

Jeśli chcemy odbyć podróż koleją, to tak naprawdę nie mamy żadnego wyboru - musimy skorzystać z usług Polskich Kolei Państwowych, przedsiębiorstwa, które ma prawny monopol na pasażerskie przewozy kolejowe na terenie kraju. Czy monopolista musi się liczyć z naszymi potrzebami i prawami?

PKP jest obowiązana do zapewnienia nam odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.

KUPUJĄC BILET ZAWIERASZ UMOWĘ

Przed udaniem się w podróż musimy kupić bilet (chyba, że na stacji nie ma kasy lub jest zamknięta, wtedy przez samo zajęcie miejsca zawieramy umowę przewozu).

Bilet jest nie tylko dowodem opłaty za przejazd, jest on przede wszystkim dowodem zawarcia przez nas umowy z PKP. Część warunków tej umowy zapisana jest na bilecie, np. trasa przewozu, rodzaj i klasa pociągu, czas jego odjazdu lub termin ważności biletu i oczywiście cena. Ale przewoźnik stawia nam - pasażerom - określone wymagania, biorąc równocześnie na siebie określone obowiązki, chociaż ani jedno, ani drugie nie są zapisane na bilecie. Znajdują się one w "Regulaminie przewozu przez PKP" i warto się z nimi zapoznać, żeby wiedzieć, jakie prawa nam przysługują, czyli, na jakich warunkach zawieramy umowę kupując na stacji bilet.

Jeśli zdarzy się, że nie zdążymy kupić biletu w kasie, zgłoszmy ten fakt niezwłocznie obsłudze pociągu. Wówczas kupując bilet u konduktora zapłacimy niewielką opłatę za wydanie biletu w pociągu (tzw. Bilet z wypiską). Gdy tego nie zrobimy, stwierdzenie przez konduktora braku ważnego biletu narazi nas na konieczność zapłacenia - oprócz należności przewozowych - opłaty dodatkowej w wysokości 50-krotnej opłaty za najtańszy bilet jednorazowy tj. 75 zł.

PRAWO DO PRZEJAZDÓW ULGOWYCH

Niektórym kategoriom konsumentów przysługuje prawo do bezpłatnych przejazdów koleją. Dotyczy to: dzieci do lat 4, przewodników towarzyszących w podróży osobie niewidomej lub ociemniałej oraz opiekunów towarzyszących inwalidzie I grupy wymagającemu opieki osoby trzeciej, dzieci i młodzieży dotkniętych inwalidztwem lub niepełnosprawnych oraz ich rodziców lub opiekunów w zakresie określonym w ustawie z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do bezpłatnych i ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz. U. nr 54/92, poz. 254 z późn. zm.).

Określonym kategoriom konsumentów przysługuje 50% ulga w przejazdach (np. dzieciom i młodzieży w okresie od rozpoczęcia nauki w szkole podstawowej do ukończenia szkoły ponad podstawowej, studentom do ukończenia 26 roku życia).

Pamiętajmy, że korzystając z przysługującego nam prawa do bezpłatnych przejazdów czy przejazdów z ulgą, musimy legitymować się właściwym dokumentem poświadczającym uprawnienia do takich przejazdów. Brak aktualnych dokumentów może być powodem zażądania przez przewoźnika dodatkowej opłaty (50-krotność ceny najtańszego biletu).

CZY UMOWĘ MOŻNA ZMIENIĆ

Przed rozpoczęciem podróży możemy zmienić w kasie termin naszego odjazdu, klasę pociągu lub miejsca przeznaczenia. Zmiana terminu odjazdu nie jest odstąpieniem od umowy i kolej nie ma prawa potrącania tzw. odstępnego przy tej operacji. Klasę pociągu i miejsce przeznaczenia można zmienić w trakcie podróży; w takim przypadku, jeżeli chcielibyśmy odzyskać nadpłacone pieniądze (jedziemy pociągiem osobowym, a nie pociągiem pospiesznym, wysiadamy na wcześniejszej stacji, itp.) powinniśmy zwrócić się do konduktora w pociągu, który bezpłatnie musi poświadczyć nam na bilecie zachodzącą zmianę; podobnie jest, jeśli na nasze miejsce sprzedano podwójne miejscówki; po zwrot pieniędzy należy zgłosić się z biletem (który jest dowodem zawarcia umowy i jej zmiany). Jeśli zmiany następują z winy kolei, możemy dodatkowo złożyć po zakończeniu podróży reklamację. Zmiany takie, jak przerwa w ruchu, bądź utracenie połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, upoważniają pasażera do zwrotu należności za cały przejazd i dodatkowo do bezpłatnego powrotu do miejsca rozpoczęcia podróży.

REZYGNACJA Z PODRÓŻY

Zdarza się, że już po zawarciu umowy z PKP, chcemy z niej zrezygnować. Jest to oczywiście możliwe. Jeśli zgłosimy się do kasy przed rozpoczęciem podróży, przysługuje nam zwrot należności za niewykorzystany bilet z potrąceniem odstępnego. Odstępne wynosi 10% przy zwrocie biletu za przejazd jednorazowy oraz za bilet z miejscówką, jeśli jest on zwracany najpóźniej na dwie godziny przed odjazdem; gdy bilet z miejscówką zwracamy później niż na dwie godziny przed odjazdem odstępne dla kolei wynosi 50%.

Jeżeli zrezygnujemy z podróży (odstępujemy od umowy) z przyczyn występujących po stronie PKP nie płacimy odstępnego.

CO I JAK MOŻEMY REKLAMOWAĆ

Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przewozu podróżny ma prawo żądać odszkodowania. Jeżeli na przykład pociąg, którym chcieliśmy jechać, odjechał niezgodnie z rozkładem jazdy (za wcześniej lub za późno) albo warunki jazdy były niezgodne z zawartą umową (nie mieliśmy miejsca do siedzenia mimo miejscówki), pasażer powinien przed upływem jednego roku od tego zdarzenia złożyć reklamację w terenowej jednostce administracyjnej PKP, żądając stosownej rekompensaty.

Kolej ma obowiązek załatwiać reklamację w ciągu 3 miesięcy. Nie załatwienie reklamacji w tym terminie bądź odmowa jej załatwienia upoważnia pasażera do skierowania sprawy na drogę sądową. Składając reklamację należy wykazać, jaką szkodę ponieśliśmy z tytułu źle wykonanej przez kolej usługi (np. spóźniliśmy się do pracy i zmniejszono nam wynagrodzenie). Jeżeli podróżny doznał szkody w postaci rozstroju zdrowia, uszkodzenia ciała bądź śmierci - kolej odpowiada na podstawie przepisów kodeksu cywilnego o tzw. czynach niedozwolonych.

STAŁE OBOWIĄZKI KOLEI

Kolej nie ma prawa odmówić zawarcia umowy przewozu w powszechnie dostępnych i przeznaczonych do tego pociągach, kursujących w relacjach podanych do wiadomości publicznej. Umowy zawiera się w kolejności zgłaszania się podróżnych, ale jeśli pasażer chce odjechać pociągiem wcześniej niż inne osoby oczekujące w kolejce na kupno biletu, to ma on pierwszeństwo zakupu.

Kolej ma obowiązek dostarczenia pasażerom pełnej i aktualnej informacji na wszelkie tematy związane ze świadczonymi przez nią usługami (również o opóźnieniach i przewidywanym czasie przybycia pociągu).

W szczególności, jeśli pasażer ma jakieś wątpliwości co do postępowania pracownika kolei (np. konduktor w pociągu żąda od nas okazania dokumentu), ma prawo domagać się od niego wglądu w obowiązujące przepisy, taryfy, cenniki.

Podróżny ma prawo do korzystania z poczekalni i obiektów sanitarnych na stacji, a inwalidzi i podróżujący z małymi dziećmi do korzystania ze specjalnie dla nich wyznaczonych w pociągu miejsc. W przypadku, jeśli nie możemy kontynuować podróży z powodu choroby, kolej jest zobowiązana do odwiezienia nas do miejscowości, w której otrzymamy pomoc lekarską. Jeśli w pociągu znajdują się osoby zagrażające bezpieczeństwu i porządkowi lub uciążliwe dla innych podróżnych, konduktor ma obowiązek usunąć je i powinniśmy się tego stanowczo domagać.