



Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

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

Grodzisk Maz., sierpień 2012r.

Uchwała nr 37/2012

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

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

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

§1

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

§2

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

§3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

§4

Wykonanie uchwały powierza się Naczelnikowi Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług.

Otrzymują:

1. Zarząd Spółki,
2. WKD1-14.

PREZES ZARZĄDU
Grzegorz Dymecki

Z M I A N Y

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Warszawska Kolej Dojazdowa” Sp. z o.o., ogłoszonej w			Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Data	Nr	Poz.			
1	Zmiana nr 1 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 38/2013 z dn. 13 sierpnia 2013r w sprawie wprowadzenia zmian do RPO WKD			13 sierpnia 2013r.		
2	Zmiana nr 2 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 13/2014 z dn. 18 lutego 2014r w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO WKD			1 marca 2014r.		

UWAGA: Przy wprowadzaniu zmiany w tekście regulaminu należy wskazać numer porządkowy tej zmiany.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	5
§ 1. Zakres Regulaminu.....	5
§ 2. Zastosowanie Regulaminu	5
§ 3. Definicje określeń i skrótów.....	5
Rozdział 2. PRZEWÓZ OSÓB	8
§ 6. Zawarcie umowy przewozu.....	8
§ 7. Rodzaje biletów i dane na nich zawarte.....	8
§ 8. Ważność biletów	10
§ 9. Sprzedaż biletów	11
§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach	12
§ 11. Pomoc i wsparcie udzielane osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.....	13
§ 12. Zwroty biletów jednorazowych i abonamentowych.....	14
§ 13. Zwroty biletów okresowych	15
§ 14. Grupowy przewóz osób.....	15
§ 15. Zmiana umowy przewozu	16
§ 16. Podróżny bez ważnego biletu	16
Rozdział 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT	21
§ 17. Przewóz rzeczy.....	21
§ 18. Przewóz zwierząt.....	22
Rozdział 4. PARKOWANIE POJAZDÓW NA PARKINGACH DOZOROWANYCH PRZY STACJACH WKD	23
§ 19. Postanowienia ogólne	23
§ 20. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Pruszków WKD	23
§ 21. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Komorów WKD	24
§ 22. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Komorów przez klientów nie będących pasażerami WKD.....	24
Rozdział 5. PRZEPISY PORZĄDKOWE	25
Rozdział 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WKD ZA PASAŻERÓW ORAZ ICH BAGAŻ ..	27
Rozdział 7. SKARGI I WNIOSKI	28
Rozdział 8. REKLAMACJE	29
SPIS WZORÓW DRUKÓW	31

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres Regulaminu

1. *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa (RP-WKD)*, zwany dalej Regulaminem, został wydany z upoważnienia art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz.601 z późn. zm.).
2. Regulamin stosuje się łącznie z:
 - 1) Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. U. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.), w zakresie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011r. (Dz. U. Nr 117, poz. 683),
 - 2) Ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
 - 3) Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.);
 - 4) *Taryfą osobową i bagażową WKD (TOB WKD)*,
 - 5) rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. *w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych* (Dz. U. Nr 264, poz. 2637).

§ 2. Zastosowanie Regulaminu

1. Regulamin ma zastosowanie do przewozów w pociągach uruchomionych przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. i określa:
 - 1) zasady:
 - a) przewozu osób,
 - b) przewozu rzeczy (bagażu) i zwierząt zabieranych przez podróżnych do pociągu,
 - c) parkowania samochodów, rowerów, motorowerów, motocykli na parkingach zlokalizowanych w pobliżu niektórych stacji WKD,
 - 2) odpowiedzialność WKD za pasażerów oraz ich bagaż;
 - 3) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków oraz odwołań od wezwań do zapłaty;
 - 4) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług spółki Warszawska Kolej Dojazdowa lub przebywających na terenie Spółki;
 - 5) wzory dokumentów.
2. Regulamin oraz jego zmiany ogłasza się na stronie internetowej WKD, tj.: www.wkd.com.pl
3. WKD zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do Regulaminu:
 - 1) w kasach biletowych WKD;
 - 2) w Wydziale Marketingu i Sprzedaży Usług WKD;
 - 3) na stronie internetowej WKD.

§ 3. Definicje określeń i skrótów

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **WKD** – skrót od nazwy przewoźnika kolejowego Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim przy ul. Batorego 23, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000116702,

- NIP 529-16-28-093, (linia Warszawa Śródmieście WKD – Grodzisk Mazowiecki Radońska wraz z odgałęzieniem Podkowa Leśna – Milanówek Grudów),
- 2) **pociąg** – pojazd kolejowy (składający się z jednego lub kilku elektrycznych zespołów trakcyjnych – ezt), wykorzystywany przez WKD jako środek publicznego transportu zbiorowego,
 - 3) **kasa biletowa** – miejsce, w którym podmiot upoważniony przez WKD dokonuje odprawy podróżnych, tj. sprzedaży biletów jednorazowych do kasowników elektronicznych oraz biletów okresowych;
 - 4) **punkt odprawy** – miejsce (kiosk, sklep, samochód), w którym podmiot upoważniony przez WKD dokonuje odprawy podróżnych, tj. sprzedaży biletów jednorazowych do kasowników elektronicznych;
 - 5) **automat biletowy (biletomat)** – to automatyczne urządzenie służące do sprzedaży biletów WKD, umieszczone na stacjach i przystankach WKD;
 - 6) **bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu (osoby, rzeczy lub zwierząt);
 - 7) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności;
 - 8) **podróżny** – osoba, która zawarła umowę przewozu, tj. weszła do pociągu,
 - 9) **skasowanie biletu jednorazowego** – nadanie biletowi cech ważności przez dokonanie na nim odpowiedniego zapisu elektronicznego. Bilet kasuje się przez włożenie do kasownika umieszczonego w pociągu – uzyskany nadruk pełni funkcję informacyjną dla podróżnego i kontrolera biletów,
 - 10) **kontroler biletów** – osoba upoważniona przez WKD do kontroli dokumentów przewozowych, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu,
 - 11) **stacja/przystanek** – miejsce zatrzymania pociągu na linii WKD, w którym rozkład jazdy przewiduje jego postój, tj. przeznaczony na wsiadanie i wysiadanie podróżnych,
 - 12) **obszar kolejowy** – powierzchnia gruntu określona działkami ewidencyjnymi, na której znajduje się droga kolejowa, budynki, budowle i urządzenia przeznaczone do zarządzania, eksploatacji i utrzymania linii kolejowej oraz przewozu osób i rzeczy;
 - 13) **osoba niepełnosprawna / inwalida lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** - każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;
 - 14) **zwierzęta pokojowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego mieszkaniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze towarzysza (art. 4, pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – Dz. U. z 2003 r. Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.)
 - 15) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo za spowodowanie zatrzymanie lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z rozporządzenia MI z 20.01.2005r.; wysokość opłaty dodatkowej określona jest w Załączniku do TOB WKD;
 - 16) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nie okazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowanie tego uprawnienia po odbytych przejeździe, wynikająca z rozporządzenia

- dzenia MI z 20.01.2005r.; wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w Załączniku do TOB WKD;
- 17) **Taryfa** – Taryfa osobowa i bagażowa WKD (TOB WKD),
 - 18) **Załącznik do Taryfy** – Załącznik do Taryfy osobowej i bagażowej WKD,
 - 19) **WOT** – Wykaz Odległości Taryfowych PKP część pasażerska,
 - 20) **ustawa Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.);
 - 21) **rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w *sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej* (Dz. U. Nr 14, poz. 117);
 - 22) **rozporządzenie Nr 1371/2007** – Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. U. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.), w zakresie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011r. (Dz. U. Nr 117, poz. 683);
 - 23) **rozporządzenie MTiB z 24.02.2006r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w *sprawie ustalenia stanu przesylek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz. U. Nr 38, poz. 266);
 - 24) **rozporządzenie MI z 23.11.2004r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004r. w *sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych* (Dz. U. Nr 264, poz. 2637);

§ 4.

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

§ 5.

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

Rozdział 2. PRZEWÓZ OSÓB

§ 6. Zawarcie umowy przewozu

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

§ 7. Rodzaje biletów i dane na nich zawarte

1. Bilety WKD drukowane są:
 - 1) w języku urzędowym – polskim;
 - 2) czcionką: Latin (USA, Standard Europe), Toronto, Arial, Arial Black, Times New Roman, Swis 721PL;
2. Do korzystania z pociągów WKD uprawniają bilety:
 - 1) **strefowe** (do kasowników) – ważne na przejazd w I, II lub III strefie czasowej (stosowane także na przewóz pod opieką podróżnego rzeczy, w tym roweru lub psa):
 - a) jednorazowe:
 - zakupione w kasie biletowej WKD, placówce handlowej upoważnionej przez WKD lub w punkcie mobilnym (wzory nr 1-3), 2
 - zakupione w automacie biletowym WKD (wzór nr 1a -3a), 2
 - zakupione za pośrednictwem innych form dystrybucji, np.: przez komórkę;
 - b) abonamentowe 6-przejazdowe:
 - zakupione w kasie biletowej WKD, placówce handlowej upoważnionej przez WKD lub w punkcie mobilnym (wzory nr 5-7), 1
 - zakupione w automacie biletowym WKD – 6 kolejno zakupionych biletów jednorazowych z tym samym numerem biletu;
 - c) miejskie (do kasowników) – na przejazd jednorazowy (stosowane także na przewóz pod opieką podróżnego rzeczy, w tym roweru) w obrębie Grodziska Maz. - Podkowy Leśnej:
 - zakupione w kasie biletowej WKD, placówce handlowej upoważnionej przez WKD lub w punkcie mobilnym (wzór nr 4), 1
 - zakupione w automacie biletowym WKD (wzór nr 4a),
 - 2) **okresowe** (wydawane z elektronicznych kas fiskalnych):
 1. zakupione w kasie biletowej WKD (wydawane z elektronicznych kas fiskalnych): 1
 - a) odcinkowe, ważne w określonej relacji:
 - imienne: tygodniowe, dwutygodniowe, miesięczne i kwartalne (wzory nr 8-11),
 - bezimienne: miesięczne i kwartalne (wzory nr 12 i 13),na przejazdy wielokrotne we wszystkie dni,
 - bezimienne weekendowe miesięczne (wzór nr 14) – na przejazdy wielokrotne w soboty i niedziele
 - b) miesięczne na przewóz roweru/wózka (wzór nr 15), ważne na całym obszarze WKD.
 2. zakupione w automacie biletowym WKD:
 - a) odcinkowe, ważne w określonej relacji: 1
 - imienne: tygodniowe, dwutygodniowe, miesięczne i kwartalne (wzory nr 8a-11a),
 - bezimienne: miesięczne i kwartalne (wzory nr 12a i 13a),

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

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

§ 8. Ważność biletów

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

– w pociągu, w którym został skasowany.
3. Termin ważności biletu strefowego na przejazd jednorazowy rozpoczyna się od daty, godziny i minuty określonej nadrukiem z kasownika elektronicznego umieszczonego w pociągu. W przypadku uszkodzenia kasownika, podróżny obowiązany jest skasować bilet w drugim kasowniku umieszczonym w danym wagonie, a w razie uszkodzenia obydwu kasowników w wagonie (i tylko w tym wypadku) dopuszcza się skasowanie biletu odręcznie przez podróżnego – w miejscu przeznaczonym na skasowanie – wpisując piórem lub długopisem datę, godzinę i minutę rozpoczęcia przejazdu. 1

4. Nabycie w przedsprzedaży biletów do kasowników nie jest równoznaczne z zawarciem umowy przewozu. Zawarcie umowy następuje z chwilą wejścia do pociągu, a dowodem jej zawarcia jest skasowany bilet, wg opłat obowiązujących w dniu przejazdu (patrz § 6).
5. Przerwy w podróży na podstawie biletu strefowego/miejskiego nie są dozwolone.
6. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji.
7. W razie awarii pociągu, w którym podróżny skasował bilet, podróżnemu przysługuje prawo kontynuowania jazdy na podstawie tego samego biletu następnym pociągiem albo pojazdem komunikacji zastępczej.
8. WKD zastrzega sobie prawo do zatrzymania skasowanego biletu i wydania w zamian biletu zastępczego.

§ 9. Sprzedaż biletów

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

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

Godziny pracy placówki handlowej lub punktu mobilnego podawane są do publicznej wiadomości w formie informacji umieszczonej na zewnętrznej ścianie sklepu / kiosku, w innych miejscach do tego przeznaczonych oraz na stronie internetowej. 1
4. Automaty biletowe WKD sprzedają:
 - 1) bilety:
 - a) okresowe – każdego rodzaju,
 - a) do kasowników – jednorazowe (strefowe/miejskie) i abonamentowe (6 kolejnych biletów jednorazowych z tym samym numerem biletu).
5. Istnieje możliwość zakupu niektórych biletów jednorazowych za pośrednictwem telefonu komórkowego. 1
6. Dopuszcza się sprzedaż biletów jednorazowych w pociągu przez maszynistę, za odliczoną kwotę. Maszynista:
 - a) sprzedaje bilety wg taryfy normalnej (specjalnie oznaczone), o cenie podwyższonej w stosunku do nominalnej o opłatę dodatkową określoną w Załączniku do TOB WKD; 1
 - b) sprzedaje bilety na odpowiednia strefę czasową z ulgami dla osób niepełnosprawnych bez opłaty dodatkowej;
 - c) *skreślony*,
 - d) wydaje bilety z ulgą 100% bezpłatnie; 2

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

7. Maszynista może prowadzić sprzedaż biletów wyłącznie podczas postojów na stacjach.
8. Maszynista może odmówić sprzedaży biletów, jeżeli uzna, że spowoduje to zakłócenia w ruchu pociągów.
9. W przypadku konieczności zakupu biletu w pociągu, podróżny jest obowiązany udać się do maszynisty bezpośrednio po wejściu do pierwszego wagonu i natychmiast po dokonaniu zakupu, skasować bilet w najbliższym kasowniku.
10. Sprzedaż biletów przez maszynistę jest jedynie uzupełnieniem stacjonarnej sprzedaży biletów. Brak możliwości nabycia biletu u maszynisty nie zwalnia podróżnego z odpowiedzialności za przejazd bez ważnego biletu.
11. W przedsprzedaży można nabyć bilety okresowe (każdego rodzaju) tylko w kasach biletowych WKD, do 7 dni naprzód – wg cen obowiązujących w dniu zakupu.
12. Należności za przewóz oblicza się zgodnie z postanowieniami Taryfy.
13. Kasy biletowe sprzedają bilety na przejazd w kolejności zgłaszania się podróżnych. Poza kolejnością sprzedaje się bilety:
 - 1) kobietom ciężarnym,
 - 2) inwalidom,
 - 3) osobom w wieku powyżej 75 lat,
 - 4) osobom chorym na cukrzycę,
 - 5) osobom z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi,
 - 6) konwojentom osób aresztowanych lub więźniów,za okazaniem stosownego dokumentu; obowiązek okazywania dokumentu nie dotyczy osób o widocznym inwalidztwie i kobiet o widocznej ciąży.

Ponadto poza kolejnością sprzedaje się bilety na przejazd pociągiem, którego godzina odjazdu uniemożliwia podróżnemu oczekiwanie w kolejce.
14. W punktach odprawy o większej liczbie kas biletowych, oznacza się je cyframi lub dużymi literami.
15. W pobliżu kas biletowych wywiesza się:
 - 1) cennik biletów,
 - 2) wyciąg z przepisów porządkowych, taryfowych i niniejszego Regulaminu,
 - 3) nazwę i adres komórki organizacyjnej właściwej do rozpatrywania skarg i wniosków, a także komórek/jednostek organizacyjnych właściwych do rozpatrywania reklamacji i odwołań.
16. Po otrzymaniu biletu podróżny powinien sprawdzić, czy dane określone na bilecie są zgodne z jego żądaniem. Biletów nie wolno foliować.
17. Za bilety zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, WKD nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.

1

§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach

1. Do zajęcia miejsca w pociągu uprawniona jest osoba posiadająca ważny bilet na przejazd.
2. Jedno miejsce do siedzenia mogą zajmować dwie osoby, pod warunkiem, że co najmniej jedna z nich jest w wieku do lat 4.
3. W pociągach przy każdych drzwiach wejściowych wyznacza się po dwa miejsca dla:
 - 1) kobiet ciężarnych i podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4,
 - 2) inwalidów.
4. Wyznaczone miejsca oznacza się za pomocą piktogramów odpowiednio:
 - 1) „Miejsca dla kobiet ciężarnych i podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4”

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

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

1. Pracownicy WKD zobowiązani są do podejmowania wszelkich działań, w celu zapewnienia osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do swoich usług.
2. Informacje o dostępności do pociągów WKD, o udogodnieniach zastosowanych w pociągach WKD dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej udzielane są **pod numerem telefonu 22 755 70 82 (informacja całodobowa)**.
3. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania/wysiadania do/z pociągu WKD zapewnia nieodpłatną pomoc. Warunkiem jest powiadomienie przewoźnika przez osobę potrzebującą pomocy o potrzebie udzielenia takiej pomocy przynajmniej na 48 godzin przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji/przystanku.
4. Zgłoszenia o potrzebie udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przyjmowane są pod nr telefonu kontaktowego:
 - 22 755 70 82 – dyspozytor, czynnego całodobowo;

- 22 755 47 60 – Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług (czynny w godz. 7 – 15);
- 22 755 55 64 – Sekretariat (czynny w godz. 7 – 15)

Zgłaszający obowiązany jest podać:

- 1) datę i godzinę przejazdu;
 - 2) relację przejazdu;
 - 3) czy osoba niepełnosprawna posiada bilet na przejazd;
 - 4) imię i nazwisko oraz nr telefonu podróznego lub dane kontaktowe osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany;
 - 5) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróznego;
 - 6) czy osoba niepełnosprawna odbywa podróż sama;
 - 7) czy porusza się na wózku inwalidzkim, jeżeli tak, to na jakim (elektryczny, składany, ręczny) lub korzysta z jakiegoś sprzętu ortopedycznego (kule, chodzik itp.);
 - 8) inne istotne okoliczności zgłaszanego przejazdu, np. czy podróżny odbywa przejazd z psem, z bagażem ręcznym lub rowerem itp.
5. Zgłaszający informowany jest o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić - nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.
 6. Jeśli nie dokonano powiadomienia zgodnie z ust. 4, np. pod wskazanym nr telefonu lub w przypadku braku możliwości wyznaczenia osoby do pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej, podejmowane są wszelkie możliwe działania, by osoby te mogły odbyć podróż.
 7. Jeżeli udzielenie pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej nie jest możliwe ze względu na bariery architektoniczne lub brak personelu, bądź z przyczyn technicznych i organizacyjnych – wówczas osoba wyznaczona do pomocy, do której zgłosiła się osoba niepełnosprawna – informuje o najbliższej stacji odpowiednio dostosowanej, na której obecny jest personel udzielający takim osobom bezpośrednio pomocy.

§ 12. Zwroty biletów jednorazowych i abonamentowych

1. Bilety jednorazowe do kasowników, o nominalnej wartości zgodnej z obowiązującą Taryfą i Załącznikiem, nie podlegają zwrotowi, ani zamianie na bilety innego rodzaju.
2. Należności za bilety jednorazowe o nieaktualnej wartości nominalnej, zawierające logo WKD oraz za opłacone kupony biletu abonamentowego – nie oderwane od biletu właściwego (nie dotyczy biletów zakupionych w automacie biletowym), mogą być zwrócone – w drodze reklamacji – przez:
 - a) Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług (w przypadku biletów zakupionych w kasie biletowej, placówce handlowej upoważnionej przez WKD lub w punkcie mobilnym),
 - b) Centrum Obsługi Klienta (w przypadku biletów zakupionych w automatach biletowych).
 Od zwracanych należności potrąca się 10% odstępnego.
3. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za całą przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu, chyba że WKD nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Należności za całkowicie lub częściowo nie wykorzystane bilety na przejazd, bez potrącania odstępnego, wypłaca kasa biletowa upoważniona do sprzedaży danego rodzaju biletów lub Centrum Obsługi Klienta (w przypadku biletów zakupionych w automatach biletowych), w terminie do 30 dni licząc od dnia przerwy w ruchu.

4. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, na żądanie podróżnego kasa WKD, dyspozytor bądź dyżurny ruchu wydają stosowne zaświadczenie

§ 13. Zwroty biletów okresowych

1. Za całkowicie nie wykorzystany bilet okresowy (na przejazdy wielokrotne) zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, wypłaca się należność w kwocie nominalnej wartości biletu, pomniejszonej o 10% odstępnego.
2. Za częściowo nie wykorzystany bilet okresowy:
 - 1) odcinkowy imienny:
 - a) tygodniowy i dwutygodniowy – zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
 - b) miesięczny – zwrócony nie później niż 20-go dnia ważności,
 - c) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,
 - 2) odcinkowy bezimienny:
 - a) miesięczny, w tym weekendowy – zwrócony nie później niż 20-go dnia ważności,
 - b) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,

kasa prowadząca sprzedaż w/w biletów lub Centrum Obsługi Klienta (w przypadku biletów zakupionych w automacie biletowym) zwraca należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany. Nominalna wartość biletu dzielona jest przez liczbę dni jego ważności, przy czym miesiąc liczy się za 30 dni, a kwartał – za 90 dni. Kwotę do zwrotu ustala się mnożąc uzyskany iloraz przez liczbę dni od dnia następnego po zwrocie biletu do końca jego ważności. Od kwoty przypadającej do zwrotu potrąca się 10% odstępnego.
3. Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie WKD.
4. Za bilet okresowy, zwrócony po upływie terminu określonego w ust. 2, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności.
5. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo nie wykorzystany bilet, którego podróżny nie mógł zwrócić w terminie, o którym mowa w ust. 1 lub 2, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu), rozpatruje Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług, na podstawie pisemnej reklamacji, do której należy dołączyć oryginał biletu oraz dokumentów uzasadniających jego niewykorzystanie. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę stempla pocztowego lub datę przyjęcia reklamacji złożonej w:
 - 1) Wydziale Marketingu i Sprzedaży Usług (w przypadku biletów zakupionych w kasie biletowej, placówce handlowej upoważnionej przez WKD lub w punkcie mobilnym),
 - 2) Centrum Obsługi Klienta (w przypadku biletów zakupionych w automacie biletowym).

1

1

§ 14. Grupowy przewóz osób

1. Grupy korzystają z przejazdów w pociągach przewidzianych w rozkładzie jazdy. Organizator grupowego przejazdu może jednak zamówić pociąg nadzwyczajny, w miarę możliwości eksploatacyjnych WKD.
2. Pisemne zamówienie (wzór nr 19) pociągu nadzwyczajnego powinno być złożone przez organizatora przejazdu w Wydziale Marketingu i Sprzedaży Usług, najpóźniej na 14 dni przed planowaną podróżą, chyba że WKD będzie w stanie zrealizować zamówienie złożone w krótszym terminie.

3. Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług powiadamia zamawiającego o możliwości zrealizowania zamówienia, wyznaczając termin uiszczenia (kasa w Wydziale):
 - 1) opłaty dodatkowej za przydzielenie pociągu nadzwyczajnego oraz
 - 2) opłaty za przebieg tego pociągu.
4. W razie nie uiszczenia we wskazanym terminie co najmniej opłaty za przydzielenie pociągu, zamówienie uważa się za nieaktualne.
5. Pociągi nadzwyczajne WKD oznacza tablicami z napisem „POCIĄG NADZWYCZAJNY”.
6. Opłata za przydzielenie pociągu nadzwyczajnego podlega zwrotowi na zasadach określonych w Taryfie.
7. W razie rezygnacji z przejazdu pociągiem nadzwyczajnym po opłaceniu wszystkich należności, roszczenia o zwrot tych należności rozpatruje Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług.

§ 15. Zmiana umowy przewozu

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

1

§ 16. Podróżny bez ważnego biletu

1. Podróżny nie posiadający ważnego biletu okresowego lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych przejazdów, po wejściu do pociągu jest obowiązany niezwłocznie skasować bilet.
2. Jeżeli bilet do kasownika nie został skasowany, podróżny nie może legitymować się nim jako dokumentem uprawniającym do przejazdu albo przewozu rzeczy lub psa.
3. Podróżny nie może odstępować lub oddawać innej osobie biletu okresowego imiennego lub skasowanego biletu strefowego/miejskiego.
4. Nieważny jest bilet zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zawartych na nim danych, w tym nadruku kasownika, a w przypadku biletu okresowego imiennego – danych osobowych.
5. Osobami upoważnionymi do kontroli dokumentów przejazdowych są kontrolerzy biletów posiadający podczas kontroli umieszczony w widocznym miejscu identyfikator zawierający:
 - 1) napis Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. w Grodzisku Mazowieckim,
 - 2) numer identyfikacyjny kontrolującego,
 - 3) zdjęcie kontrolującego,
 - 4) zakres upoważnienia,
 - 5) okres ważności,
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy (WKD).
6. Podczas przejazdu w pociągu podróżny jest obowiązany posiadać ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnych przejazdów i przedstawić go do kontro-

li na każde żądanie kontrolera biletów. Podróżny z biletym ulgowym jest obowiązany – bez dodatkowego wezwania – okazać kontrolerowi biletów ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów. W przeciwnym wypadku osobę taką uważa się za podróżnego bez ważnego biletu.

7. Za podróżnego bez ważnego biletu uważa się również osobę, która:
 - 1) okazała bilet:
 - a) skasowany w innym pociągu,
 - b) zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zawartych na nim danych,
 - 2) odbywa przejazd:
 - a) na podstawie nie skasowanego biletu strefowego/miejskiego do kasowników lub z wpisaną na nim odręcznie datą w przypadku, gdy chociaż jeden z kasowników w danym wagonie jest czynny,
 - b) na podstawie nie skasowanego odręcznie (przez wpisanie piórem lub długopisem – w miejscu przeznaczonym na skasowanie – daty, godziny i minuty rozpoczęcia przejazdu) biletu strefowego/miejskiego w przypadku nieczynnych obydwu kasowników w wagonie,
 - c) poza stacjami ograniczającymi odcinek ważności biletu okresowego albo poza stacjami miejscowości wskazanych w dokumentach poświadczających uprawnienie do ulgowego przejazdu w określonej relacji,
 - 3) korzysta z biletu okresowego imiennego wystawionego dla innej osoby lub bez wpisania imienia i nazwiska właściciela oraz numeru dokumentu ze zdjęciem, chyba że wpisze go w trakcie kontroli biletów,
 - 4) nie zakończyła podróży w terminie ważności biletu,
 - 5) zabrała ze sobą do pociągu rzeczy lub zwierzęta, za przewóz których Taryfa przewiduje opłaty – bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - 6) rozpoczęła podróż przed terminem ważności biletu.
8. W przypadkach, o których mowa w ust. 6 i 7, kontroler biletów wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 20), które stanowi dowód przejazdu bez ważnego biletu i uprawnia podróżnego do kontynuowania jazdy tym samym pociągiem w danej strefie czasowej / w obrębie danego miasta.
9. Wezwanie do zapłaty powinno zawierać:
 - 1) nazwę i adres siedziby oraz numer telefonu WKD;
 - 2) serię i numer wezwania;
 - 3) imię, nazwisko oraz dane osobowe podróżnego (m.in.: adres; rodzaj, serię i nr dokumentu tożsamości);
 - 4) dane dotyczące przejazdu:
 - a) datę i relację przejazdu (od stacji do stacji),
 - b) numer pociągu,
 - c) odległość taryfową przejazdu,
 - d) rodzaj taryfy,
 - e) miejsce (stację) i godzinę ujawnieniaZa miejsce ujawnienia podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią – przed ujawnieniem – stację rozkładowego zatrzymania pociągu.
Jeżeli przebyta bez ważnego biletu droga nie może być natychmiast ustalona, przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu pociągu.
 - 5) tytuł i wysokość należności do zapłaty, z wyszczególnieniem:
 - a) opłaty taryfowej za przejazd / przewóz rzeczy (w tym roweru, wózka) / zwierząt,
 - b) opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.;
 - 6) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;

- 7) termin uregulowania należności;
- 8) pouczenie o możliwości złożenia odwołania, ze wskazaniem adresu jednostki, w której można je złożyć;
- 9) rubrykę „Uwagi podróżnego”, do dyspozycji podróżnego;
- 10) numer identyfikacyjny sporządzającego.

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

10. Podróżny:

- 1) ma prawo wniesienia uwag do wezwania do zapłaty w rubryce „Uwagi podróżnego”, podania dodatkowo adresu do, korespondencji, adresu e-mail, numeru telefonu kontaktowego;
- 2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania do zapłaty własnoręcznym podpisem w protokole.

Jeśli podróżny odmówi przyjęcia wezwania do zapłaty lub pokwitowania przyjęcia wezwania, kontroler biletów dokonuje stosownej adnotacji w miejscu przeznaczonym na podpis. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu, WKD przesyła je pocztą na adres podróżnego. Odmowa przyjęcia nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania do zapłaty, WKD dochodzi ich na drodze postępowania sądowego wraz z odsetkami ustawowymi i kosztami procesowymi.

11. Wystawione wezwanie do zapłaty upoważnia do przejazdu wyłączenie w zakresie na nim wskazanym.
12. W razie niemożności ustalenia tożsamości podróżnego, kontroler ma prawo zwrócić się do funkcjonariusza Policji i innych organów porządkowych, które mają, zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości osób, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego.
13. Wezwanie do zapłaty składa się z trzech części:
 - 1) wezwania do zapłaty, wraz z przekazem pocztowym,
 - 2) protokołu,
 - 3) odpisu protokołu.

Wezwanie wręcza się podróżnemu za pokwitowaniem, natomiast protokół i jego odpis służą WKD jako podstawa do ewentualnego wszczęcia postępowania windykacyjnego.

14. Należność wynikającą z wezwania do zapłaty podróżny powinien wpłacić w kasie biletowej WKD lub na poczcie za załączonym do wezwania przekazem pocztowym, bądź przelewem na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu do zapłaty.
15. Jeżeli podróżny w czasie kontroli dokumentów przejazdowych oświadczy, że posiada:
 - 1) uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu,
 - 2) ważny bilet okresowy imienny,ale nie przedstawi ich w pociągu, kontroler biletów wystawia wezwanie do zapłaty. W rubryce – „Uwagi podróżnego”, informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu lub też posiadaniu ważnego biletu imiennego, powinien zamieścić podróżny lub – na jego życzenie – kontroler wystawiający wezwanie. Podróżny jest obowiązany potwierdzić tę informację własnoręcznym podpisem.

Należności wykazane w wezwaniu do zapłaty zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej określonej w Załączniku do TOB WKD pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnienia do bezpłatnego / ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd oraz złożenia pisemnego odwołania w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania do zapłaty na zasadach określonych w ust. 16, 20 – 30.
16. Podróżny może złożyć w formie pisemnej odwołanie – w drodze reklamacji – do jednostki organizacyjnej wskazanej w wezwaniu lub za pośrednictwem Wydziału Marketingu i

Sprzedży Usług WKD, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet imienny lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

Do odwołania należy dołączyć:

- 1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług lub innego upoważnionego pracownika WKD, wystawcę, notariusza) kopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w czasie odbywania przejazdu – uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, albo
 - 2) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług lub innego upoważnionego pracownika WKD) kopię biletu imiennego ważnego w czasie odbywania przejazdu
 - 3) oryginał wezwania do zapłaty oraz
 - 4) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej – w kasie biletowej WKD lub na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu do zapłaty.
17. W przypadku, gdy podróżny – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość, dopuszcza się możliwość złożenia odwołania na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, inwalidy I grupy), pod warunkiem dołączenia wydanego przez Policję zaświadczenia o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w terminie wcześniejszym, uniemożliwiającym wyrobienie nowych dokumentów.
18. Wezwanie do zapłaty sporządza się na przejazd danym pociągiem do stacji wskazanej przez podróżnego, oddzielnie dla każdego podróżnego. Wyjątek stanowią osoby nie posiadające pełnej zdolności do czynności prawnych, odbywające przejazd wraz z opiekunem. W tych wypadkach wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna, ze wskazaniem podopiecznego.
- W przypadku przejazdu grupowego, wezwanie do zapłaty wystawia się na nazwisko i adres organizatora przejazdu (opiekuna lub przewodnika grupy).
19. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony – kontroler biletów ma prawo zatrzymać go za pokwitowaniem oraz przekazać WKD w celu przesłania prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
20. Odwołania od wystawionych przez kontrolerów wezwań do zapłaty przyjmuje i rozpatruje jednostka wskazana na wezwaniu do zapłaty. Odwołanie można złożyć również w Wydziale Marketingu i Sprzedaży Usług.
21. Odwołanie powinno zawierać:
- 1) datę sporządzenia odwołania;
 - 2) serię i numer każdego wezwania do zapłaty;
 - 3) nazwę i adres siedziby WKD;
 - 4) imię i nazwisko, adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej odwołanie;
 - 5) tytuł oraz uzasadnienie odwołania;
 - 6) wykaz załączonych dokumentów, uzasadniających złożenie odwołania;
 - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia odwołania.
22. Procedura dotycząca odwołań z tytułu przewozu osób, ma zastosowanie również do odwołań dotyczących rzeczy i zwierząt, przewożonych pod nadzorem podróżnego.
23. Podróżny, o którym mowa w ust. 16 może wnieść odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jego otrzymania.
24. Odpowiedź na odwołanie powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia przez WKD i powinna zawierać podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nie uznania odwołania.

25. Jeżeli wniesione odwołanie nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 16 i 21, WKD wzywa wnoszącego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie odwołania bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia odwołania przyjmuje się datę otrzymania przez WKD uzupełnionego odwołania.
26. Odwołanie, o którym mowa w ust. 16 pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 15 i 23.
27. W przypadku nieuwzględnienia odwołania podróznego ma on prawo wniesienia powtórnego odwołania, 14 dni od daty otrzymania odmownej decyzji WKD.
28. W przypadku złożenia ponownego odwołania przez podróznego od nieuwzględnionego w całości lub w części pierwszego odwołania, WKD w terminie 14 dni od daty otrzymania powtórnego odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego, albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
29. Po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty, WKD przysługuje prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
30. Odwołanie lub wezwanie do wezwania do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia odwołania lub wezwania do zapłaty.
31. W razie nieuregulowania należności we wskazanym w wezwaniu do zapłaty terminie, WKD przysługuje:
 - 1) prawo zamieszczenia informacji o zobowiązaniu dłużnika w Biurze Informacji Gospodarczej S.A. Krajowym Rejestrze Długów;
 - 2) dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.

Rozdział 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT

§ 17. Przewóz rzeczy

1. Podróżny może zabrać ze sobą rzeczy (bagaż ręczny), jeżeli istnieje możliwość umieszczenia ich w pociągu tak, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na szkodę osób i mienia, nie zagrażały bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie oraz nie przeszkadzały innym podróżnym.
2. Zabronione jest umieszczanie bagażu ręcznego na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
3. Rzeczy zabrane przez podróżnego do pociągu przewozi się bezpłatnie, jeżeli mieszczą się w normach masy określonych w Taryfie. Jeśli przekraczają te normy, przewożone są odpłatnie – pod opieką podróżnego.
4. Do rzeczy przewożonych bezpłatnie zalicza się również wózki dziecięce oraz wózki i fotele inwalidzkie według zasad określonych w TOB.
5. Zabrania się przewożenia w pociągach oraz wnoszenia na teren stacji:
 - 1) przedmiotów, których przewóz środkami publicznego transportu jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
 - 2) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym osobom lub ich mieniu, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pociąg (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach, otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami itp.),
 - 3) rzeczy mogących przeszkadzać innym podróżnym lub narażać ich na niewygody,
 - 4) rzeczy cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
 - 5) rzeczy wywołujących odczucie odrazy,
 - 6) zwłok i szczątków zwłok ludzkich.
6. Rzeczy, w tym rower, wózek dziecięcy / inwalidzki, który podróżny zabiera ze sobą, obowiązuje nadzorca – WKD odpowiada za ich utratę, ubytek lub uszkodzenie tylko w razie działań przez siebie zawinionych.
7. Podróżny, w ramach norm masy przewidzianych dla bezpłatnego przewozu, może zabrać ze sobą nie nabitą broń palną krótką, myśliwską lub sportową i amunicję, pod warunkiem okazania pozwolenia na broń i po spełnieniu warunków określonych odrębnymi przepisami. Ograniczeń tych nie stosuje się do broni przewożonej przez osoby uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje.
8. Podróżny może zabrać do pociągu odpłatnie rower i inne rzeczy, na ogólnych zasadach określonych w TOB. Podróżny korzystający z biletu okresowego na przejazd, może dokupić w kasie lub w automacie biletowym - bilet miesięczny na przewóz roweru, ważny na całym obszarze WKD. 1
9. Na przewóz rzeczy przewożonych odpłatnie pod opieką podróżnego należy skasować bilet jednorazowy (strefowy/miejski) na odpowiednią strefę czasową/obszar ważności, wg zasad określonych w Rozdziale 2.
10. W razie ujawnienia rzeczy zagrażających bezpieczeństwu i porządkowi lub stwarzających możliwość wyrządzenia szkody podróżnym albo WKD, maszynista lub kontroler biletów może zażądać opuszczenia pociągu przez podróżnego na najbliższej stacji, wraz z przewożonymi rzeczami. Na bilecie na przejazd kontroler zamieszcza stosowną adnotację, a podróżnemu wystawia wezwanie do zapłaty, z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. 1
Jeżeli ujawniono:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – maszynista lub kontroler biletów postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,

- 2) broń lub amunicję (z zastrzeżeniem postanowień ust. 6) – maszynista lub kontroler biletów powiadamia o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
11. W razie ujawnienia, że rzeczy zabrane przez podróżnego do pociągu przekraczają normy określone w Taryfie, na żądanie kontrolera biletów podróżny jest obowiązany uiścić opłatę taryfową za przewóz od stacji wyjazdu podróżnego oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
Należności te wylicza w pociągu kontroler biletów, ustalając masę rzeczy według własnej oceny, z wyjątkiem rzeczy, dla których ustalono w Taryfie stałe normy masy. Na wyliczone należności wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 20).

§ 18. Przewóz zwierząt

1. Dopuszcza się przewożenie w pociągach pod nadzorem podróżnego oraz wprowadzanie (wnoszenie) na teren stacji małych zwierząt pokojowych, jeżeli nie są one uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu) i są one umieszczone w odpowiednim dla zwierzęcia koszu, skrzynce, klatce itp., zabezpieczającym przed wyrządzeniem szkody osobom i mieniu.
2. Przewóz psa pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny skasował bilet strefowy z ulgą 50% oraz posiada aktualne świadectwo szczepienia psa,
 - 2) pies nie zachowuje się agresywnie, nie zakłóca spokoju, ma założony kaganiec i jest trzymany na smyczy,
 - 3) podróżny odpowiada za stan sanitarny wagonu, w którym przewozi psa,
 - 4) wyjątek stanowią małe psy zaliczane do pokojowych, trzymane na kolanach u pasażera bądź w klatkach zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody, które przewożone są nieodpłatnie według zasad ogólnych określonych w TOB.
3. Zabronione jest umieszczanie psa na miejscu przeznaczonym do siedzenia.

Rozdział 4. PARKOWANIE POJAZDÓW NA PARKINGACH DOZOROWANYCH PRZY STACJACH WKD

§ 19. Postanowienia ogólne

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

§ 20. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Pruszków WKD

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

§ 21. Zasady korzystania z parkingu przy stacji Komorów WKD

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

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

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

Rozdział 5. PRZEPISY PORZĄDKOWE

§ 23.

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

§ 24.

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

§ 25.

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

§ 26.

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

§ 27.

1. Zabrania się:

- 1) wsiadania i wysiadania z pociągu:
 - a) po sygnale odjazdu,
 - b) podczas jazdy,
 - c) z niewłaściwej strony,
 - d) w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
- 2) otwierania drzwi pociągu podczas jazdy lub podczas zatrzymania poza stacją,
- 3) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego,
- 4) zajmowania miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu na tor przy peronie odjazdowym,
- 5) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pociągu podczas jazdy lub postoju,
- 6) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić to miejsce,
- 7) wychylania się z pociągu i opierania o drzwi podczas jazdy,
- 8) pozostawiania w wagonie po przyjeździe pociągu do stacji końcowej,
- 9) w pociągach, na stacjach i na innym terenie WKD:
 - a) spożywania napojów alkoholowych,
 - b) spożywania napojów i artykułów żywnościowych, jeżeli mogłoby to spowodować zabrudzenie innych podróźnych, zanieczyszczenie pociągu lub stacji
 - c) palenia tytoniu oraz używania tzw. e-papierosów w miejscach innych niż wyznaczone,
 - d) wnoszenia i zażywania środków odurzających,
 - e) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
 - f) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania/wpuszczania/wnoszenia psów bez kagańców i smyczy oraz aktualnego świadectwa szczepienia,
 - g) żebrania,
 - h) zanieczyszczania i zaśmiecania,
 - i) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody WKD,
 - j) przeprowadzania publicznych zbiórek, nalepiania plakatów i ogłoszeń, rozrzucania i rozdawania ulotek oraz materiałów reklamowych bez zgody WKD,
 - k) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług WKD,
 - l) przebywania w łyżworolkach lub wrotkach, używania deskorolek, rowerów i innego sprzętu sportowego,
 - m) zwoływania i urządzania zgromadzeń bez zgody WKD.
- 10) innych działań zabronionych odrębnymi przepisami, w szczególności rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz. U. Nr 264, poz. 2637).

Rozdział 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WKD ZA PASAŻERÓW ORAZ ICH BAGAŻ

§ 28

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

§ 29

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

§ 30

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

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

§ 31

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

§ 32

W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego, ustawy prawo przewozowe oraz obowiązujące postanowienia rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. Nr 1371/2007 w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, tj. 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”.

Rozdział 7. SKARGI I WNIOSKI

§ 33

1. Podróżny może skierować do WKD skargę dotyczącą:
 - jakości świadczonych usług,
 - zachowania pracowników WKD,
 - innej istotnej sprawy, związanej z działalnością WKD.
2. Skarga nie może zawierać roszczenia o odszkodowanie.
3. Skargi należy składać w terminie 7 dni od daty zdarzenia, objętego skargą, podając jego szczegółowy opis (m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu; numer kontrolera, itp.).
4. Do WKD można kierować również wnioski dotyczące ulepszenia świadczonych usług we wskazanym obszarze działania WKD, oferty przewozowej, obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub innych spraw, jeśli należą do kompetencji WKD.
5. Skargi i wnioski mogą być składane:
 - 1) korespondencyjnie na adres pocztowy:
Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.
ul. Batorego 23
05-825 Grodzisk Maz;
 - 2) drogą internetową na adres: wkd@wkd.com.pl;
 - 3) osobiście w siedzibie WKD przy ul. Batorego 23 w Grodzisku Mazowieckim.
6. W ciągu jednego miesiąca, WKD udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem lub też w uzasadnionych przypadkach informuje pasażera o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.
7. Jeżeli na podstawie skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania z pouczeniem, że nie złożenie wyjaśnienia lub nie uzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
8. WKD nie udziela odpowiedzi na skargi lub wnioski, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji pocztowej.

Rozdział 8. REKLAMACJE

§ 34

1. Reklamacje dotyczące świadczonych usług przez WKD są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach przewidzianych w przepisach:
 - 1) Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. *dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz.U.UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zmianami) z dnia 03 grudnia 2007 r.;
 - 2) ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
 - 3) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.02.2006r. *w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. Nr 38, poz. 266).
2. Podróżny może złożyć do WKD reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
3. Reklamację składa się w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia reklamacji;
 - 2) nazwę i siedzibę WKD;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania (siedzibę) składającego reklamację;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu) i ewentualnie nazwę banku i numer konta bankowego, na które WKD powinna przekazać należności w razie uznania reklamacji;
 - 6) wykaz załączonych dokumentów (uzasadniających złożenie reklamacji);
 - 7) podpis osoby wnoszącej reklamację.
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności oryginał biletu na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD, wystawcę, notariusza) kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
6. Reklamacje można składać osobiście w siedzibie Spółki WKD lub korespondencyjnie na adres pocztowy:

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.
ul. Batorego 23
05-825 Grodzisk Mazowiecki
7. WKD jest zobowiązana przyjąć każdą reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 3-5.
8. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób, mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.
9. Reklamacje zawierające zarzut niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia.
10. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy *Prawo przewozowe* lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku od dnia wykonania przewozu, a gdy przewóz nie został wykonany – od dnia, kiedy miał być wykonany.
11. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 3-5, WKD wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie re-

klamacji bez rozpoznania. Za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez WKD uzupełnionej reklamacji.

- 12 Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 10 i 11.
- 13 Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez WKD.
- 14 Nieudzielenie przez WKD odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
- 15 Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.

WZORY DRUKÓW

SPIS WZORÓW DRUKÓW

	strona	
Wzory nr 1-4 Bilety na przejazd/przewóz jednorazowy do kasowników zakupione w kasie biletowej WKD, placówce handlowej upoważnionej przez WKD lub w punkcie mobilnym	32	1
Wzory nr 1a-4a Bilety na przejazd/przewóz jednorazowy do kasowników zakupione w automacie biletowym	33	1
Wzory nr 5-7 Bilety abonamentowe do kasowników	34-36	
Wzory nr 8-11a Bilety okresowe odcinkowe imienne	37-38	1
Wzory nr 12-14a Bilety okresowe odcinkowe bezimienne	39-40	1
Wzór nr 15–15a Bilet miesięczny na przewóz roweru/wózka na całym obszarze WKD...	41	1
Wzór nr 16 Bilet blankietowy na dopłatę	42-43	
Wzór nr 17 Vacat		
Wzór nr 18 Nalepka informująca o sprzedaży biletów WKD	44	
Wzór nr 19 Zamówienie pociągu nadzwyczajnego	45	
Wzór nr 20 Wezwanie do zapłaty	44-46	
Wzór nr 21 Bon parkingowy do biletu miesięcznego	49	
Wzór nr 22 Bon parkingowy do biletu kwartalnego	50	
Wzór nr 23 Bon parkingowy do 2 biletów jednorazowych	51	
Wzór nr 24 Bon parkingowy	52	
Wzór nr 25 Bilety parkingowe	53	