

ODWOŁANY POCIĄG? DUŻE OPÓŹNIENIE? TRUDNOŚCI PRZY ZAKUPIE BILETÓW?

Przewoźnicy i operatorzy terminali mają prawny obowiązek poinformować Ciebie o przysługujących

Prawa pasażerów w zasięgu



ręki!



TOBIE PRAWACH



oraz sposobach składania skarg.



Pamiętaj, że przepisy te mają zastosowanie do usług międzynarodowego transportu kolejowego pomiędzy krajami Unii Europejskiej oraz że niektóre państwa częściowo wyłączyły usługi krajowe z zakresu tych przepisów.

OGÓLNE PRAWA PASAŻERÓW

BILETY ORAZ ZASADA NIEDYSKRIMINACJI

Bilet na pociąg można kupić w kasie biletowej lub automacie, przez telefon lub internet. Przy zakupie biletu i podczas podróży podlegasz ochronie przed dyskryminacją, w szczególności ze względu na narodowość, miejsce zamieszkania lub niepełnosprawność.

OGRANICZONA SPRAWNOŚĆ RUCHOWA

Jeśli jesteś niepełnosprawny lub Twoja sprawność ruchowa jest ograniczona, przysługuje Tobie prawo do bezpłatnej pomocy na stacjach podczas wsiadania, wysiadania i przebywania w pociągu. Pamiętaj, aby powiadomić przewoźnika kolejowego lub zarządcę stacji o Twoich potrzebach co najmniej na 48 godzin przed odjazdem. Ogólne informacje o podróży powinny być udostępnione w przystępnym formacie.

INFORMACJE

Przewoźnicy kolejowi mają obowiązek dostarczenia na żądanie informacji dotyczących usługi, zarówno przed odjazdem pociągu, jak i podczas podróży. Sprzedawcy biletów powinni udzielać informacji przed rozpoczęciem podróży.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Przewoźnicy kolejowi mogą ponosić odpowiedzialność za obrażenia lub śmierć w wyniku wypadku lub (z zastrzeżeniem pewnych kryteriów) za utratę lub uszkodzenie bagażu podręcznego (w tym sprzętu ułatwiającego poruszanie się).

WYJAZDY ZORGANIZOWANE

Operatorzy wyjazdów zorganizowanych mają obowiązek podania dokładnych informacji na temat zarezerwowanych wczasów, przestrzegania obowiązków wynikających z zawieranych umów oraz ochrony pasażerów na wypadek niewyptalności organizatora.

DUŻE OPÓŹNIENIE? ODWOŁANY POCIĄG?

INFORMACJE

Przysługuje Tobie prawo do informacji na temat zakłóceń oraz szacowanego czasu odjazdu i przyjazdu, jak tylko informacje te będą dostępne.

OPIEKA

Podczas oczekiwania na kontynuację podróży może przysługiwać Tobie prawo do otrzymania posiłków i napojów (o ile jest możliwe ich dostarczenie), zakwaterowania (w razie potrzeby) oraz transportu do i z miejsca zakwaterowania. Pamiętaj, że jeśli przyjmiesz zwrot kosztu biletu na przejazd lub zdecydujesz się na zmianę rezerwacji na późniejszy termin, przewoźnik kolejowy będzie zwolniony z obowiązku dalszej opieki.

REZYGNACJA Z PODRÓŻY

Jeśli w wyniku opóźnienia w podróży, które wynosi ponad 1 godzinę, zrezygnujesz z podróży, masz prawo do zwrotu kosztu biletu oraz (w razie konieczności) do bezpłatnego przejazdu do miejsca rozpoczęcia podróży w najbliższym możliwym terminie.

KONTYNUOWANIE PODRÓŻY LUB ZMIANA TRASY DO MIEJSCA DOCELOWEGO

Masz prawo do zmiany trasy w celu dotarcia do miejsca docelowego w najbliższym możliwym terminie i na porównywalnych warunkach przewozu. Możesz także dokonać zmiany rezerwacji na późniejszy, bardziej dogodny termin.

ODSZKODOWANIE

W zależności od czasu opóźnienia w przybyciu do miejsca docelowego wskazanego na bilecie kolejowym możesz mieć prawo do odszkodowania w wysokości 25 – 50% ceny biletu. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli o opóźnieniu pociągu poinformowano Cię przed zakupem biletu, opóźnienie w wyniku kontynuowania podróży innym przewozem lub zmiany trasy do miejsca docelowego wyniosło mniej niż 60 minut, opóźnienie miało miejsce poza terytorium UE lub przyczyna opóźnienia nie leży po stronie przewoźnika kolejowego.



Odwiedź stronę internetową europa.eu/youreurope/travel, pobierz aplikację dotyczącą praw pasażera lub zadzwoń do Europe Direct pod numer 00 800 6 7 8 9 10 11*.

*Niektórzy operatorzy telefoniczni nie udostępniają połączeń z numerami 00 800 lub pobierają za nie opłaty.

Pasażerowie posiadający bilety abonamentowe lub okresowe mogą podlegać innym przepisom zgodnie z warunkami umowy przewoźnika kolejowego. Więcej informacji na temat wyłączeń, szczególnych przepisów, a także listy krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie powyższych praw można znaleźć na stronie internetowej: europa.eu/youreurope/travel

Niniejszy plakat służy wyłącznie do celów informacyjnych. Wszelkie roszczenia lub czynności prawne podjęte w przypadku wystąpienia sporu powinny być oparte wyłącznie na odpowiednich przepisach prawnych. Przepisy te znajdują się w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej. Plakat opublikowany przez: Dyрекcję Generalną ds. Mobilności i Transportu, Komisja Europejska, B-1049 Bruksela.