniej na 48 godzin, zanim taka po­moc będzie potrzebna. Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przewozów;
2. przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy bile­tów oraz operatorzy turystyczni podejmują wszystkie dzia­łania konieczne dla przyjęcia powiadomień;
3. jeżeli nie dokonano powiadomienia zgodnie z lit. a), przed­siębiorstwo kolejowe i zarządca stacji podejmują wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawno­ści ruchowej mogła odbyć podróż;
4. bez uszczerbku dla uprawnień innych podmiotów w odnie­sieniu do obszarów poza terenem stacji zarządca stacji lub inna upoważniona osoba wyznacza punkty w granicach sta­cji kolejowej i poza nią, w których osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą zgła­szać swoje przybycie na stację oraz w razie potrzeby popro­sić o pomoc;
5. pomoc udzielana jest pod warunkiem, że dana osoba niepeł­nosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej pojawi się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji świad­czących taką pomoc. Wyznaczonytermin nie może przekra­czać 60 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy. Je­żeli nie został określony konkretny termin pojawienia się osoby niepełnosprawnej lub osobyo ograniczonej sprawno­ści ruchowej, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy.

Artykuł 25

Odszkodowanie za sprzęt osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub inny specjalistyczny sprzęt

Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe odpowiedzialne jest za całkowi­tą lub częściową utratę albo uszkodzenie sprzętu osób niepełno­sprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej służącego im do poruszania się lub innego specjalistycznego sprzętu używanego przez takie osoby, ograniczenia finansowe nie mają zastosowania.

1. Pasażerowie mogą złożyć skargę do któregokolwiek przed­siębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę lub do odpo­wiedniego sprzedawcy biletów. W ciągu 20 dni adresat skargi udziela odpowiedzi, wraz z uzasadnieniem, lub też w usprawie­dliwionych przypadkach informuje pasażera o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim możne on spo­dziewać się na nią odpowiedzi.
2. Przedsiębiorstwo kolejowe publikuje w sprawozdaniu rocz­nym, o którym mowa w art. 28, informację o liczbie i rodzaju otrzymanych i rozpatrzonych skarg, a także o czasie udzielenia odpowiedzi i ewentualnych podjętych działaniach mających na celu poprawę sytuacji.

Artykuł 28

Normy jakości obsługi

1. Przedsiębiorstwa kolejowe określają normy jakości obsługi w połączeniach i wdrażają system zarządzania jakością, aby utrzymać wysoki poziom tych usług. Normy jakości obsługi obej­mą co najmniej pozycje wymienione w załączniku III.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe monitorują swoje wyniki w za­kresie realizacji norm jakości obsługi. Przedsiębiorstwa kolejowe publikują każdego roku sprawozdanie na temat realizacji swoich norm jakości razem ze sprawozdaniem rocznym. Sprawozdanie na temat realizacji norm jakości obsługi publikowane jest na stro­nach internetowych przedsiębiorstw kolejowych. Ponadto spra­wozdania te udostępnia się na stronie internetowej Europejskiej Agencji Kolejowej.

ROZDZIAŁ VII

INFORMACJA I EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW

ROZDZIAŁ VI

BEZPIECZEŃSTWO, SKARGI ORAZ JAKOŚĆ USŁUG

Artykuł 26

Osobiste bezpieczeństwo pasażerów

W porozumieniu z organami publicznymi przedsiębiorstwa ko­lejowe, zarządca infrastruktury i zarządcy stacji podejmują, każ­dy w ramach swojego zakresu odpowiedzialności, odpowiednie środki w celu zapewnienia osobistego bezpieczeństwa pasażerów na stacjach kolejowych i w pociągach oraz w celu kontroli ryzy­ka i dostosowują je do poziomu bezpieczeństwa określonego przez władze publiczne. Podmioty te współpracują ze sobą oraz wymieniają informacje dotyczące najlepszych praktyk w zakresie zapobiegania działaniom, które prawdopodobnie pogorszą po­ziom bezpieczeństwa.

Artykuł 29

Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach

1. Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji i operatorzy tu­rystyczni przy sprzedaży biletów na podróż pociągiem informują pasażerów o ich prawach i obowiązkach wynikających z niniej­szego rozporządzenia. W celu wypełnienia tego obowiązku informacyjnego przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji i ope­ratorzy turystyczni mogą skorzystać ze streszczenia przepisów niniejszego rozporządzenia przygotowanego przez Komisję we wszystkich językach urzędowych i udostępnionego przedsiębior­stwom kolejowym, zarządcom stacji i operatorom turystycznym.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji udostępniają pa­sażerom — na stacjach i w pociągu — dane umożliwiające kon­takt z organem wyznaczonym przez państwa członkowskie zgodnie z art. 30.

Artykuł 27

Skargi

1. Przedsiębiorstwa kolejowe, we współpracy ze sprzedawca­mi biletów, ustanawiają mechanizm rozpatrywania skarg w za­kresie praw i obowiązków objętych niniejszym rozporządzeniem. Podają one do ogólnej wiadomości pasażerów informacje kontak­towe oraz powiadamiają o swoim języku lub językach roboczych.

Artykuł 30

Egzekwowanie przepisów

1. Każde państwo członkowskie wyznacza organ lub organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów niniejszego rozpo­rządzenia. Każdy z tych organów podejmuje kroki niezbędne do zapewnienia przestrzegania praw pasażerów.

Każdy z tych organów jest niezależny organizacyjne w zakresie decyzji dotyczących finansowania i w zakresie struktury praw­nej i procesu decyzyjnego od zarządcy infrastruktury, organu pobierającego opłaty, organu przydzielającego zdolność przepus­tową lub przedsiębiorstwa kolejowego.

Państwa członkowskie informują Komisję o organie lub organach wyznaczonych zgodnie z niniejszym ustępem oraz o ich zakre­sach odpowiedzialności.

2. Każdy pasażer może składać skargi w sprawie naruszenia niniejszego rozporządzenia do odpowiedniego organu wyzna­czonego zgodnie z ust. 1 albo do innego właściwego organu wyznaczonego przez państwo członkowskie.

Artykuł 31

Współpraca między organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

Organy, o których mowa w art. 30, odpowiedzialne za egzekwo­wanie przepisów, wymieniają między sobą informacje dotyczące swojej pracy, zasad podejmowania decyzji oraz praktyki w tym zakresie w celu koordynowania swoich zasad podejmowania de­cyzji na terytorium Wspólnoty. Komisja udziela im pomocy w wykonywaniu tego zadania.

ROZDZIAŁ VIII

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Artykuł 32

Sankcje

Państwa członkowskie przyjmują przepisy dotyczące sankcji ma­jących zastosowanie w przypadkach naruszenia przepisów niniej­szego rozporządzenia oraz podejmują wszelkie niezbędne działania, aby zapewnić ich stosowanie. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające. Państwa członkowskie zawiadamiają Komisję o tych przepisach i działa­niach do dnia 3 czerwca 2010 r. i niezwłocznie zgłaszają wszel­kie późniejsze ich zmiany.

Artykuł 33

Załączniki

Środki mające na celu zmianę innych niż istotne elementów ni­niejszego rozporządzenia poprzez zmianę załączników do niego, z wyjątkiem załącznika I, są przyjmowane zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 35 ust. 2.

Artykuł 34

Przepisy zmieniające

1. Środki mające na celu zmianę innych niż istotne elementów niniejszego rozporządzenia poprzez jego uzupełnienie, konieczne dla wdrożenia art. 2, 10 i 12, przyjmuje się zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 35 ust. 2.
2. Środki mające na celu zmianę innych niż istotne elementów niniejszego rozporządzenia poprzez zmianę kwot, o których mowa w niniejszym rozporządzeniu, innych niż określone w za­łączniku I, są przyjmowane w zależności od inflacji zgodnie z pro­cedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 35 ust. 2.

Artykuł 35

Procedura komitetu

1. Komisja wspomagana jest przez komitet powołany na mocy art. 11a dyrektywy 91/440/EWG.
2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5a ust. 1-4 i art. 7 decyzji 1999/468/WE, z uwzględnie­niem przepisów art. 8 tej decyzji.

Artykuł 36

Sprawozdanie

Komisja składa Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawoz­danie dotyczące wdrożenia i skutków niniejszego rozporządze­nia do dnia 3 grudnia 2012 r., szczególnie w odniesieniu do poziomów jakości obsługi.

Sprawozdanie jest opracowywane na podstawie informacji do­starczanych zgodnie z niniejszym rozporządzeniem oraz z art. 10b dyrektywy 91/440/EWG. W razie potrzeby sprawoz­daniu będą towarzyszyć odpowiednie wnioski.

Artykuł 37

Wejście w życie

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie 24 miesiące po jego opublikowaniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

W imieniu Parlamentu Europejskiego H.-G. PÓTTERING Przewodniczący

Sporządzono w Strasburgu dnia 23 października 2007 r.

W imieniu Rady M. LOBO ANTUNES Przewodniczący

ZAŁĄCZNIK I

Wyciąg z umowy międzynarodowego przewozu osób kolejami (CIV)

Załącznik A

Do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r. zmienionej protokołem wprowadzającym zmiany do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami z dnia

3 czerwca 1999 r.

TYTUŁ II

ZAWARCIE I WYKONANIE UMOWY PRZEWOZU

Artykuł 6 Umowa przewozu

1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego oraz, odpowiednio, jego bagażu i pojazdów do miejsca przeznaczenia i do wydania bagażu i pojazdów w miejscu przeznaczenia.
2. Umowę przewozu potwierdza się jednym lub kilkoma biletami na przewóz wydawanymi podróżnemu. Jednak brak biletu, nieprawidłowości lub utrata biletu nie powodują nieważności umowy przewozu, która nie naruszając postanowień art. 9, podlega postanowieniom przepisów ujednoliconych.
3. Z zastrzeżeniem dowodu przeciwnego, bilet jest miarodajnym dowodem zawarcia oraz treści umowy przewozu.

Artykuł 7 Bilet

1. Ogólne warunki przewozu określają formę i treść biletu oraz języki i czcionki, które należy zastosować przy ich dru­ku i wypełnianiu biletu.

2. Bilet powinien zawierać przynajmniej następujące dane: a) oznaczenie przewoźnika lub przewoźników,

1. oświadczenie, że pomimo zawarcia w umowie odmiennego postanowienia przewóz podlega niniejszym przepisom ujednoliconym; zapis taki może przybrać postać skrótu CIV;
2. wszelkie inne wskazówki niezbędne dla udowodnienia zawarcia oraz treści umowy umożliwiające podróżnemu do­chodzenie swoich praw wynikających z umowy.
3. Podróżny jest zobowiązany przy otrzymaniu biletu upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.
4. Bilet może być odstąpiony, gdy nie jest imienny i podróż nie została jeszcze rozpoczęta.
5. Bilet może być sporządzony w formie elektronicznego zapisu danych, które mogą być przekształcane w formę pi­semną. Sposób zbierania i opracowywania powinien zapewniać ich praktyczną równowartość, zwłaszcza w zakresie mocy dowodowej danych zawartych w bilecie.

Artykuł 8

Opłata i zwrot należności za przejazd

1. Opłatę za przejazd uiszcza się przed rozpoczęciem podróży, chyba że między podróżnym a przewoźnikiem została zawarta odmienna umowa.

2. Ogólne warunki przewozu określają zasady zwrotu opłaty za przejazd.

Artykuł 9

Prawo przewozu. Wyłączenie z przewozu

1. Podróżny musi być zaopatrzony z chwilą rozpoczęcia podróży w ważny bilet na przejazd i okazać go podczas kon­troli biletów. Ogólne warunki przewozu mogą stanowić, że:

a) podróżny, który nie może okazać ważnego biletu, jest obowiązany oprócz opłaty za przejazd uiścić dopłatę;

b) podróżnego, który odmawia natychmiastowego uiszczenia opłaty za przejazd lub dopłaty, można usunąć z pociągu; oraz

c) określać, czy i na jakich zasadach dokonuje się zwrotu opłaty.

2. Ogólne warunki przewozu mogą przewidywać wyłączenie z przewozu lub możliwość usunięcia w czasie podróży:

1. osób stanowiących zagrożenie dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu lub dla bezpieczeństwa po­zostałych podróżnych;
2. osób, które w sposób niedopuszczalny są uciążliwe dla innych podróżnych;

osoby te nie mają prawa żądać zwrotu opłaty za bilet ani opłaty uiszczonej za przewóz ich bagażu.

Artykuł 10

Przestrzeganie przepisów władz administracyjnych

Podróżny jest zobowiązany zastosować się do przepisów wydawanych przez władze celne lub inne władze administracyjne.

Artykuł 11

Odwołanie i opóźnienie pociągu. Utrata połączenia.

Przewoźnik zobowiązany jest w danym wypadku poświadczyć na bilecie odwołanie pociągu lub utratę połączenia.

TYTUŁ III

PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ZWIERZĄT, PRZESYŁEK BAGAŻOWYCH I POJAZDÓW

SAMOCHODOWYCH

Rozdział I Wspólne postanowienia

Artykuł 12

Przedmioty i zwierzęta dopuszczone do przewozu

1. Podróżny może zabrać ze sobą łatwo przenośne przedmioty (bagaż ręczny) oraz żywe zwierzęta, zgodnie z postano­wieniami ogólnych warunków przewozu. Ponadto podróżny może zabrać ze sobą przedmioty przestrzenne zgodnie ze szczególnymi postanowieniami Ogólnych warunków przewozu. Wyłączone są od przewozu jako bagaż ręczny przedmio­ty i zwierzęta, które mogą być dla podróżnych uciążliwe lub spowodować szkodę.
2. Podróżny może nadać, jako przesyłkę bagażową, przedmioty oraz zwierzęta zgodnie z postanowieniami ogólnych wa­runków przewozu.
3. Szczególne postanowienia ogólnych warunków przewozu mogą dopuszczać przewóz pojazdów przy okazji przewo­zu podróżnych.
4. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego, przesyłek bagażowych albo w lub na po­jazdach samochodowych, które zgodnie z postanowieniami niniejszego tytułu przewożone są koleją, musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID).

Artykuł 13 Sprawdzenie

1. Jeżeli ustawy lub przepisy państwa, na którego terytorium zdarzy się taki przypadek, tego nie zabraniają, w razie uza­sadnionego domniemania naruszenia warunków przewozu przewoźnik ma prawo sprawdzić, czy przedmioty lub zwierzę­ta (bagaż ręczny, bagaż nadany, pojazdy wraz z ich załadunkiem) odpowiadają warunkom przewozu. Podróżnego wzywa się do uczestniczenia przy sprawdzeniu. Jeśli podróżny nie zjawi się lub nie jest osiągalny, sprawdzenie powinno być do­konane w obecności dwóch niezależnych świadków.
2. W razie stwierdzenia naruszenia warunków przewozu przewoźnik może zażądać od podróżnego zapłacenia kosztów sprawdzenia.

Artykuł 14

Przestrzeganie przepisów władz administracyjnych

Podróżny jest zobowiązany zastosować się do przepisów wydawanych przez władze celne i inne władze administracyjne w czasie przewozu zarówno w odniesieniu do jego osoby, jak i przewożonych przez niego przedmiotów i zwierząt (bagaż ręczny, przesyłki bagażowe, pojazdy wraz z ich załadunkiem). Podróżny powinien być obecny przy rewizji bagażu ręczne­go i nadanego, chyba że ustawy i przepisy danego państwa dopuszczają wyjątki w tym zakresie.

Rozdział II Bagaż ręczny i zwierzęta

Artykuł 15 Nadzór

Nadzór nad bagażem ręcznym i zwierzętami zabranymi ze sobą należy do podróżnego.

Rozdział III

Przesyłki bagażowe

Artykuł 16 Nadanie przesyłki bagażowej

1. Zobowiązania umowne dotyczące przewozu przesyłek bagażowych powinny być potwierdzone na kwicie bagażo­wym, który wydaje się podróżnemu.
2. Brak, nieprawidłowości lub utrata kwitu bagażowego nie powodują nieważności umowy przewozu bagażu, która nie naruszając postanowień art. 22, podlega postanowieniom niniejszych przepisów ujednoliconych.
3. Z zastrzeżeniem dowodu przeciwnego, kwit bagażowy jest miarodajnym dowodem nadania przesyłki bagażowej oraz warunków jej przewozu.
4. Do chwili złożenia dowodu przeciwnego zakłada się, że w czasie przyjęcia do przewozu przesyłka bagażowa była ze­wnętrznie w dobrym stanie i że liczba i masa sztuk odpowiadały danym wpisanym na kwicie bagażowym.

Artykuł 17 Kwit bagażowy

1. Ogólne warunki przewozu określają formę i treść kwitu bagażowego oraz języki i czcionki, które należy stosować przy ich druku i wypełnianiu. Artykuł 7 ust. 5 stosuje się odpowiednio.
2. Kwit bagażowy powinien zawierać przynajmniej następujące dane:
3. oznaczenie przewoźnika lub przewoźników;
4. oświadczenie, że pomimo zawarcia w umowie odmiennego postanowienia przewóz podlega niniejszym przepisom ujednoliconym; zapis taki może przybrać postać skrótu CIV;

c) wszelkie inne wskazówki niezbędne dla udowodnienia zawarcia oraz treści umowy umożliwiające podróżnemu dochodzenie swoich praw wynikających z umowy.

3. Przy otrzymaniu kwitu bagażowego podróżny obowiązany jest upewnić się, czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazówkami.

Artykuł 18 Nadanie i przewóz

1. Z zastrzeżeniem wyjątku przewidzianego w ogólnych warunkach przewozu, bagaż można nadać do przewozu tylko za okazaniem biletu na przejazd ważnego co najmniej do stacji przeznaczenia bagażu. Formalności wymagane przy nada­niu bagażu, nieokreślone w niniejszym artykule, regulują przepisy obowiązujące w miejscu nadania.
2. Jeżeli ogólne warunki przewozu przewidują przyjmowanie bagażu do przewozu bez okazania biletu, postanowienia przepisów ujednoliconych dotyczące praw i obowiązków podróżnego odnośnie do jego bagażu stosuje się odpowiednio do nadawcy bagażu.
3. Przewoźnik może dokonać przewozu bagażu innym pociągiem lub innym środkiem transportu i inną drogą niż te, z których korzysta podróżny.

Artykuł 19 Uiszczenie opłaty za przewóz bagażu

Opłatę za przewóz bagażu uiszcza się przed rozpoczęciem podróży, chyba że między podróżnym a przewoźnikiem została zawarta odmienna umowa.

Artykuł 20 Oznakowanie bagażu

Podróżny zobowiązany jest podać na każdej sztuce bagażu w dobrze widocznym miejscu i w sposób trwały:

1. swoje nazwisko i adres;
2. miejsce przeznaczenia.

Artykuł 21

Prawo do dysponowania bagażem

1. Jeśli okoliczności na to pozwalają i nie sprzeciwiają się temu przepisy celne lub innych władz administracyjnych, ba­gaż może być, na żądanie podróżnego, wydany w miejscu jego nadania za zwrotem kwitu bagażowego i, jeśli ogólne wa­runki przewozu to przewidują, za okazaniem biletu.
2. Ogólne warunki przewozu mogą zawierać inne postanowienia dotyczące prawa do dysponowania bagażem, w tym zmiany miejsca jego przeznaczenia oraz ewentualnych obciążeń finansowych, jakie wówczas ponosi podróżny.

Artykuł 22 Wydanie

1. Bagaż wydaje się za zwrotem kwitu bagażowego i po zapłaceniu ewentualnych należności obciążających przesyłkę.

Przewoźnik ma prawo, lecz nie jest obowiązany sprawdzić, czy posiadacz kwitu bagażowego jest uprawniony do odbioru bagażu.

2. Za równoznaczne z wydaniem bagażu posiadaczowi kwitu bagażowego uważa się dokonane zgodnie z przepisami  
obowiązującymi w miejscu wydania:

1. przekazanie bagażu organom celnym lub podatkowym do ich pomieszczeń ekspedycyjnych lub składów, jeżeli po­mieszczenia te nie są pod nadzorem przewoźnika;
2. przekazanie żywych zwierząt osobom trzecim na przechowanie.
3. Posiadacz kwitu bagażowego może żądać wydania bagażu w miejscu przeznaczenia w uzgodnionym czasie, a w sto­sownym wypadku po upływie czasu potrzebnego do załatwienia formalności wymaganych przez władze celne lub inne wła­dze administracyjne.
4. W razie nieoddania kwitu bagażowego przewoźnik jest zobowiązany wydać bagaż tylko tej osobie, która udowodni, że ma do niego prawo; jeśli dowód ten zostanie uznany za niewystarczający, przewoźnik może żądać zabezpieczenia.

5. Bagaż wydaje się w miejscu przeznaczenia, do którego został nadany.

1. Posiadacz kwitu bagażowego, któremu nie wydano bagażu na warunkach określonych w ust. 3, może żądać stwier­dzenia na kwicie bagażowym dnia i godziny, w których żądał wydania tego bagażu.
2. Na żądanie osoby uprawnionej przewoźnik jest obowiązany sprawdzić bagaż, w celu stwierdzenia istniejącej zdaniem tej osoby szkody; jeśli przewoźnik nie uczynił zadość temu żądaniu, posiadacz kwitu bagażowego ma prawo odmówić przy­jęcia bagażu.
3. W sprawach nieuregulowanych powyżej wydanie bagażu odbywa się zgodnie z przepisami obowiązującymi w miejs­cu wydania.

Rozdział IV

Pojazdy samochodowe

Artykuł 23 Warunki przewozu

Postanowienia szczególne dotyczące przewozu pojazdów, zawarte w ogólnych warunkach przewozu, określają w szcze­gólności: warunki przyjęcia do przewozu, nadania, załadunku i przewozu, warunki wyładunku i wydania oraz obowiązki pasażerów.

Artykuł 24 Kwit na przewóz

1. Przy przewozie pojazdów samochodowych kwit na przewóz powinien być wydany i przekazany podróżnemu. Kwit może stanowić część biletu na przejazd.
2. Postanowienia szczególne dla przewozu pojazdów samochodowych zawarte w ogólnych warunkach przewozu usta­lają formę i treść kwitu na przewóz pojazdów oraz języki i czcionki, które należy stosować przy jego druku i wypełnianiu. Artykuł 7 ust. 5 stosuje się odpowiednio.

3. Kwit na przewóz pojazdów powinien zawierać przynajmniej następujące dane:

a) oznaczenie przewoźnika lub przewoźników;

1. oświadczenie, że pomimo zawarcia w umowie odmiennego postanowienia przewóz podlega niniejszym przepisom ujednoliconym; zapis taki może przybrać postać skrótu CIV;
2. wszelkie inne wskazówki niezbędne dla udowodnienia zawarcia oraz treści umowy, umożliwiające podróżnemu do­chodzenie swoich praw wynikających z umowy.

4. Przy otrzymaniu kwitu na przewóz pojazdu podróżny obowiązany jest upewnić się, czy został on wystawiony zgod­nie z jego wskazówkami.

Artykuł 25 Obowiązujące prawo

Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego rozdziału, postanowienia rozdziału III dotyczące przewozu bagażu mają zasto­sowanie do przewozu pojazdów samochodowych.

TYTUŁ IV

ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA

Rozdział I Odpowiedzialność za śmierć i zranienie podróżnych

Artykuł 26 Podstawa odpowiedzialności

1. Przewoźnik odpowiada za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego, spowodowane w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powsta­łego podczas przebywania podróżnego w wagonie albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z wagonu, niezależnie od infrastruk­tury kolejowej, z której podróżny korzystał.

2. Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności:

a) jeżeli wypadek został spowodowany przez okoliczności zewnętrzne w stosunku do ruchu kolei, których przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w powstałej sytuacji staranności nie mógł uniknąć ani których skutkom nie mógł zapobiec;

b) jeżeli wypadek nastąpił z winy podróżnego;

c) jeżeli wypadek został spowodowany zachowaniem się osoby trzeciej oraz jeśli przewoźnik mimo zastosowania naka­zanej sytuacją staranności nie mógł uniknąć takiego zachowania się i którego skutkom nie mógł zapobiec; za stronę trzecią nie uważa się innego przedsiębiorstwa eksploatującego tę samą linię kolejową; prawo regresu pozostaje nienaruszone.

1. Jeżeli wypadek został spowodowany zachowaniem się osoby trzeciej i jeżeli odpowiedzialność przewoźnika nie jest całkowicie wyłączona, zgodnie z ust. 2 lit. c), ponosi on pełną odpowiedzialność, uwzględniając ograniczenia Przepisów ujednoliconych, lecz bez uszczerbku dla roszczeń zwrotnych, które może on mieć w stosunku do tej osoby trzeciej.
2. Niniejsze Przepisy ujednolicone nie naruszają odpowiedzialności, jaka może ciążyć na przewoźniku w przypadkach nieprzewidzianych w ust. 1.
3. Jeśli przewóz podlegający jednej umowie przewozu wykonywany jest kolejno przez więcej niż jednego przewoźnika, to w przypadku śmierci lub uszkodzeń ciała podróżnych odpowiedzialność ponosi przewoźnik, który na mocy umowy przewozu zobowiązany był wykonać usługę przewozu, podczas której miał miejsce wypadek. Jeśli usługa ta nie została wy­konana przez tego przewoźnika, lecz przez przewoźnika podwykonawcę, odpowiedzialność zgodną z niniejszymi przepi­sami ujednoliconymi ponoszą solidarnie obaj przewoźnicy.

Artykuł 27

Odszkodowanie w przypadku śmierci

1. W przypadku śmierci podróżnego odszkodowanie obejmuje:

1. wszelkie niezbędne koszty, spowodowane śmiercią podróżnego, a w szczególności koszty przewozu zwłok i wydatki związane z pogrzebem;
2. jeżeli śmierć nie nastąpiła natychmiast, odszkodowanie określone w art. 28.

2. Jeżeli, z powodu śmierci podróżnego, osoby, wobec których miał on lub mógłby mieć ustawowy obowiązek alimen­tacyjny, są pozbawione jego wsparcia, osoby takie również otrzymują odszkodowanie za tę stratę. Roszczenia o odszko­dowania osób pozostających na utrzymaniu podróżnego, wobec których nie miał on ustawowego obowiązku alimentacyjnego, podlegają prawu krajowemu.

Artykuł 28

Odszkodowanie w przypadku uszkodzeń ciała

W przypadku uszkodzeń ciała lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego odszkodowanie obejmuje:

1. wszelkie niezbędne koszty, a w szczególności koszty leczenia i transportu;
2. zadośćuczynienie stratom finansowym powstałym na skutek całkowitej lub częściowej utraty zdolności do pracy lub na skutek zwiększonych potrzeb spowodowanych wypadkiem.

Artykuł 29

Naprawienie innych szkód wynikających z obrażeń ciała

Prawo krajowe określa, czy i w jakiej mierze przewoźnik jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania za szkody wynika­jące z obrażeń ciała, inne niż przewidziane w art. 27 i 28.

Artykuł 30

Forma i wysokość odszkodowania za śmierć i zranienie

1. Odszkodowanie przewidziane w art. 27 ust.2iw art. 28 lit. b) powinno być uiszczone w formie pieniężnej. Jednakże w razie gdy prawo krajowe dopuszcza przyznanie renty, odszkodowanie uiszcza się w tej formie, jeśli poszkodowany pod­różny lub osoby uprawnione wymienione w art. 27 ust. 2 żądają wypłaty renty.
2. Wysokość odszkodowania przyznanego zgodnie z ust. 1 określa prawo krajowe. Jednakże przy zastosowaniu niniej­szych przepisów ujednoliconych ustala się dla każdego podróżnego górną granicę w wysokości 175 000 jednostek obra­chunkowych jako kwotę jednorazową lub jako rentę roczną odpowiadającą tej sumie, jeżeli prawo krajowe przewiduje granicę maksymalną o niższej wysokości.

Artykuł 31

Inne środki komunikacji

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, postanowienia dotyczące odpowiedzialności za śmierć i zranienie podróżnych nie mają zastosowania do szkód, które powstały podczas przewozu, który zgodnie z umową przewozu nie był przewozem kolejowym.
2. Jeżeli jednak wagony kolejowe przewozi się promem, postanowienia o odpowiedzialności w razie śmierci i zranienia podróżnego stosuje się do szkód wymienionych art. 26 ust. 1 i art. 33 ust. 1, spowodowanych wskutek wypadku związa­nego z ruchem kolejowymi, który zdarzył się w czasie przebywania podróżnego w wymienionych wagonach albo przy wsia­daniu do nich lub wysiadaniu z nich.
3. Jeżeli, wskutek wyjątkowych okoliczności, ruch kolejowy jest czasowo przerwany i podróżni są przewożeni innymi środkami transportu, przewoźnik ponosi odpowiedzialność zgodnie z niniejszymi przepisami ujednoliconymi.

Rozdział II Odpowiedzialność w razie niedotrzymania rozkładu jazdy

Artykuł 32

Odpowiedzialność w razie odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty połączenia

1. Przewoźnik odpowiada za szkody, jakie poniósł podróżny, jeżeli wskutek odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty przez podróżnego połączenia podróż nie może być kontynuowana tego samego dnia lub wskutek zaistniałych oko­liczności od podróżnego nie można zgodnie ze zdrowym rozsądkiem wymagać kontynuowania podróży tego samego dnia. Szkody obejmują racjonalnie uzasadnione koszty spowodowane powiadomieniem osób oczekujących na podróżnego w miejscu przeznaczenia.
2. Przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności, jeżeli odwołanie pociągu, jego opóźnienie lub utrata połączenia są spowodowane jedną z następujących przyczyn:

a) okoliczności zewnętrzne w stosunku do ruchu kolei, których przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w powstałej sytuacji staranności nie mógł uniknąć ani których skutkom nie mógł zapobiec;

b) wina podróżnego; lub

c) zachowanie się osoby trzeciej oraz jeśli przewoźnik mimo zastosowania nakazanej sytuacją staranności nie mógł unik­nąć takiego zachowania się i którego skutkom nie mógł zapobiec; za stronę trzecią nie uważa się innego przedsiębior­stwa eksploatującego tę samą linię kolejową; prawo regresu pozostaje nienaruszone.

3. Prawo krajowe określa, czy i w jakiej mierze przewoźnik jest zobowiązany do wypłacenia odszkodowań za szkody inne niż przewidziane w ust. 1. Niniejsze postanowienie nie narusza postanowień art. 44.

Rozdział III

Odpowiedzialność za szkody powstałe podczas przewozu bagażu ręcznego, zwierząt, przesyłek bagażowych i pojazdów samochodowych

DZIAŁ 1

Bagaż ręczny i zwierzęta

Artykuł 33 Odpowiedzialność

1. W razie śmierci lub zranienia podróżnego przewoźnik odpowiada ponadto za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będący ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiózł ze sobą jako bagaż ręczny; dotyczy to również zwierząt, które podróżny miał ze sobą. Artykuł 26 stosuje się odpowiednio.
2. W pozostałych wypadkach przewoźnik odpowiada za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub czę­ściowej utraty rzeczy, bagażu ręcznego lub zwierząt, których nadzór, zgodnie z art.15 spoczywa na podróżnym, jedynie gdy szkoda wynikła z jego winy. Z wyjątkiem art. 51, innych artykułów tytułu IV oraz tytułu VI nie stosuje się.

Artykuł 34

Ograniczenie odszkodowania w razie uszkodzenia lub utraty rzeczy

Jeżeli przewoźnik odpowiada na podstawie art. 33 ust. 1, to górna granica odszkodowania wynosi 1 400 jednostek obra­chunkowych dla każdego podróżnego.

Artykuł 35

Zwolnienie od odpowiedzialności

Przewoźnik nie odpowiada wobec podróżnego za szkody powstałe wskutek niezastosowania się podróżnego do przepisów celnych i przepisów innych władz administracyjnych.

DZIAŁ 2

Przesyłki bagażowe

Artykuł 36 Podstawa odpowiedzialności

1. Przewoźnik odpowiada za szkodę powstałą wskutek całkowitego lub częściowego zaginięcia lub uszkodzenia bagażu w czasie od przyjęcia do przewozu aż do wydania, jak również za szkodę spowodowaną opóźnionym wydaniem.
2. Przewoźnik jest zwolniony od tej odpowiedzialności, jeżeli zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w wydaniu nastą­piło z winy podróżnego, z powodu jego zlecenia niewywołanego winą przewoźnika, z powodu wady własnej bagażu albo wskutek okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć i których skutkom nie mógł zapobiec.
3. Przewoźnik jest zwolniony od tej odpowiedzialności, jeżeli zaginięcie lub uszkodzenie nastąpiło wskutek szczególne­go niebezpieczeństwa wynikającego z jednej lub kilku niżej wymienionych okoliczności:
4. braku lub usterki opakowania;
5. specjalnych właściwości bagażu;
6. nadania jako przesyłki bagażowej przedmiotów wyłączonych od przewozu.

Artykuł 37 Ciężar dowodu

1. Dowód, że opóźnienie w wydaniu, zaginięcie lub uszkodzenie spowodowane zostało przez jedną z okoliczności prze­widzianych w art. 36 ust. 2 ciąży na przewoźniku.

2. Jeżeli przewoźnik wykaże, że bez względu na okoliczności danego przypadku zaginięcie lub uszkodzenie mogło wy­niknąć z jednego lub kilku szczególnych niebezpieczeństw przewidzianych w art. 36 ust. 3, istnieje domniemanie, że szko­da z nich wynikła. Osoba uprawniona zachowuje jednak prawo udowodnienia, że szkoda nie została spowodowana, całkowicie lub częściowo, przez jedno z tych niebezpieczeństw.

Artykuł 38 Kolejni przewoźnicy

Jeżeli przewóz będący przedmiotem jednej umowy przewozu i wykonywany jest przez kilku kolejnych przewoźników, każ­dy z przewoźników przez samo przyjęcie przesyłki bagażowej wraz z kwitem bagażowym lub pojazdu samochodowego z kwitem przewozowym uczestniczy, jeżeli chodzi o przewiezienie przesyłki bagażowej lub pojazdu samochodowego, w umowie przewozu stosownie do warunków określonych w kwicie bagażowym lub w kwicie przewozowym i przyjmuje wynikające z niej obowiązki. W tym wypadku każdy przewoźnik odpowiada za wykonanie przewozu na całej drodze aż do wydania.

Artykuł 39

Przewoźnicy podwykonawcy

1. Jeżeli przewoźnik zlecił przewoźnikowi podwykonawcy w całości lub w części wykonanie przewozu, to niezależnie, czy miał do tego upoważnienie na podstawie umowy przewozu czy nie, odpowiada za wykonanie całego przewozu.

2. Wszelkie postanowienia niniejszych przepisów ujednoliconych dotyczące odpowiedzialności przewoźnika mają za­stosowanie do odpowiedzialności przewoźnika podwykonawcy w zakresie wykonanego przez niego przewozu. Jeżeli wy­toczono powództwo przeciwko pracownikom i jakimkolwiek innym zatrudnionym, którymi przewoźnik podwykonawca posłużył się przy wykonywaniu przewozu, mają zastosowanie postanowienia art. 48 i 52.

3. Jakiekolwiek szczególne porozumienie, na mocy którego przewoźnik przyjmuje zobowiązania niewynikające z ni­niejszych przepisów ujednoliconych albo zrzeka się praw przysługujących przez niniejsze przepisy ujednolicone, ma za­stosowanie do przewoźnika podwykonawcy jedynie, gdy wyrazi na nie pisemną zgodę. Niezależnie od zgody przewoźnika podwykonawcy lub jej braku, przewoźnik związany jest postanowieniami tego szczególnego porozumienia.

4. Jeżeli przewoźnik i przewoźnik podwykonawca odpowiadają razem, ich odpowiedzialność jest solidarna.

5. Całkowita kwota odszkodowań należnych od przewoźnika, przewoźnika podwykonawcy oraz ich pracowników i in­nych zatrudnionych, którymi się oni posługują przy wykonywaniu przewozu, nie może przekraczać maksymalnych kwot odszkodowania przewidzianych w Przepisach ujednoliconych.

6. Żadne z postanowień niniejszego artykułu nie narusza praw do roszczenia zwrotnego powstałego między przewoź­nikiem a przewoźnikiem podwykonawcą.

Artykuł 40 Domniemanie zaginięcia

1. Osoba uprawniona może, bez dalszych dowodów, uważać sztukę bagażu za zaginioną, jeżeli jej nie wydano lub nie przygotowano do wydania w ciągu czternastu dni od chwili zażądania jej wydania stosownie do art. 22 ust. 3.

2. Jeżeli sztuka bagażu, uznana za zaginioną, zostanie odnaleziona w ciągu roku od zażądania jej wydania, przewoźnik jest obowiązany zawiadomić o tym osobę uprawnioną, jeżeli miejsce jej zamieszkania jest znane lub jeżeli można je ustalić.

3. W ciągu trzydziestu dni po otrzymaniu zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2, osoba uprawniona może zażądać, aby wydano jej bagaż. W tym wypadku opłaca ona koszty przewozu bagażu od miejsca nadania do miejsca, w którym ma nastąpić wydanie, i zwraca otrzymane odszkodowanie, po potrąceniu kosztów objętych tym odszkodowaniem. Osoba uprawniona zachowuje jednak prawo do odszkodowania z tytułu opóźnionego wydania, przewidziane w art. 43.

4. Jeżeli odnalezionej sztuki bagażu nie zażądano w terminie przewidzianym w ust. 3 lub jeżeli odnaleziono ją dopiero po upływie roku od zażądania jej wydania, przewoźnik rozporządza nią według ustaw i przepisów miejsca, w którym sztu­ka bagażu się znajduje.

Artykuł 41

Odszkodowanie w razie zaginięcia bagażu

1. Przewoźnik jest zobowiązany zapłacić za całkowite lub częściowe zaginięcie bagażu, bez dalszego odszkodowania:

a) jeżeli udowodniono wysokość szkody, odszkodowanie równe wysokości szkody, najwyżej jednak 80 jednostek obra­chunkowych za brakujący kilogram masy brutto lub 1 200 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu;

b) jeżeli nie udowodniono wysokości szkody, kwotę zryczałtowaną, licząc po 20 jednostek obrachunkowych za braku­jący kilogram masy brutto lub 300 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu.

Rodzaj odszkodowania za brakujący kilogram lub sztukę bagażu ustalają ogólne warunki przewozu.

2. Przewoźnik zwraca ponadto opłatę za przewóz bagażu, opłaty celne i akcyzowe oraz inne kwoty zapłacone przy prze­wozie zagubionej sztuki bagażu.

Artykuł 42

Odszkodowanie w razie uszkodzenia bagażu

1. W razie uszkodzenia bagażu przewoźnik obowiązany jest zapłacić, bez dalszego odszkodowania, kwotę, która odpo­wiada obniżeniu się wartości bagażu.

2. Odszkodowanie nie może jednak przewyższać:

a) jeżeli cały bagaż doznał obniżenia wartości wskutek uszkodzenia — kwoty, którą należałoby zapłacić w razie całko­witego zaginięcia;

b) jeżeli tylko część bagażu doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia — kwoty, którą należałoby zapłacić w ra­zie zaginięcia części, która doznała obniżenia wartości.

Artykuł 43

Odszkodowanie za opóźnienie w wydaniu bagażu

1. W razie opóźnienia w wydaniu bagażu przewoźnik jest obowiązany zapłacić za każde rozpoczęte 24 godziny, licząc od chwili zażądania wydania, najwyżej jednak za 14 dni:

a) jeżeli osoba uprawniona udowodni, że wskutek opóźnienia powstała szkoda łącznie z uszkodzeniem bagażu, odszko­dowanie w wysokości szkody, które nie może przekraczać 0,80 jednostki obrachunkowej za kilogram masy brutto lub 14 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu wydanego z opóźnieniem;

b) jeżeli osoba uprawniona nie udowodni, że wskutek opóźnienia powstała szkoda, odszkodowanie zryczałtowane w wy­sokości 0,14 jednostki obrachunkowej za kilogram masy brutto lub 2,80 jednostek obrachunkowych za sztukę baga­żu wydanego z opóźnieniem.

Rodzaj odszkodowania za kilogram lub sztukę bagażu ustalają ogólne warunki przewozu.

2. Przy zaginięciu całego bagażu nie można płacić odszkodowania zgodnie z postanowieniami ust. 1 obok odszkodo­wania wynikającego z postanowień art. 41.

3. W razie częściowego zaginięcia bagażu odszkodowanie to płaci się zgodnie z ust. 1 za część niezaginioną.

4. W razie uszkodzenia bagażu, niebędącego następstwem opóźnionego wydania, płaci się odszkodowanie zgodnie z postanowieniami ust. 1, ewentualnie wraz z odszkodowaniem przewidzianym w art. 42.

5. W żadnym wypadku odszkodowanie łączne przewidziane w ust. 1 i odszkodowanie przewidziane w art. 41 i 42 nie może być wyższe niż odszkodowanie, które należałoby zapłacić w razie całkowitego zaginięcia bagażu.

DZIAŁ 3 Pojazdy samochodowe

Artykuł 44

Odszkodowanie w razie opóźnienia

1. Jeżeli pojazd samochodowy towarzyszący podróżnemu zostanie z winy przewoźnika z opóźnieniem załadowany lub wydany, przewoźnik płaci odszkodowanie, pod warunkiem że osoba uprawniona udowodni, że w wyniku tego powstała szkoda; przy czym kwota odszkodowania nie może przekraczać wysokości opłaty za przewóz pojazdu.
2. Jeżeli z powodu opóźnienia załadunku z winy przewoźnika osoba uprawniona zrezygnuje z wykonania umowy prze­wozu, to otrzymuje zwrot zapłaty za przewóz. Jeżeli osoba ta udowodni, że z powodu opóźnienia powstała szkoda, może ona żądać dodatkowo odszkodowania, które nie może przekraczać wysokości opłaty przewozowej.

Artykuł 45

Odszkodowanie w razie zaginięcia bagażu

W razie całkowitego lub częściowego zagubienia pojazdu osoba uprawniona otrzymuje odszkodowanie za udokumento­waną szkodę, obliczone z uwzględnieniem obecnej wartości pojazdu, które nie może przekraczać kwoty 8 000 jednostek obrachunkowych. Przyczepa z ładunkiem lub bez traktowana jest jako pojazd.

Artykuł 46

Odpowiedzialność za inne przedmioty

1. Jeżeli chodzi o przedmioty pozostawione w pojazdach lub znajdujące się w kontenerach-bagażnikach (np. w konte­nerach na bagaż lub na narty), przymocowanych do pojazdu, przewoźnik odpowiada tylko za szkody wynikłe z jego winy. Łączna kwota odszkodowania nie może przekraczać 1 400 jednostek obrachunkowych.
2. Jeżeli chodzi o przedmioty przymocowane na zewnątrz pojazdu włącznie z kontenerami-bagażnikami wymieniony­mi w ust. 1, przewoźnik odpowiada tylko wówczas, jeżeli zostało udowodnione, że szkoda jest wynikiem działania lub za­niechania popełnionego przez przewoźnika albo z zamiarem spowodowania szkody, albo w wyniku niedbalstwa i ze świadomością dopuszczenia powstania szkody.

Artykuł 47 Obowiązujące prawo

Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego działu, postanowienia działu 2 dotyczące odpowiedzialności za przesyłki baga­żowe stosuje się do pojazdów samochodowych.

Rozdział IV Wspólne postanowienia

Artykuł 48

Utrata prawa do ograniczonej odpowiedzialności

Postanowienia niniejszych Przepisów ujednoliconych oraz przepisy prawa krajowego, które ograniczają wysokość odszko­dowania do określonej kwoty nie mają zastosowania, jeżeli zostało udowodnione, że szkoda jest wynikiem działania lub zaniechania popełnionego przez przewoźnika albo z zamiarem spowodowania szkody, albo w wyniku niedbalstwa i ze świa­domością dopuszczenia powstania szkody.

Artykuł 49

Przeliczenie i oprocentowanie odszkodowania

1. Jeżeli obliczenie odszkodowania wymaga przeliczenia kwot wyrażonych w walutach obcych, przeliczenia dokonuje się według kursu obowiązującego w dniuiwmiejscu wypłaty odszkodowania.

1. Osoba uprawniona może żądać odsetek od odszkodowania w wysokości pięciu procent w stosunku rocznym, nali­czanych od dnia wniesienia reklamacji przewidzianej w art. 55 lub, jeżeli nie było reklamacji, od dnia wytoczenia powódz­twa sądowego.
2. Jednakże w stosunku do odszkodowania przysługującego na podstawie art. 27 i 28 odsetki są naliczane od dnia, w którym nastąpiły zdarzenia stanowiące podstawę do ustalenia wysokości odszkodowania, jeżeli dzień ten jest późniejszy od dnia złożenia reklamacji lub od dnia wytoczenia powództwa sądowego.
3. W wypadku przesyłek bagażowych odsetki przysługują, gdy kwota odszkodowania przekracza 16 jednostek obra­chunkowych na jeden kwit bagażowy.
4. W wypadku przesyłek bagażowych, jeżeli osoba uprawniona nie przekaże przewoźnikowi w wyznaczonym terminie dokumentów niezbędnych do ostatecznego załatwienia reklamacji, bieg odsetek zawiesza się na czas od upływu tego ter­minu do przekazania dokumentów.

Artykuł 50

Odpowiedzialność w razie wypadku nuklearnego

Przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności ciążącej na nim na podstawie Przepisów ujednoliconych, jeżeli szkoda po­wstała wskutek wypadku nuklearnego i jeżeli według ustaw i przepisów o odpowiedzialności w dziedzinie energii nuklear­nej obowiązujących w danym państwie właściciel urządzenia nuklearnego lub równorzędna mu osoba odpowiada za tę szkodę.

Artykuł 51

Odpowiedzialność przewoźnika za swoich pracowników

Przewoźnik odpowiada za swoich pracowników oraz za inne osoby, którymi się posługuje przy wykonywaniu przewozu, jeżeli pracownicy i inne osoby wykonują swoje czynności służbowe. Zarządcy infrastruktury kolejowej, na której odbywa się przewóz, uważani są za pracowników, którymi przewoźnik posługuje się przy wykonywaniu przewozu.

Artykuł 52 Roszczenia szczególne

1. We wszystkich wypadkach, w których mają zastosowanie niniejsze przepisy ujednolicone, można wystąpić przeciw­ko przewoźnikowi z roszczeniem o odszkodowanie bez względu na tytuł, na jakim jest ono oparte, tylko na warun­kach i w granicach przewidzianych w niniejszych przepisach.
2. Powyższe postanowienie dotyczy również roszczeń dochodzonych od pracowników przewoźnika i innych osób, za które przewoźnik odpowiada na podstawie art. 51.

TYTUŁ V

ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO

Artykuł 53

Szczególne zasady odpowiedzialności

Podróżny ponosi odpowiedzialność wobec przewoźnika za:

a) szkody, które wynikły z nieprzestrzegania obowiązków podróżnego:

1. określonych w art. 10, 14 i 20;
2. określonych w postanowieniach szczególnych dla przewozu pojazdów samochodowych, zawartych w Ogólnych warunkach przewozu; lub
3. określonych w Regulaminie międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID); albo

b) szkody spowodowane przez przedmioty lub zwierzęta, które podróżny zabrał ze sobą,

o ile nie udowodni on, że szkoda powstała w wyniku okoliczności, których mimo zastosowania nakazanej sytuacją staran­ności nie mógł uniknąć i których skutkom nie mógł zapobiec mimo zachowania niezbędnej i oczekiwanej od zdyscyplino­wanego podróżnego staranności. Niniejsze postanowienie nie narusza odpowiedzialności przewoźnika przewidzianej w art. 26 i 33 ust. 1.

TYTUŁ VI

DOCHODZENIE ROSZCZEŃ

Artykuł 54

Stwierdzenie częściowego zaginięcia lub uszkodzenia bagażu

1. Jeżeli przewoźnik ujawni lub jeśli przypuszcza albo też jeżeli osoba uprawniona twierdzi, że przewożony przez prze­woźnika przedmiot (bagaż, pojazd samochodowy) częściowo zaginął lub został uszkodzony, przewoźnik jest obowiązany niezwłocznie, w miarę możliwości w obecności osoby uprawnionej, stwierdzić protokolarnie, w zależności od rodzaju szko­dy, stan przewożonego przedmiotu oraz, jeżeli to możliwe, rozmiar i przyczynę szkody, jak również czas jej powstania.
2. Odpis tego protokołu wydaje się nieodpłatnie osobie uprawnionej.
3. Jeżeli osoba uprawniona nie uznaje stwierdzeń protokołu, może ona zażądać ustalenia stanu bagażu lub pojazdu, jak również przyczyn i rozmiaru szkody, przez rzeczoznawcę powołanego przez obie strony lub przez sąd. Postępowanie to podlega ustawom i przepisom państwa, w którym odbywa się ustalenie szkody.

Artykuł 55

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego należy wnosić na piśmie do przewoźnika, przeciwko któremu może być wytoczone powództwo sądowe. W razie przewozu stanowiącego przedmiot jednej umowy przewozu wykonywanego przez kolejnych przewoźników reklamacje mogą być również wniesione do pierw­szego i ostatniego przewoźnika oraz przewoźnika mającego w kraju stałego zamieszkania lub stałego pobytu osoby upraw­nionej siedzibę swojej firmy, jej filię lub agencję, która zawarła umowę przewozu.
2. Pozostałe reklamacje dotyczące umowy przewozu należy wnosić na piśmie do przewoźnika, o którym mowa w art. 56 ust.2i3.
3. Dokumenty, które osoba uprawniona pragnie dołączyć do reklamacji, należy przedłożyć w oryginale lub w odpisie, odpowiednio uwierzytelnionym na żądanie przewoźnika. Przy załatwianiu reklamacji przewoźnik może zażądać zwrotu bi­letu na przejazd lub kwitu bagażowego lub kwitu przewozowego.

Artykuł 56

Przewoźnicy, przeciwko którym mogą być wytoczone powództwa sądowe

1. Powództwo sądowe wynikające z odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego może być wyto­czone jedynie przeciwko przewoźnikowi odpowiedzialnemu zgodnie z art. 26 ust. 5.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4, inne powództwa podróżnych wynikające z umowy przewozu mogą być wytaczane przeciw­ko pierwszemu lub ostatniemu przewoźnikowi lub przewoźnikowi, który wykonywał tę część przewozu, w czasie której miało miejsce zdarzenie będące przyczyną wytoczenia powództwa.
3. W razie wykonywania przewozów przez kolejnych przewoźników, gdy zgoda przewoźnika zobowiązanego do do­starczenia przesyłki bagażowej lub pojazdu samochodowego jest wpisana do kwitu bagażowego lub kwitu przewozowego, może być także przeciwko niemu wytoczone powództwo sądowe zgodnie z ust. 2, nawet gdy nie otrzymał on bagażu lub nie przyjął pojazdu samochodowego.
4. Powództwo sądowe o zwrot zapłaconej kwoty na podstawie umowy przewozu może być wytoczone przeciwko przewoźnikowi, który pobrał tę kwotę, lub przeciwko przewoźnikowi, na rzecz którego została ona pobrana.
5. Powództwo sądowe może być wytoczone przeciwko innemu przewoźnikowi, niż wskazani w ust.2i4,jeżeli zostało ono wytoczone jako powództwo wzajemne lub w drodze zarzutu w związku z roszczeniem głównym, wynikłym z tej sa­mej umowy przewozu.
6. Jeżeli postanowienia przepisów ujednoliconych stosują się do przewoźnika podwykonawcy, również jemu można wy­toczyć powództwo sądowe.
7. Jeżeli powód ma wybór między kilkoma przewoźnikami, jego prawo wyboru wygasa z chwilą wytoczenia powódz­twa przeciwko jednemu z tych przewoźników. Powyższą zasadę stosuje się, gdy powód ma do wyboru jednego lub kilku przewoźników lub przewoźnika podwykonawcę.

Artykuł 58

Wygaśnięcie roszczeń wynikających z odpowiedzialności za śmierć i zranienie podróżnych

1. Wszelkie roszczenia osoby uprawnionej z tytułu odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnych wygasają, jeżeli w ciągu dwunastu miesięcy, licząc od chwili uzyskania wiadomości, osoba ta nie zgłosiła wypadku, które­mu uległ podróżny, jednemu z przewoźników, do których, zgodnie z art. 55 ust. 1, mogą być składane reklamacje. Jeżeli osoba uprawniona zgłasza wypadek przewoźnikowi ustnie, przewoźnik potwierdza zgłoszenia na piśmie.

2. Roszczenia jednak nie wygasają, jeżeli:

1. w terminie przewidzianym w ust. 1 osoba uprawniona zgłosiła reklamację do jednego z przewoźników wymienio­nych w art. 55 ust. 1;
2. w terminie przewidzianym w ust. 1 przewoźnik w inny sposób dowiedział się o wypadku, któremu uległ podróżny;
3. wypadek nie został zgłoszony lub został zgłoszony z opóźnieniem na skutek okoliczności niezależnych od osoby uprawnionej;

d) osoba uprawniona udowodni, że wypadek zdarzył się z winy przewoźnika.

Artykuł 59

Wygaśnięcie roszczeń wynikających z tytułu umowy o przewozie bagażu

1. Z chwilą wydania bagażu osobie uprawnionej wygasają wszelkie, wynikające z umowy przewozu, roszczenia prze­ciwko przewoźnikowi z tytułu częściowego zaginięcia, uszkodzenia lub opóźnienia w wydaniu.

2. Roszczenia nie wygasają jednak:

a) w razie częściowego zaginięcia lub uszkodzenia, jeżeli:

1. zaginięcie lub uszkodzenie zostało stwierdzone zgodnie z art. 54 przed odebraniem bagażu przez osobę uprawnioną;
2. tylko z winy przewoźnika zaniedbano stwierdzenia, którego należało dokonać zgodnie z art. 54;

b)w razie szkody niedającej się zauważyć z zewnątrz, a którą stwierdzono po odebraniu bagażu przez osobę uprawnioną, jeżeli ona:

1. zażąda stwierdzenia szkody zgodnie z art. 54, bezpośrednio po jej ujawnieniu, najpóźniej jednak w ciągu trzech dni po odbiorze bagażu; oraz
2. udowodni przy tym, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem bagażu do przewozu a jego wydaniem;
3. w razie przekroczenia terminu wydania, jeżeli osoba uprawniona w ciągu dwudziestu jeden dni skorzystała z przysłu­gujących jej praw wobec jednego z przewoźników wskazanych w art. 56 ust. 3;
4. jeżeli osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała z winy przewoźnika.

Artykuł 60

Przedawnienie roszczeń

1. Roszczenia o odszkodowanie wynikające z odpowiedzialności przewoźnika 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.
4. Przedawnienie o którym mowa w ust. 2, biegnie dla roszczeń:
5. o odszkodowanie za całkowite zaginięcie: od czternastego dnia po upływie terminu przewidzianego w art. 22 ust. 3;
6. o odszkodowanie za częściowe zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w wydaniu: od dnia, w którym nastąpiło wydanie;

c) we wszystkich innych przypadkach dotyczących przewozu podróżnych: od dnia upływu ważności biletu.  
Dnia wskazanego jako początek biegu przedawnienia nie wlicza się do tego terminu.

1. [...]
2. [...]
3. Z zastrzeżeniem powyższych postanowień zawieszenie i przerwanie biegu przedawnienia reguluje prawo krajowe.

TYTUŁ VII

WZAJEMNE STOSUNKI MIĘDZY PRZEWOŹNIKAMI

Artykuł 61 Podział opłaty przewozowej

1. Każdy przewoźnik, który pobrał lub powinien pobrać opłaty, jest obowiązany zapłacić uczestniczącym w przewozie przewoźnikom przypadający im udział. Rodzaj i sposób zapłaty regulują umowy między przewoźnikami.
2. Postanowienia art. 6 ust. 3, art. 16 ust. 4 i art. 25 stosują się do stosunków między kolejnymi przewoźnikami.

Artykuł 62

Prawo do roszczeń zwrotnych

1. Przewoźnikowi, który na podstawie Przepisów ujednoliconych zapłacił odszkodowanie, przysługuje roszczenie zwrotne przeciwko przewoźnikom uczestniczącym w przewozie, zgodnie z następującymi postanowieniami:

1. przewoźnik, który spowodował szkodę, ponosi za nią wyłączną odpowiedzialność;
2. jeżeli szkodę spowodowało kilku przewoźników, każdy z nich ponosi odpowiedzialność za szkodę przez siebie spowo­dowaną; jeżeli rozróżnienie takie nie jest możliwe, odszkodowanie dzieli się między nich według zasad podanych w lit. c);
3. jeżeli nie można udowodnić, który z przewoźników spowodował szkodę, odszkodowanie dzieli się między wszyst­kich przewoźników uczestniczących w przewozie, z wyjątkiem tych, którzy udowodnią, że szkoda nie została przez nich spowodowana; podziału dokonuje się proporcjonalnie do udziału w opłacie za przewóz, przypadającego każde­mu z przewoźników.

2. W razie niewypłacalności jednego z przewoźników udział przypadający na niego, lecz niezapłacony, dzieli się między wszystkich pozostałych przewoźników uczestniczących w przewozie, proporcjonalnie do przypadającego każdemu z nich udziału w opłacie za przewóz.

Artykuł 63

Postępowanie przy roszczeniach zwrotnych

1. Przewoźnik, przeciwko któremu wystąpiono z roszczeniem zwrotnym, przewidzianym w art. 62, nie może kwestio­nować zasadności zapłaty dokonanej przez przewoźnika występującego z roszczeniem zwrotnym, jeżeli odszkodowanie ustalone zostało przez sąd po przypozwaniu go w należyty sposób i po umożliwieniu mu przystąpienia do sporu w cha­rakterze interwenta. Sąd orzekający w sprawie głównej ustala terminy do przypozwania i interwencji.

1. Przewoźnik występujący z roszczeniem zwrotnym powinien pozwać jednym i tym samym pozwem wszystkich zainte­resowanych przewoźników, z którymi nie zawarł ugody, pod rygorem utraty prawa do roszczenia zwrotnego w stosunku do przewoźników, których nie pozwał.
2. Sąd powinien rozstrzygać jednym i tym samym wyrokiem o wszystkich roszczeniach zwrotnych, z którymi wystąpiono.
3. Przewoźnik, który chce skorzystać ze swojego prawa do roszczenia zwrotnego, może wnieść pozew do sądu państwa, na którego terytorium jeden z przewoźników uczestniczących w przewozie ma stałą siedzibę, główną siedzibę, filię lub agen­cję, za pośrednictwem której została zawarta umowa przewozu.
4. Jeżeli powództwo powinno być wytoczone przeciwko kilku przewoźnikom, przewoźnik występujący jako powód ma prawo wyboru między sądami właściwymi na podstawie ust. 4.
5. Postępowanie przy roszczeniach zwrotnych nie może być włączone do postępowania o odszkodowanie wdrożonego przez osobę uprawnioną z tytułu umowy przewozu.

Artykuł 64

Umowy w sprawie roszczeń zwrotnych

Przewoźnicy mogą w drodze umów między sobą ustalić odchylenia od postanowień art. 61 i 62.

ZAŁĄCZNIK II

MINIMALNY ZAKRES INFORMACJI DOSTARCZANYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWA KOLEJOWE LUB

SPRZEDAWCÓW BILETÓW

Część I: Informacje dostarczane przed podróżą

Ogólne warunki umów mające zastosowanie do umowy Rozkłady jazdy i warunki odbycia najszybszej podróży Rozkłady jazdy i warunki najniższych opłat za przewóz

Dostępność, warunki dostępu i dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej spraw­ności ruchowej

Możliwość i warunki przewozu rowerów

Dostępność miejsc siedzących w wagonach dla palących i dla niepalących w klasie pierwszej i drugiej oraz w kuszet-kach i wagonach sypialnych

Działania mogące przerwać lub opóźnić połączenia Usługi dostępne w pociągu Procedury odbioru zagubionego bagażu Procedury wnoszenia skarg.

Część II: Informacje dostarczane w trakcie przejazdu

Usługi świadczone w pociągu Następna stacja Opóźnienia

Główne możliwości przesiadek Kwestie bezpieczeństwa i ochrony.

ZAŁĄCZNIK III MINIMALNE NORMY JAKOŚCI OBSŁUGI

Informacje i bilety

Punktualność połączeń międzynarodowych i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku przerwania połączeń Odwołania połączeń międzynarodowych

Czystość taboru kolejowego i pomieszczeń stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.) Badanie opinii klientów

Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług

Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.Załącznik Nr 2 do Decyzji Zarządu Nr 53/2009

**WYKAZ BILETÓW ZWRÓCONYCH Z POWODU OPÓŹNIEŃ POCIĄGÓW**

Stacja/kasa………………………………………..

*(stempel kasy)*

*Dołączyć w przypadku wypełnienia do raportu rozliczeniowego „Zamknięcie zmiany” a kopie wykazu – do kopii raportów. Zasady wypełnienia Wykazu podane są w Decyzji Nr 53 Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 31 grudnia 2009 roku.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Informacje o powstałym opóźnieniu pociągów lub przerwie w ruchu | | | Informacje o dokonanym zwrocie | | Informacja o wydanym bilecie na powrót do pierwotnej stacji wyjazdu | |
| Data | Dotyczy pociągu Nr/  Przerwa w ruchu od godz. do godz. | Relacja przejazdu | Numer biletu | Na kwotę zł. | Numer wydanego biletu | Pokwitowanie odbioru – podpis podróżnego |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Załącznik Nr 3 do Decyzji Zarządu Nr 53/2009

Notatka

ze spotkania, które odbyło się w Zakładzie Linii Kolejowych w Gdańsku z s. w Gdyni, przedstawicieli Zakładu z Przewoźnikami kolejowymi w sprawie udzielenia możliwej pomocy osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, w przejściu na i z peronów, na obszarze zarządzanym przez IZ Gdańsk.

W związku z wejściem w życie z dniem 4 grudnia 2009r. postanowień Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 23 października 2007r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, mając na względzie istniejące bariery architektoniczne na stacjach i peronach będących w zarządzie PKP PLK S.A. Zakładu Linii Kolejowych w Gdańsku z s. w Gdyni w celu zapewnienia wszelkiej możliwej pomocy osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej w dostępie do pociągów, zorganizowano spotkanie z Przewoźnikami pasażerskimi, na którym ustalono:

1. Na obszarze zarządzanym przez Zakład Linii Kolejowych w Gdańsku z s. w Gdyni występują stacje o utrudnionym dostępie do peronów, ze względu na istniejące bariery architektoniczne, dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej
2. Stacje na których występują wskazane bariery ujęto w załączniku Nr 1 do Notatki.
3. Na wymienionych stacjach IZ Gdańsk zobowiązuje się do pomocy osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej w dotarciu, z wyznaczonego na stacji punktu podanego w załączniku, na peron.
4. Pomoc ta jest obligatoryjna w przypadku powiadomienia Zakładu Linii Kolejowych w Gdańsku z s. w Gdyni o jej konieczności na 48 godzin przed odjazdem, przyjazdem pociągu lub koniecznością przesiadki.
5. Pracownicy Przewoźnika, kasy biletowe lub ajencyjni sprzedawcy biletów, którzy otrzymali z odpowiednim wyprzedzeniem zgłoszenie konieczności świadczenia pomocy osobie niepełnosprawnej oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, zobowiązani są do przekazania takiej informacji do Dyspozytora Zakładowego pod nr tel. (58) 721-1202, (58) 721-1305, kom. 606-972-426, pełniącego rolę koordynatora pomocy na terenie IZ Gdańsk
6. Dyżurny ruchu lub inny pracownik IZ Gdańsk w przypadku otrzymania zgłoszenia o konieczności świadczenia pomocy osobie niepełnosprawnej oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, zobowiązany jest o tym powiadomić Dyspozytora Zakładowego lub bezpośredniego zwierzchnika.
7. Dyspozytor Zakładu otrzymane zgłoszenie odnotowuje w Dzienniku pracy dyspozytora, zapisując datę i godzinę otrzymania zgłoszenia, relację podróży osoby niepełnosprawnej ze wskazaniem miejsca ewentualnych przesiadek.
8. Dyspozytor Zakładowy powyższe informacje przekazuje pełniącemu dyżur Naczelnikowi lub Zastępcy Naczelnika Sekcji Eksploatacji właściwej dla miejsca rozpoczęcia, przesiadki lub zakończenia podróży osoby zainteresowanej pomocą.
9. Jeżeli miejsce zakończenia lub przesiadki osoby potrzebującej pomocy występuje na terenie sąsiednich zakładów, to IZDD powiadamia o tym również Dyspozytora zainteresowanego Zakładu lub PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.
10. Powiadomiony przez Dyspozytora pracownik ISE zobowiązany jest do zapewnienia pomocy dla osoby niepełnosprawnej oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, poprzez:

* jeżeli na stacji jest możliwość przyjęcia pociągu na tor z krawędzią peronową peronu o bezpośrednim zejściu poziomym, to ustala z dyżurnym ruchu (w miarę możliwości) przyjęcie pociągu na ten tor;
* w przypadku skomunikowania pociągów ustala (w miarę możliwości) przyjęcie pociągów na torach przy tym samym peronie;
* w przypadku braku takich możliwości zapewnia pomoc w dotarciu na peron do pociągu, z ustalonego na stacji punktu, w czasie nie krótszym niż 30 minut do czasu przewidywanego odjazdu pociągu. W tym celu właściwa ISE zabezpiecza do pomocy niezbędną ilość pracowników.

1. Fakt zatrudnienia pracownika w celu świadczenia pomocy odnotowany zostaje w karcie zapisu, podając czas świadczenia pracy. Czas takiej pracy będzie odnoszony na konto W14W300000 w uzgodnieniu z IZEK.
2. W przypadku zaistnienia konieczności udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, która nie zgłosiła takiej potrzeby w wymaganym terminie, a ze względu na istniejącą barierę architektoniczną na stacji jej potrzebuje, właściwa ISE podejmie wszelkie racjonalnedziałania w celu jej udzielenia.
3. Na stacji Tczew, Gdańsk Główny, Gdynia Główna do udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, powiadomiony Dyspozytor Zakładu , dyżurujący Naczelnik Sekcji czy Dyżurny ruchu, może wykorzystać patrol SOK, uzgadniając powyższe z Komendantem miejscowej placówki.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Dostępność peronów** | |  |  |  |
| **L.** | **Nazwa stacji** | **Numer** | **Miejsce gdzie ma** | **Numer telefonu** |
| **p**. |  | **Telefonu dyżurnego ruchu** | **stawić się niepełnosprawny** | **Kasy SKM** |
|  |  | **w** | **winda/ tunel** |  |  |  |
|  |  | **poziomie** |  |  |  |
|  |  | **szyn kat** |  |  |  |
|  |  | **A.B.C** |  |  |  |
| **Koordynatorem działań w zakresie informacji jest dyspozytor zakładowy PKP PLK S.A. Zakładu Linii Kolejowych w Gdańsku** | | | | | | |
| **telefon 058 721 1202, telefon komórkowy 606 972 426** | | | | | | |
| 1. | Lębork | | tunel | 9597282302 | kasa biletowa w budynku dworca | 513 316 291 |
|
| 2. | Wejherowo | | tunel | 7218345 | kasa biletowa w budynku dworca | 606 640 084 |
| 3. | Wejherowo Nanice | | tunel | 7218345 | wejście na peron nr 1 lub 2 w zależności od kierunku jazdy | 696 469 013 |
| 4. | Reda | | tunel | 7218312 | kasa biletowa w budynku dworca | 696 469 014 |
| 5. | Rumia | | tunel | 7212792 | kasa biletowa w budynku dworca | 587212982 |
| 6. | Gdynia Chylonia | | tunel | 7212167 | wejście na peron przy tunelu | 587212432 |
| 7. | Gdynia Główna | | tunel | 7212196 | kasa biletowa w budynku Dworca podmiejskiego | kasa SKM (Dworzec Podmiejski) 721 12 39 |
| 8. | Gdynia Orłowo | | kładka | 7212419 | przy budynku kasa biletowa | 606 360 475 |
| 9. | Sopot | | tunel | 7213703 | kasa w budynku przy ciągu pieszym prowadzącym na peron SKM (kasa od strony Gdyni) | 668 435 638 - kasa w budynku przy ciągu pieszym prowadzącym na peron SKM (kasa od strony Gdyni) 585550891 - kasa przy ul. Kościuszki 26 od strony ul. Marynarzy (kasa od strony Gdańska) |
| 10. | Gdańsk Oliwa | | tunel | 7215741 | kasa biletowa w budynku dworca | 58 721 94 24 |
| 11. | Gdańsk Wrzeszcz | | tunel | 7215132 | kasa biletowa w budynku dworca | 692 496 685 |
| 12. | Gdańsk Główny | | tunel | 7219575 | przy automatach biletowych (przy peronie nr 4) | 58 550 55 75 - kasa biletowa w tunelu 58 721 33 68 kasa biletowa w budynku dworca (naprzeciwko peronu nr 4) |
| 13. | Pruszcz Gdański | | tunel | 7217926 | kasa biletowa w budynku dworca | 587213848 |
| 14. | Tczew | | tunel | 7217307 | kasa biletowa w budynku dworca | 58 721 74 08 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | |
|  | Znak-SKM-big  **PKP SKM w Trójmieście sp. z o.o.** | | |  | |
|  |  |  |  |  | |
| miejsce na zdjęcie | ul. Morska 350 A  81-002 Gdynia |
|  |  | |  | |
|  | **Upoważnienie do kontroli** | |  | |
|  | **Nr …/2010** | |  | |
|  | imię i nazwisko | |  | |
|  |  | |  | |
|  |  | |  | |
|  |  | |  | |
|  | (Pieczątka imienna i podpis  wystawiającego upoważnienie) | | |  |
|  |
|  |  | | | |  |

załącznik nr 13 do umowy nr SKM -……./11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | **Okaziciel niniejszego upoważnienia ma prawo:** |  |
|  | 1. do kontroli jakości usług świadczonych przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. zamówionych przez Województwo Pomorskie. |  |
|  | 1. do przeprowadzania kontroli bez obowiązku każdorazowego informowania PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. o prowadzonych kontrolach; |  |
|  | 1. odbywać przejazd w kontrolowanym pociągu bez konieczności zakupu biletu. |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Upoważnienie jest ważne do dnia 10 grudnia 2011 roku, wraz z ważnym dokumentem tożsamości.** |  |
|  |  |  |

załącznik nr 15 do umowy nr SKM -……./11

**Wykaz numerów kontaktowych pomocnych w realizacji umowy**

* 1. Dyspozytor Odcinkowy – 058 721 21 70;
  2. Call Center – informacja dla podróżnych – 058 721 21 70;
  3. Straż Ochrony Kolei SKM – 058 721 11 72;
  4. zgłaszanie awarii kasowników biletowych oraz automatów biletowych -
  5. Kasa dopłat – 058 721 27 38;
  6. Sekcja Handlowa – 058 721 27 05,
  7. stanowisko ds. sprzedaży i statystyki w Wydziale Marketingu, Sprzedaży i Umów – 058 721 27 55;
  8. Biuro Rzeczy znalezionych – 0 58 721 2902 ( czynny całą dobę) lub do tel. № 58 7212816 czynny w dniach roboczych w godz. 7.00 – 14.40);
  9. zgłoszenie konieczności udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

załącznik nr 16 do umowy nr SKM -……./11

Identyfikatory Kasjerów