

Załącznik do Uchwały nr 37/2012  
Zarządu spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.  
z dnia 7 sierpnia 2012 r.



**Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.**

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

Tekst ujednolicony, obowiązujący od 20 czerwca 2022r.  
Grodzisk Maz., sierpień 2012r.



# Spis treści

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Rozdział 1. Postanowienia ogólne</b> .....  | <b>4</b>  |
| § 1 Zakres Regulaminu .....  | 4         |
| § 2 Zastosowanie Regulaminu .....  | 4         |
| § 3 Objasnienia okreŝleń i skrótów .....   | 5         |
| § 4 Przestrzeganie postanowień <i>RPO-WKD</i> .....  | 9         |
| § 5 Postanowienia w sprawie awaryjnego zatrzymania <i>pociągu</i> .....  | 9         |
| <b>Rozdział 2. Przewóz osób</b> .....  | <b>9</b>  |
| § 6 Zawarcie umowy przewozu .....  | 9         |
| § 7 Rodzaje <i>biletów</i> i dane na nich zawarte .....  | 9         |
| § 8 Ważność <i>biletów</i> .....   | 11        |
| § 9 Sprzedaż <i>biletów</i> .....  | 12        |
| § 10 Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w <i>pociągach</i> .....  | 14        |
| § 11 Pomoc i wsparcie udzielane <i>osobom z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się</i> ..... | 15        |
| § 12 Zwroty <i>biletów</i> jednorazowych/abonamentowych/miejskich .....  | 17        |
| § 13 Zwroty <i>biletów</i> okresowych .....  | 17        |
| § 14 Grupowy przewóz osób .....  | 18        |
| § 15 Zmiana umowy przewozu .....   | 19        |
| § 16 Kontrola dokumentów przewozu w <i>pociągach WKD</i> .....   | 19        |
| § 17 <i>Podróżny bez ważnego biletu</i> .....  | 20        |
| <b>Rozdział 3. Przewóz rzeczy i zwierząt</b> .....   | <b>23</b> |
| § 18 Przewóz rzeczy .....  | 23        |
| § 19 Przewóz zwierząt .....  | 25        |
| <b>Rozdział 4. Parkowanie pojazdów na parkingach zlokalizowanych wzdłuż linii WKD</b> .....                          | <b>26</b> |
| § 20 Parkowanie pojazdów na parkingach niedozorowanych przy <i>stacjach/przystankach WKD</i> .....                   | 26        |
| <b>Rozdział 5. Przepisy porządkowe</b> .....   | <b>27</b> |
| § 21 Postanowienia ogólne .....  | 27        |
| § 22 Postępowanie w przypadku naruszenia zasad umowy przewozu .....  | 27        |
| § 23 Nadzór nad przewozem rzeczy/zwierząt .....  | 27        |
| § 24 Postanowienia w sprawie palenia tytoniu .....   | 28        |
| § 25 Przewóz rzeczy zabronionych .....   | 28        |
| <b>Rozdział 6. Odpowiedzialność WKD za podróżnych oraz ich bagaż</b> .....   | <b>29</b> |
| § 26 Odpowiedzialność WKD za szkody .....  | 29        |
| § 27 Postanowienia w sprawie dochodzenia roszczeń o odszkodowanie .....  | 30        |
| <b>Rozdział 7. Skargi i wnioski</b> .....  | <b>31</b> |
| § 28 Postanowienia w sytuacjach spornych, tryb wnoszenia i rozpatrywania skarg i wniosków .....                      | 31        |
| <b>Rozdział 8. Reklamacje</b> .....  | <b>33</b> |
| § 29 Postanowienia ogólne, tryb wnoszenia i rozpatrywania reklamacji .....   | 33        |
| <b>Rozdział 9. Dane osobowe</b> .....  | <b>37</b> |
| § 30 Postanowienia w sprawie ochrony danych osobowych .....  | 37        |
| <b>Rozdział 10. Postanowienia końcowe</b> .....  | <b>38</b> |
| § 31 Postanowienia końcowe .....   | 38        |
| <b>Spis wzorów druków</b> .....  | <b>39</b> |

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1 Zakres Regulaminu

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę *Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. (RPO-WKD)*, zwany dalej *RPO-WKD*, został wydany z upoważnienia art. 4 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku *Prawo przewozowe* (tekst jednolity, Dz.U. z 2020r., poz. 8). [7]
2. Regulamin *RPO-WKD* stosuje się łącznie z: [7]
  - 1) Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku *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 27 listopada 2019 roku (Dz.U. z 2019r., poz. 2330); [7]
  - 2) Ustawą z dnia 15 listopada 1984 roku – *Prawo przewozowe* (tekst jednolity, Dz.U. z 2020r., poz. 8); [4,7]
  - 3) Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 roku – *Kodeks cywilny* (tekst jednolity, Dz.U. z 2020r., poz. 1740 z późn.zm.); [7]
  - 4) [Taryfą osobową i bagażową WKD \(TOB-WKD\)](#), [7]
  - 5) Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 roku *w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych* (Dz.U. z 2021r., poz. 723); [4,7]
  - 6) Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku *w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. z 2006r., nr 38, poz. 266 z późn.zm.). [4,7]
  - 7) Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 roku *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. z 2005r., Nr 14, poz. 117 z późn.zm.), zwanym dalej Rozporządzeniem MI z dnia 20 stycznia 2015 roku; [7]
  - 8) Uchwałą nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 roku *w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym* (Dz.Urz.Woj.Maz. z 2017r., poz. 5973); [7]
  - 9) Ustawą z dnia 10 maja 2008 roku *o ochronie danych osobowych* (Dz.U. z 2018r., poz. 1000 z późn.zm.) wraz z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku *w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE* (Dz.Urz.U.E z 2016r., L 119 s. 1). [7]

### § 2 Zastosowanie Regulaminu

1. Regulamin ma zastosowanie do przewozów w *pociągach* uruchomionych przez *Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. (WKD)* na zlecenie *Województwa Mazowieckiego* – organizatora publicznego transportu na terenie województwa mazowieckiego na podstawie Umowy Ramowej i określa:
  - 1) zasady:
    - a) przewozu osób,
    - b) przewozu rzeczy i zwierząt zabieranych przez *podróżnych do pociągu*,
    - c) parkowania samochodów, rowerów, motorowerów, motocykli na parkingach zlokalizowanych w pobliżu *stacji/przystanków WKD*; [informacje o dostępności parkingów](#) zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*; [7]

- d) sprzedaży *biletów* oraz warunki korzystania z nich,
- e) pomocy udzielanej osobom z *niepełnosprawnością i ograniczonej możliwości poruszania się*; [5,7]
- 2) rodzaje dokumentów przewozu oraz termin ich ważności; [5]
- 3) zasady postępowania w przypadku: [5]
  - a) zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
  - b) grupowego przewozu osób,
  - c) kontroli dokumentów przewozu w *pociągu* i postępowania z *podróżnym* bez odpowiedniego dokumentu,
  - d) przejazdu bez odpowiedniego *biletu* lub ważnego *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu*,
- 4) odpowiedzialność WKD za *pasażerów* oraz ich bagaż;
- 5) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków oraz reklamacji od wystawionych *wezwań do zapłaty*; [7]
- 6) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług przewoźnika lub przebywających na terenie spółki WKD, zgodnie z rozporządzeniem, o którym mowa w §1 ust.2 pkt 5) RPO-WKD; [7]
- 7) wzory druków.
- 2. [Regulamin oraz jego zmiany](#) zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*; [7]
- 3. WKD zapewnia zainteresowanym *podróżnym* bezpłatny wgląd do RPO-WKD:
  - 1) w *kasach biletowych WKD*;
  - 2) w siedzibie spółki WKD (Wydział Sprzedaży Usług); [7]
  - 3) na *stronie internetowej WKD*.

### § 3 Objaśnienia określeń i skrótów

- 1. Użyte w RPO-WKD określenia oznaczają: [7]
  - 1) **automat biletowy (biletomat)** – automatyczne urządzenie, czynne całą dobę, służące do sprzedaży *biletów WKD*, umieszczone na *stacjach/przystankach WKD*;
  - 2) **aplikacja mobilna** – oprogramowanie instalowane na urządzeniach mobilnych, przez które *Użytkownik* dokonuje zakupu *biletu*; [dostępność aplikacji mobilnych](#) i warunki korzystania zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*;
  - 3) **bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu (osób, rzeczy lub zwierząt);
  - 4) **bilet elektroniczny** – *bilet* zakupiony przez *Użytkownika* w *aplikacji mobilnej* lub poprzez *stronę internetową WKD*, uprawniający do przejazdu zgodnie ze wskazaniami na danym *bilecie*;
  - 5) **bilet zastępczy** – *bilet* wydany przez osobę upoważnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany *bilet*.
  - 6) **Biuro Obsługi Pasażera** (dot. przejazdów bezbiletowych) – miejsce wyznaczone przez *podmiot upoważniony do kontroli/podmiot prowadzący windykację*, uprawniony do kontaktu z klientem/*podróżnym* oraz przyjmowania reklamacji i skarg w prowadzonym przez siebie zakresie; [dane adresowe/kontaktowe, a także godziny urzędowania Biura Obsługi Pasażera zamieszcza się](#) na *stronie internetowej WKD*;
  - 7) **dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów** – odpowiedni dokument w formie papierowej lub elektronicznej, np. legitymacja, e-legitymacja, mLegitymacja, książeczka, zaświadczenie lub inne dokumenty wymagane prawem, o których mowa w postanowieniach szczególnych o ulgach, zamieszczonych w *TOB-WKD*;
  - 8) **dokument tożsamości** – dokument urzędowy stwierdzający tożsamość danej osoby: dowód osobisty, paszport, karta tożsamości, książeczka żeglarska, karta pobytu, polski dokument tożsamości

cudzoziemca, dokument "zgoda na pobyt tolerowany", tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca;

- 9) **kasa biletowa** – miejsce, w którym podmiot upoważniony przez WKD dokonuje odprawy *podróżnych*, tj. sprzedaży *biletów* jednorazowych/abonamentowych/miejskich do kasowników elektronicznych oraz *biletów* okresowych;
- 10) **kontroler biletów** – osoba upoważniona przez WKD do kontroli dokumentów przewozowych w *pociągach* WKD, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu;
- 11) **mTożsamość** – funkcjonalność w aplikacji **mObywatel** dostarczanej przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, pozwalająca na okazanie danych jej *Użytkownika* w urządzeniu mobilnym, obejmujących co najmniej: zdjęcie użytkownika, numer dowodu osobistego, termin ważności dowodu osobistego, organ wydający dowód osobisty, numer PESEL, imiona i nazwisko, datę urodzenia. Nie jest równoważna z *dokumentem tożsamości* i nie zastępuje go;
- 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, rzeczy i zwierząt;
- 13) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu* albo za spowodowanie zatrzymania lub zmiany środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z *Rozporządzenia MI z 20 stycznia 2005 roku* oraz *Uchwały Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 roku*; [wysokość opłaty dodatkowej](#) określona jest w *Załączniku do TOB-WKD* oraz na *stronie internetowej WKD*;
- 14) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem *opłaty dodatkowej*, w związku z brakiem okazania przez *podróżnego* w trakcie kontroli ważnego *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu* albo ważnego *biletu* okresowego imiennego i udokumentowania tego uprawnienia po odbytym przejeździe, wynikająca z *Rozporządzenia MI z 20 stycznia 2005 roku* oraz *Uchwały Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 roku*; [wysokość opłaty manipulacyjnej](#) określona jest w *Załączniku do TOB-WKD* oraz na *stronie internetowej WKD*;
- 15) **osoba z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się** – 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 *podróżnych* do szczególnych potrzeb takiej osoby;
- 16) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia *osobie z niepełnosprawnością* aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 oraz art. 20a Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku *o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych* (tekst jednolity, Dz.U. z 2021r., poz. 573 z późn.zm.) wraz z *Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 roku w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego* (Dz.U. z 2010r., Nr 64, poz. 399);
- 17) **placówka handlowa** - miejsce (kiosk, sklep), w którym podmiot upoważniony przez WKD dokonuje odprawy *podróżnych*, tj. sprzedaży *biletów* jednorazowych/abonamentowych do kasowników elektronicznych;



- 18) **pociąg** – pojazd kolejowy (składający się z elektrycznych zespołów trakcyjnych – ezt.), wykorzystywany przez WKD jako środek publicznego transportu zbiorowego, oznaczony na wagonach znakiem firmowym WKD;
- 19) **podmiot prowadzący windykację** – podmiot upoważniony przez WKD do prowadzenia windykacji należności z tytułu przejazdów bezbiletowych; [dane adresowe/kontaktowe, a także godziny urzędowania podmiotu prowadzącego windykację zamieszcza się](#) na stronie internetowej WKD;
- 20) **podmiot upoważniony do kontroli** – jednostka organizacyjna upoważniona przez WKD do przeprowadzania kontroli dokumentów przewozowych w pociągach WKD; [dane adresowe/kontaktowe, a także godziny urzędowania podmiotu upoważnionego do kontroli zamieszcza się](#) na stronie internetowej WKD;
- 21) **podróżny** – osoba, która zawarła umowę przewozu, tj. weszła do pociągu;
- 22) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności;
- 23) **Punkt Obsługi Klienta** (dot. automatów biletowych) – określone, wyodrębnione miejsce, wyznaczone przez operatora automatów biletowych, uprawnione do przyjmowania reklamacji w prowadzonym przez siebie zakresie; [dane adresowe/kontaktowe, a także godziny urzędowania Punktu Obsługi Klienta zamieszcza się na](#) stronie internetowej WKD;
- 24) **RPO-WKD** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. (RPO-WKD); RPO-WKD zamieszcza się na stronie internetowej WKD;
- 25) **Rozporządzenie MI z dnia 20 stycznia 2005 roku** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 roku 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. z 2005r., Nr 14, poz. 117);
- 26) **Rozporządzenie MI z dnia 6 kwietnia 2021 roku** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 roku w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz.U. z 2021r., poz. 723);
- 27) **Rozporządzenie MTiB z dnia 24 lutego 2006 roku** – Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006r., nr 38, poz. 266 z późn.zm.);
- 28) **Rozporządzenie 1370/2007** - Rozporządzenie nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku dotyczące usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylające rozporządzenia Rady (EWG) nr 1191/69 i (EWG) nr 1107/70 (Dz.U.UE.L. 2007.315.1);
- 29) **Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007** – Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku 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 27 listopada 2019 roku (Dz.U. z 2019r., poz. 2330);
- 30) **skasowanie/aktywowanie biletu** (jednorazowego) – nadanie biletowi cech ważności:
  - a) przez dokonanie na nim odpowiedniego nadruku – poprzez właściwe umieszczenie biletu w formie papierowej w kasowniku elektronicznym, umieszczonym w pociągu WKD; uzyskany nadruk pełni funkcję informacyjną dla podróżnego i kontrolera biletów;
  - b) przez zakup biletu za pośrednictwem aplikacji mobilnej lub strony internetowej WKD przed wejściem do pociągu WKD bądź zakup i aktywowanie go niezwłocznie po wejściu do pociągu WKD, ale nie później niż przed odjazdem pociągu ze stacji/przystanku, z którego podróżny rozpoczął podróż;

- 31) **stacja/przystanek** – miejsce zatrzymania *pociągu* na linii *WKD*, w którym rozkład jazdy przewiduje jego postój, tj. przeznaczony na wsiadanie i wysiadanie *podróżnych*;
- 32) **[strona internetowa WKD](http://wkd.com.pl)** – wkd.com.pl;
- 33) **[TOB-WKD](#)** – Taryfa osobowa i bagażowa *WKD* (TOB-WKD); *TOB-WKD* zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*;
- 34) ***Uchwała nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 roku*** – Uchwała Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 roku w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz.Urz.Woj.Maz. z 2017r., poz. 5973);
- 35) ***Ustawa Prawo przewozowe*** – Ustawa z dnia 15 listopada 1984 roku *Prawo przewozowe* (tekst jednolity, Dz.U. z 2020r., poz. 8);
- 36) ***Ustawa o publicznym transporcie zbiorowym*** - Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 roku o *publicznym transporcie zbiorowym* (Dz.U. z 2021r., poz. 1371 z późn.zm.);
- 37) ***Użytkownik*** – osoba fizyczna, posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która ukończyła proces rejestracji w systemie *aplikacji mobilnej*;
- 38) ***wezwanie do zapłaty*** – dokument przewozu, wystawiony *podróżnemu* przez *kontrolera biletów*, odbywającemu przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub ważnego *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu* bądź przewozu rzeczy, z uwzględnieniem należności do zapłaty;
- 39) ***WKD*** – skrót od nazwy przewoźnika kolejowego Warszawa Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, przy ul. Stefana 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 z odgałęzieniem Podkowa Leśna – Milanówek Grudów);
- 40) ***Województwo Mazowieckie*** – Organizator publicznego transportu zbiorowego – z siedzibą w Warszawie przy ul. Jagiellońskiej 26, działający jako właściwa jednostka samorządu terytorialnego, zapewniająca funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego na obszarze województwa mazowieckiego; Organizator publicznego transportu zbiorowego jest “właściwym organem”, o którym mowa w przepisach *Rozporządzenia 1370/2007*;
- 41) **[Załącznik do TOB-WKD](#)** – Załącznik do Taryfy osobowej i bagażowej *WKD*; *Załącznik do TOB-WKD* zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*;
- 42) ***zwierzęta domowe*** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 Ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 roku o *ochronie zwierząt* – Dz.U. z 2020r., poz. 638 z późn.zm.);



## § 4 Przestrzeganie postanowień RPO-WKD

[7]

*Podróżni, maszyniści pociągów, pracownicy kas biletowych, osoby uprawnione do kontroli biletów oraz prowadzące windykację należności, a także osoby przebywające na obszarze kolejowym, są obowiązani przestrzegać postanowień RPO-WKD.*

## § 5 Postanowienia w sprawie awaryjnego zatrzymania pociągu

[7]

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/przystankami, maszynista pociągu obowiązany jest do poinformowania podróżnych o przyczynie zatrzymania i – w miarę możliwości – o przewidywanym czasie postoju.*

[7]

## 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/abonamentowy/miejski) na przejazd w danej strefie czasowej/na danym obszarze;* [7]
  - 2) *aktywowany bilet (jednorazowy/abonamentowy/miejski) zakupiony (w danej strefie czasowej/na danym obszarze) za pośrednictwem właściwej aplikacji mobilnej lub strony internetowej WKD;* [7]
  - 3) *bilet okresowy ważny na przejazd w danej relacji, wg wzorów zamieszczonych w RPO-WKD, o wartości zgodnej z Załącznikiem do TOB-WKD.* [1]
3. *W przypadku korzystania z autobusowej komunikacji zastępczej, podróżny zobowiązany jest do podróżowania na podstawie ważnego biletu WKD, o którym mowa w ust. 2 na zasadach określonych w § 8 ust. 4 RPO-WKD.* [7]

### § 7 Rodzaje biletów i dane na nich zawarte

[7]

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, Segoe UI (wersja podstawowa), Semibold, Bold;*
2. *Do korzystania z pociągów WKD uprawniają bilety:*
  - 1) **jednorazowe (strefowe czasowe)** – na przejazd w I, II lub III strefie czasowej (stosowane także na przewóz rzeczy i zwierząt, o których mowa w Rozdziale 3 RPO-WKD):
    - *zakupione w kasie biletowej WKD (wg wzoru nr 7),*
    - *zakupione w placówce handlowej (wg wzoru nr 1-3),*
    - *zakupione w automacie biletowym WKD (wg wzoru nr 8),*
    - *zakupione za pośrednictwem aplikacji mobilnej (wg wzoru nr 9-12),*
    - *zakupione za pośrednictwem strony internetowej WKD (wg wzoru nr 13);*
  - 2) **abonamentowe (strefowe czasowe)** – na przejazd w I, II lub III strefie czasowej (6 przejazdów w danej strefie czasowej, wg taryfy normalnej, stanowiącą równowartość ceny za 5 przejazdów w danej relacji):
    - *zakupione w kasie biletowej WKD (wg wzoru nr 7),*
    - *zakupione w placówce handlowej (wg wzoru nr 4-6),*

- zakupione w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8),
  - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (wg wzoru nr 13);
- 3) miejskie** – na przejazd jednorazowy - na danym obszarze:
- a) **dla mieszkańców Gminy Grodzisk Mazowiecki**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7),
  - zakupione w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8),
  - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (wg wzoru nr 13);
- b) **dla mieszkańców miasta Pruszkowa:**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7),
  - zakupione w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8),
  - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (wg wzoru nr 13);
- c) **dla mieszkańców miasta Podkowa Leśnia - "Senior 65+" oraz "Dzieci i Młodzież":**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7);
- d) **dla mieszkańców Gminy Michałowice - w ofercie "Bilet Michałowiczana":**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7),
  - zakupione w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8),
  - zakupione za pośrednictwem *aplikacji mobilnej* (wg wzoru nr 9-12),
  - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (wg wzoru nr 13);
- 4) okresowe:**
- a) **odcinkowe imienne (tygodniowe, dwutygodniowe, miesięczne i kwartalne):**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7),
  - zakupione w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8),
  - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (wg wzoru nr 13);
- b) **odcinkowe bezimienne (miesięczne i kwartalne):**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7),
  - zakupione w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8),
- na przejazdy wielokrotne we wszystkie dni;
- c) **bezimienne weekendowe (miesięczne):**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7),
  - zakupione w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8),
- na przejazdy wielokrotne w soboty i niedziele oraz we wszystkie dni świąteczne w okresie obowiązywania *biletu*;
- d) **na przewóz roweru/wózka (miesięczne):**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7),
  - zakupione w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8);
  - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (wg wzoru nr 13);
- e) **na przewóz psa (miesięczne):**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7),
  - zakupione w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8);
  - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (wg wzoru nr 13);
- f) **w ofercie "Bilet Michałowiczana" - dla mieszkańców Gminy Michałowice (miesięczne i kwartalne):**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7),
  - zakupione w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8);

- zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (wg wzoru nr 13);

#### 5) **Wspólny Bilet Samorządowy:**

- zakupiony w *kasie biletowej WKD* (wg wzoru nr 7),
  - zakupiony w *automacie biletowym WKD* (wg wzoru nr 8),
  - zakupiony za pośrednictwem właściwej *aplikacji mobilnej* (wg wzoru nr 9-10),
3. *Na dowód opłacenia w kasie biletowej WKD należności taryfowych i opłaty dodatkowej*, wykazanych przez kontrolera biletów w wezwaniu do zapłaty, wystawiany jest (odręcznie) bilet blankietowy na dopłatę (wzór nr 14).
4. *Bilet na przejazd/przewóz* powinien zawierać:
- 1) oznaczenie przewoźnika, tj. *Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.*,
  - 2) relację lub strefę przejazdu,
  - 3) wysokość należności za przejazd,
  - 4) zakres uprawnień *podróżnego* do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu (określenie zastosowanej taryfy/rodzaj ulgi),
  - 5) serię/numer *biletu*,
  - 6) informację o czasie/terminie lub obszarze ważności *biletu* (w przypadku *biletów* jednorazowych/abonamentowych/miejskich licząc od momentu *skasowania/aktywowania biletu*),
  - 7) miejsce na wpisanie danych osoby uprawnionej do korzystania z *biletu* (w przypadku *biletu* odcinkowego imiennego - imienia i nazwiska właściciela);

Oprócz danych wymienionych w ust. 4 *bilet* na przejazd/przewóz może zawierać również:

- 1) logo *WKD*,
- 2) NIP przewoźnika,
- 3) datę i godzinę zakupu/wydania/wystawienia *biletu*,
- 4) rodzaj/typ *biletu*,
- 5) oznaczenia *kasy/automatu* wydania,
- 6) oznaczenie zastosowanej oferty,
- 7) opis zastosowanej ulgi,
- 8) kod QR (2D),
- 9) informację o liczbie osób z taryfą normalną/ulgową,

Ponadto na *bilecie* mogą być umieszczane inne informacje/pouczenia, dot. korzystania z przejazdu na podstawie danego *biletu*.

### § 8 **Ważność biletów**



1. Termin ważności *biletu* jednorazowego lub jednego kuponu *biletu* abonamentowego – licząc wg rozkładowego czasu jazdy *pociągu WKD* wynosi:
  - 1) w I-szej strefie czasowej – 19 minut,
  - 2) w II-giej strefie czasowej – 38 minut,
  - 3) w III-ciej strefie czasowej - powyżej 38 minut;
2. *Bilet* miejski na przejazd jednorazowy ważny jest tylko w obrębie:
  - 1) Gminy Grodzisk Mazowiecki, ograniczonej *stacjami/przystankami*: Grodzisk Mazowiecki Radońska – Grodzisk Mazowiecki Jordanowice – Grodzisk Mazowiecki Okrężna – Grodzisk Mazowiecki Piaskowa;
  - 2) miasta Pruszków, ograniczonego *stacjami/przystankami*: Pruszków – Tworki – Malichy;
  - 3) miasta Podkowa Leśna, ograniczonego *stacjami/przystankami*: Podkowa Leśna Zachodnia – Podkowa Leśna Główna – Podkowa Leśna Wschodnia;

- 4) Gminy Michałowice, ograniczonej *stacjami/przystankami*: Nowa Wieś Warszawska – Komorów – Pruszków – Tworki – Malichy – Reguły – Michałowice – Opacz – Warszawa Salomea;  
*Bilet* w ofercie “Bilet Michałowiczana” na przejazd jednorazowy – ważny jest w dwóch strefach czasowych, licząc wg rozkładowego czasu jazdy *pociągów WKD* i wynosi:
  - a) do 12 minut,
  - b) do 19 minut.*Bilety* miejskie, o których mowa w niniejszym ust. 2 ważne są z Kartą Mieszkańca danej/go Gminy/Miasta i dodatkowo z dokumentem potwierdzającym tożsamość *podróżnego*.
3. Termin ważności *biletów*, o których mowa w ust. 1 – 2 rozpoczyna się od momentu *skasowania/aktywowania biletu*.
4. W przypadku uszkodzenia jednego z kasowników elektronicznych, *podróżny* zobowiązany jest skasować *bilet* jednorazowy/abonamentowy/miejski w drugim kasowniku, umieszczonym w danym wagonie w *pociągu WKD*, a w razie:
  - 1) uszkodzenia obydwu kasowników w wagonie,
  - 2) korzystania z autobusowej komunikacji zastępczej – z uwagi na brak kasownika elektronicznego w autobusie,dopuszcza się możliwość odrębnego skasowania *biletu*, przy czym *podróżny* zobowiązany jest wpisać w miejscu przeznaczonym na odcisk datownika – w sposób trwały, np. długopisem: datę, godzinę i minuty rozpoczęcia przejazdu.
5. Nabycie w *przedsprzedaży biletów* do kasowników elektronicznych, nie jest równoznaczne z zawarciem umowy przewozu. Zawarcie umowy przewozu następuje zgodnie z § 6 *RPO-WKD*.
6. Przerwy w podróży na podstawie *biletu* jednorazowego/abonamentowego/miejskiego nie są dozwolone.
7. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności *biletu* jednorazowego/abonamentowego/miejskiego przeszkodziło opóźnienie *pociągu*, zdążającego do *stacji/przystanku* przeznaczenia – *podróżny* może opóźnionym *pociągiem* dojechać do tej *stacji/przystanku*.
8. W razie awarii *pociągu*, w którym *podróżny* skasował *bilet* jednorazowy/abonamentowy/miejski, *podróżnemu* przysługuje prawo kontynuowania jazdy na podstawie tego samego *biletu* – następnym *pociągiem* albo autobusową komunikacją zastępczą.
9. *WKD* zastrzega sobie prawo do ewentualnego zatrzymania skasowanego *biletu* jednorazowego/abonamentowego/miejskiego i wydania w zamian *biletu* zastępczego.
10. Termin ważności *biletu* okresowego rozpoczyna się od daty wskazanej na *bilecie*.
11. Termin ważności Wspólnego Biletu Samorządowego wynosi 24 godziny od określonej na nim daty i godziny zakupu.

## **§ 9 Sprzedaż biletów**

1. *WKD* prowadzi sprzedaż *biletów* na przejazd: 7
  - 1) w *kasach biletowych WKD*,
  - 2) w *placówkach handlowych*,
  - 3) za pośrednictwem *automatów biletowych WKD*,
  - 4) za pośrednictwem *aplikacji mobilnej*,
  - 5) za pośrednictwem *strony internetowej WKD*;
2. *Kasy biletowe WKD* sprzedają:
  - 1) *bilety* jednorazowe/abonamentowe/miejskie - do kasowników elektronicznych,
  - 2) *bilety* okresowe – każdego rodzaju,
  - 3) *Wspólny Bilet Samorządowy*;

[Zakres czynności kas agencyjnych i godziny pracy](#) podawane są do publicznej wiadomości w formie odpowiednich komunikatów/informacji w okienkach kasowych oraz na *stronie internetowej WKD*;

3. *Placówki handlowe* (oznaczone naklejką wg wzoru nr 16) sprzedają:
  - 1) *bilety* jednorazowe/abonamentowe - do kasowników elektronicznych;

[Godziny pracy placówek handlowych](#) podawane są do publicznej wiadomości w formie informacji umieszczonej na zewnętrznej ścianie sklepu/kiosku lub w innych miejscach do tego przeznaczonych oraz na *stronie internetowej WKD*;
4. *Automaty biletowe WKD* sprzedają:
  - 1) *bilety* jednorazowe/abonamentowe/miejskie - do kasowników elektronicznych,
  - 2) *bilety* okresowe – każdego rodzaju,
  - 3) Wspólny Bilet Samorządowy;

*Automaty biletowe WKD* zlokalizowane są na wszystkich *stacjach/przystankach* wzdłuż linii *WKD*.  
Szczegółowe [informacje dotyczące zakupu biletów](#) i dostępności *automatów biletowych WKD* zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*;
5. Za pośrednictwem *aplikacji mobilnej* można nabyć:
  - 1) *bilety* jednorazowe - wg wybranych ofert sprzedaży - właściwych dla danej *aplikacji mobilnej*;

[Informacje dotyczące dostępności](#) i warunki korzystania z *aplikacji mobilnych* zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*;
6. Za pośrednictwem *strony internetowej WKD* można nabyć:
  - 1) *bilety* jednorazowe/abonamentowe/miejskie (z wyjątkiem §7 ust.2 pkt 3) lit. c),
  - 2) *bilety* okresowe imienne,
  - 3) *bilet* miesięczny na przewóz roweru/wózka,
  - 4) *bilet* miesięczny na przewóz psa,

[Informacje dotyczące zakupu biletów](#) i warunki korzystania ze *strony internetowej WKD* zamieszcza się na przedmiotowej stronie;
7. W *przedsprzedaży* można nabyć *bilety* okresowe (każdego rodzaju) – do 7 dni naprzód – wg cen obowiązujących w dniu zakupu;
8. W *kasie biletowej WKD*, w *placówce handlowej*, w *automacie biletowym WKD* lub za pośrednictwem *strony internetowej WKD* można nabyć “na zapas” *bilety* jednorazowe/abonamentowe/miejskie i skorzystać z danego/ych z nich w danym *pociągu*, w dniu przejazdu.
9. Należności za przewóz oblicza się zgodnie z postanowieniami *TOB-WKD*;
10. *Kasy biletowe WKD* sprzedają *bilety* na przejazd w kolejności zgłaszania się *podróżnych*. Poza kolejnością sprzedaje się *bilety*:
  - 1) kobietom ciężarnym,
  - 2) osobom z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się,
  - 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, z zastrzeżeniem, że obowiązek ten nie dotyczy osób z widoczną niepełnosprawnością i kobiet w widocznej ciąży.

  - 7) na przejazd *pociągiem*, którego godzina odjazdu uniemożliwia *podróżnemu* oczekiwanie na zakup *biletu*;

*Podróżni*, o których mowa w niniejszym ust. 10 uprawnieni są do zgłaszania się w *kasie biletowej WKD* bez uprzedniego oczekiwania w kolejce.

11. W punktach odprawy o większej liczbie *kas biletowych*, oznacza się je odpowiednio piktogramami, wywieszkami i innymi oznaczeniami.
12. W pobliżu *kas biletowych WKD* wywiesza się:
  - 1) cennik *biletów*,
  - 2) wyciąg z przepisów porządkowych, taryfowych i *RPO-WKD*,
  - 3) nazwę i adres *podmiotu upoważnionego do kontroli/podmiotu prowadzącego windykację*;
13. Bezpośrednio po otrzymaniu *biletu podróżny* zobowiązany jest sprawdzić, czy dane określone na danym *bilecie* są zgodne z jego żądaniem. Jeżeli *podróżny* zaniecha tego obowiązku, ponosi wyłączną odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem umowy przewozu. *Biletów* nie wolno foliować.
14. Za *bilety* zagubione, zniszczone w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, zafoliowane lub skradzione, *WKD* nie zwraca należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku wskazania numeru *biletu*, daty i miejsca zakupu albo potwierdzenia płatności kartą oraz zgłoszenia straty do organów ścigania.

### **§ 10 Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w *pociągach***

1. Do zajęcia miejsca w *pociągu WKD* 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 WKD* wyznacza się miejsca dla: [7]
  - 1) kobiet ciężarnych i *podróżnych* z dziećmi w wieku do lat 4,
  - 2) osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się,
  - 3) *podróżnych* z rowerem, większym bagażem, wózkiem;
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 osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się”, [7]
  - 3) „Miejsca dla *podróżnych* z rowerem, większym bagażem, wózkiem”. [7]
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, z zastrzeżeniem, że:
    - a) od kobiet ciężarnych *kontroler biletów* może w razie wątpliwości zażądać okazania odpowiedniego dokumentu np. zaświadczenia lekarskiego, karty ciąży (nie dotyczy kobiet w widocznej ciąży),
    - b) opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba [7]
  - 2) osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się – mają przede wszystkim osoby o widocznym stopniu niepełnosprawności (bez względu na przyczynę), utrudniającym podróżowanie w pozycji stojącej. [7]

Jeżeli miejsca te nie są zajęte, mogą je zajmować inne osoby dotknięte niepełnosprawnością - 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 przyznanie wyrokiem sądu świadczenia uzależnionego od zaliczenia do I grupy inwalidów albo od uznania niezdolności do samodzielnej egzystencji; [7]



e) zaświadczenia KRUS, stwierdzającego zaliczenie wyrokiem sądu do I grupy inwalidów bądź uznanie niezdolności do samodzielnej egzystencji. [7]

Na równi z osobami, o których mowa w niniejszym pkt. 2) - z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu. [7]

3) *podróżnych* z rowerem, większym bagażem, wózkiem – mają te osoby, które zakupiły i *skasowały/aktywowały bilet* lub posiadały *bilet* okresowy na przewóz rzeczy określonych w *TOB-WKD*. [7]

6. W razie przepełnienia *pociągu WKD*, 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]

7. *Podróżny* ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której *bilet* może okazać. Na miejsce, które *podróżny* chce zająć dodatkowo, zobowiązany 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 zajmąwszy go wyraźnie, traci do niego prawo. Położenie czasopism, dzienników itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie. [7]

## **§ 11 Pomoc i wsparcie udzielane osobom z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się**

[7]

### **1. Informacje ogólne**

1. Pracownicy *WKD* zobowiązani są do podejmowania wszelkich możliwych działań, w celu zapewnienia dostępu do swoich usług *osobom z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się*.
2. *WKD* zapewnia *osobom z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się* nieodpłatną pomoc w zakresie pomocy/asysty na linii *WKD* oraz przy wsiadaniu i wysiadaniu z *pociągu WKD*.
3. Informacje dotyczące dostępności do *pociągów WKD* oraz udogodnienia zastosowane w *pociągach WKD* dla osób z *niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się* udzielane są poprzez:
  - a) kontakt telefoniczny pod nr **22 755 70 82 (całodobowo)**,
  - b) [stronę internetową WKD](#).

### **2. Asysta podczas podróży**

1. Warunkiem otrzymania pomocy/asysty na *stacji/przystanku* jest powiadomienie przewoźnika przez osobę potrzebującą pomocy o potrzebie udzielenia takiej pomocy przynajmniej na 24 godziny przed planowaną godziną odjazdu *pociągu WKD* z danej *stacji/przystanku*.  
W przypadku zgłoszenia pomocy/asysty w terminie poniżej 24 godzin istnieje ryzyko, iż przewoźnik takiej pomocy/asysty nie będzie w stanie zapewnić, jednak dołoży wszelkich starań, aby taka pomoc/asysta została udzielona.
2. Zgłoszenia o potrzebie udzielenia pomocy *osobom z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się* przyjmowane są:
  - a) **telefonicznie – pod nr (22) 755 70 82 – Dyspozytor (całodobowo)**;
  - b) **poprzez formularz zgłoszeniowy** – dostępny na *stronie internetowej WKD*.
3. Zgłaszający zobowiązany jest podać:
  - a) datę i godzinę przejazdu,
  - b) relację przejazdu,
  - c) czy *podróżny* posiada *bilet* na przejazd,

- d) imię i nazwisko oraz nr telefonu *podróżnego* lub dane kontaktowe osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany,
  - e) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej *podróżnego*,
  - f) czy *osoba z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się* odbywa podróż sama,
  - g) czy porusza się na wózku inwalidzkim (rodzaj wózka - elektryczny, składany, ręczny) lub korzysta z jakiegoś sprzętu ortopedycznego (kule, chodzik, itp.),
  - h) inne istotne okoliczności zgłaszanego przejazdu np. czy *podróżny* odbywa przejazd z *psem asystującym*, z bagażem podręcznym, rowerem itp.
4. *Osoba z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się* odbywająca podróż z *psem asystującym* oprócz *skasowanego/aktywowanego biletu* na przejazd, zobowiązana jest posiadać w pociągu WKD:
- a) odpowiedni dokument poświadczający stopień niepełnosprawności,
  - b) certyfikat potwierdzający status *psa asystującego*, wydawany po odbyciu odpowiedniego szkolenia,
- Ponadto *pies asystujący* powinien być oznaczony w widocznym miejscu na uprząży napisem „*Pies asystujący*”, przy czym nie ma obowiązku prowadzenia go na smyczy oraz zakładania mu kagańca.
5. *Osoba zgłaszająca potrzebę pomocy/asysty* informowana jest o godzinie i wyznaczonym miejscu na *stacji/przystanku*, w którym *osoba z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się* powinna oczekiwać na pomoc/asystę. Jeżeli nie został określony konkretny termin pojawienia się w/w *podróżnego* – musi on stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 15 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu.
6. Jeżeli udzielenie pomocy *osobom z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się* nie jest możliwe ze względu na bariery architektoniczne, brak personelu bądź przyczyn technicznych i organizacyjnych – wówczas osoba wyznaczona do pomocy, do której zgłosiła się osoba potrzebująca pomocy informuje o najbliższej *stacji/przystanku* odpowiednio dostosowanej, na której obecny jest personel udzielający pomocy.
7. Asystę na dworcu realizuje [jednostka świadcząca usługę ochrony](#) dla spółki WKD;

### 3. Zasady postępowania w przypadku podróży bez wcześniejszego zgłoszenia potrzeby pomocy.

1. *Podróżny* odbywający przejazd bez wcześniejszego zgłoszenia potrzeby pomocy, niezależnie od tego czy podróżuje z osobą towarzyszącą, czy też sam – ma obowiązek zawsze powiadomić **maszynistę pociągu WKD** o potrzebie udzielenia pomocy.
2. *Podróżny* zobowiązany jest do zajęcia na peronie miejsca oznaczonego słupkiem z piktogramem osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim.
3. Pomoc udzielna przez maszynistów *pociągów* realizowana jest tylko i wyłącznie pierwszymi drzwiami za kabiną maszynisty *pociągu WKD* (patrzac w kierunku jazdy *pociągu*).
4. Potrzebę udzielenia pomocy *podróżny* sygnalizuje poprzez wciśnięcie przycisku z piktogramem osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim, umieszczonym na płacie drzwi *pociągu WKD*.
5. Maszynista *pociągu* udzieli pomocy *podróżnemu*, po spełnieniu przesłanek określonych w pkt 3 – 4.

### 4. Zasady korzystania z rampy najazdowej

1. Rampę najazdową w każdym przypadku obsługuje wyłącznie **maszynista pociągu WKD**.
2. *Podróżny*, ani żadna inna osoba nie może obsługiwać rampy najazdowej.
3. Rampy znajdują się na obu końcach pojazdu – w pierwszych drzwiach bezpośrednio za kabiną maszynisty *pociągu WKD*. Pomoc udzielna jest tylko i wyłącznie pierwszymi drzwiami za kabiną maszynisty *pociągu WKD* – patrzac w kierunku jazdy *pociągu*.
4. Aby skorzystać z rampy najazdowej *podróżny* postępuje jak w przypadku, o którym mowa w ust. 3.

## § 12 Zwroty *biletów* jednorazowych/abonamentowych/miejskich

[7]

### 1. Zwrot za *bilety* nieskasowane/nieaktywowane

1. *Bilety* jednorazowe/abonamentowe/miejskie do kasowników elektronicznych, o nominalnej wartości zgodnej z obowiązującym *Załącznikiem do TOB-WKD*, **nie podlegają zwrotowi** ani zamianie na *bilety* innego rodzaju.
2. *Bilety* jednorazowe/abonamentowe/miejskie zakupione w *kasie biletowej WKD*, *placówce handlowej*, za pośrednictwem *automatu biletowego WKD* lub *strony internetowej WKD* mogą być wykorzystane w innym terminie, zgodnie z §8 ust.5 *RPO-WKD*.
3. Należności za *bilety* jednorazowe/abonamentowe (opłacone kupony)/miejskie o **nieaktualnej wartości nominalnej**, zawierające logo *WKD* mogą być zwrócone w drodze pisemnej reklamacji, w nieprzekraczalnym terminie 6 miesięcy od daty wprowadzenia zmiany cen *biletów*, złożonej osobiście lub korespondencyjnie:
  - a) w siedzibie spółki *WKD* - w przypadku *biletów* zakupionych w *kasie biletowej WKD*, *placówce handlowej*, za pośrednictwem *aplikacji mobilnej* lub *strony internetowej WKD*,
  - b) przez *Punkt Obsługi Klienta* - w przypadku *biletów* zakupionych w *automatach biletowych WKD*.
4. Od należności wskazanych w ust. 3 potrąca się 10% odstępnego.

### 2. Zwrot za *bilety* skasowane/aktywowane

1. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy – **przekraczającego 60 minut** - *podróżnemu* przysługuje zwrot należności za cały bądź częściowo przerwany przejazd wyłącznie na podstawie niewykorzystanego *biletu* jednorazowego/abonamentowego (opłaconego kuponu)/miejskiego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu, chyba że *WKD* nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
2. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, na żądanie *podróżnego kasa biletowa WKD* po wcześniejszej konsultacji z dyspozytorem *WKD*/dyżurnym ruchu *WKD* wydaje stosowne zaświadczenie o opóźnieniu/odwołaniu *pociągu* (wzór nr 15). Dopuszcza się możliwość złożenia pisemnego wniosku przez *podróżnego* o wydanie przedmiotowego zaświadczenia: korespondencyjnie na adres siedziby spółki *WKD* lub drogą elektroniczną na adres e-mail: [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl).
3. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *bilety* jednorazowe/abonamentowe/miejskie na przejazd, bez potrącania odstępnego, mogą być zwrócone na zasadach określonych w ust. 1 pkt 3, w terminie do 30 dni licząc od dnia przerwy w ruchu.
4. *Podróżnemu* nie przysługuje prawo do zwrotu, jeżeli został poinformowany o opóźnieniu *pociągu* przed zakupem *biletu* lub gdy przejazd został zrealizowany do *stacji/przystanku docelowej/go* z opóźnieniem nieprzekraczającym 60 minut.

## § 13 Zwroty *biletów* okresowych

1. Za całkowicie niewykorzystany *bilet* okresowy zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, wypłaca się należność w kwocie nominalnej wartości *biletu*, pomniejszonej o 10% odstępnego. [7]
2. Za częściowo niewykorzystany *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 biletowa WKD* lub *Punkt Obsługi Klienta* 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% odstepnego. [1.7]
3. *Kasa biletowa WKD* dokonuje także zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *bilety* okresowe zakupione w *automacie biletowym WKD* na zasadach określonych w ust. 2. [7]
  4. W przypadku zwrotu *biletów*, o których mowa w ust. 2 pkt.1) zakupionych za pośrednictwem *strony internetowej WKD* – system automatycznie wylicza kwotę zwrotu zgodnie z przyjętymi w/w zasadami. [7]
  5. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Wspólny Bilet Samorządowy możliwy jest wyłącznie u przewoźnika, u którego dokonano zakupu: [7]
    - 1) przed rozpoczęciem terminu ważności,
    - 2) po upływie terminu ważności, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od godziny rozpoczęcia ważności wskazanej na *bilecie*,  
- po potrąceniu 10% odstepnego, z zastrzeżeniem ust. 8

[Szczegółowe warunki dotyczące zwrotu Wspólnego Biletu Samorządowego](#) określone są w warunkach taryfowych w *TOB-WKD* oraz zamieszczane są na *stronie internetowej WKD*;
  6. Potrącenia odstepnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie *biletu* nastąpiło z przyczyn występujących po stronie *WKD*. [7]
  7. Za *bilet* okresowy, zwrócony po upływie terminów, o których mowa w ust. 2 - 5, *podróżnemu* nie przysługuje zwrot należności. [7]
  8. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany *bilet* okresowy, w związku z ust. 7, którego *podróżny* nie mógł zwrócić z przyczyn od siebie niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu) rozpatrywane są przez *WKD* na podstawie pisemnej reklamacji, złożonej w trybie i na zasadach określonych w § 29 *RPO-WKD*, do której należy dołączyć oryginał *biletu* oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem dokumenty uzasadniające jego niewykorzystanie. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę wpływu do:
    - 1) spółki *WKD* – w przypadku *biletów* zakupionych w *kasie biletowej WKD*, w *automacie biletowym WKD* lub za pośrednictwem *strony internetowej WKD*,
    - 2) *Punktu Obsługi Klienta* – w przypadku *biletów* zakupionych w *automacie biletowym WKD*.

#### **§ 14 Grupowy przewóz osób**

1. Umowę grupowego przewozu osób zawiera z *WKD* organizator takiego przewozu.
2. Organizator przewozu, o którym mowa w ust. 1 może zamówić:
  - 1) przejazd grupowy - *pociągami* przewidzianymi w rozkładzie jazdy,  
- na zasadach i warunkach określonych w *TOB-WKD*.
  - 2) *pociąg* nadzwyczajny - uruchamiany na zamówienie,  
- w miarę możliwości przewozowych i eksploatacyjnych *WKD*.
3. Obowiązkiem organizatora w grupowym przewozie osób jest nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników tego przewozu przepisów porządkowych. Ponadto organizator i uczestnik ponoszą solidarną odpowiedzialność za szkody wyrządzone *WKD*.
4. Zamówienie przejazdu grupowego powinno być złożone przez organizatora zgodnie z ust. 2 pkt.1);
5. Zamówienie *pociągu* nadzwyczajnego powinno być złożone przez organizatora w formie:

- 1) pisemnej – poprzez wypełnienie/złożenie formularza "[Zamówienie pociągu nadzwyczajnego](#)" (wzór nr 17) w siedzibie spółki WKD,
  - 2) mailowej – poprzez złożenie skanu podpisanego przez organizatora "[Zamówienia pociągu nadzwyczajnego](#)" (wzór nr 17) na adres: [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl);
6. WKD powiadamia zamawiającego o możliwości zrealizowania zamówienia, wyznaczając termin uiszczenia należności w *kasie biletowej* w siedzibie spółki WKD lub przelewem na wskazany rachunek bankowy WKD, tj.:
- 1) opłaty dodatkowej za przydzielenie *pociągu* nadzwyczajnego oraz
  - 2) opłaty za przebieg tego *pociągu*;
- [Godziny pracy kasy biletowej](#) znajdującej się w siedzibie spółki WKD zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*;
7. W razie nie uiszczenia we wskazanym terminie co najmniej opłaty, o której mowa w ust. 6 pkt.1) – zamówienie uważa się za nieaktualne;
  8. *Pociągi* nadzwyczajne oznacza się tablicami z napisem: "POCIĄG NADZWYCZAJNY";
  9. Opłata za przydzielenie *pociągu* nadzwyczajnego podlega zwrotowi na zasadach określonych w *TOB-WKD*;
  10. W razie rezygnacji z przejazdu *pociągiem* nadzwyczajnym po opłaceniu wszystkich należności – roszczenia o zwrot tych należności rozpatruje WKD – zgodnie z *TOB-WKD*;
  11. Istnieje również możliwość zamówienia *pociągu* nadzwyczajnego na potrzeby filmu, reklamy itp., nad którym nadzór sprawuje WKD;
  12. Skorzystanie z *pociągu* nadzwyczajnego, o którym mowa w ust. 11 odbywa się na warunkach określonych w ust. 5-10.

### **§ 15 Zmiana umowy przewozu**

1. *Podróżny* może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania *pociągu WKD* na drodze przewozu. [7]
2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć wyłącznie *stacji/przystanku* przeznaczenia. [7]
3. *Podróżny*, który zamierza odbyć przejazd poza: [7]
  - 1) strefę czasową określoną na posiadanym *bilecie* jednorazowym/abonamentowym,
  - 2) obszar wskazany na *bilecie* miejskim,
  - 3) *stację/przystanek* wskazany na *bilecie* okresowym,

- powinien nabyć *bilet* jednorazowy/abonamentowy

### **§ 16 Kontrola dokumentów przewozu w pociągach WKD**

1. W *pociągu WKD* *podróżny* jest obowiązany posiadać ważny *bilet* na przejazd/przewóz i wręczyć go osobie upoważnionej do kontroli, na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie *biletu* ulgowego lub imiennego obowiązana jest ponadto – bez dodatkowego wezwania – wręczyć odpowiedni *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu* albo dokument umożliwiający potwierdzenie tożsamości *podróżnego*, określony w *TOB-WKD*. Dane osoby uprawnionej potwierdzać można również przy użyciu usługi *mTożsamość*. Jeżeli uprawnienie do ulgi poświadcza legitymacja służbowa, obowiązek wręczania jej podczas kontroli nie dotyczy tylko umundurowanych funkcjonariuszy Policji oraz żołnierzy Żandarmerii Wojskowej. Osoby te są jednak zobowiązane okazać swoje legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych. [5]  
[7]



2. Kontroli dokumentów przejazdowych/przewozowych w *pociągach WKD* dokonują z upoważnienia - *kontrolerzy biletów*, legitymujący się identyfikatorem, umieszczonym w widocznym miejscu i zawierającym: [7]
- 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) podpis wystawcy (*WKD*). [7]

### § 17 *Podróżny bez ważnego biletu*

- [7]
1. *Podróżny* nie posiadający ważnego *biletu* okresowego lub *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów*, odbywający przejazd pociągiem WKD, zobowiązany jest bezzwłocznie *skasować/aktywować bilet* jednorazowy/abonamentowy/miejski, zgodnie z posiadany uprawnieniem.
  2. W przypadku zaniechania obowiązku, o którym mowa w ust. 1 *podróżny* będzie traktowany jako *podróżny bez ważnego biletu*.
  3. Jeżeli *bilet* jednorazowy/abonamentowy/miejski nie został odpowiednio *skasowany/aktywowany* – *podróżny* nie może legitymować się nim jako dokumentem uprawniającym do przejazdu albo przewozu rzeczy/zwierząt.
  4. *Podróżny* nie może odstępować lub oddawać innej osobie *biletu* okresowego imiennego lub *skasowanego/aktywowanego biletu* jednorazowego/abonamentowego/miejskiego.
  5. *Bilet* zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zawartych na nim danych, w tym nadruku kasownika, a w przypadku *biletu* okresowego imiennego – danych osobowych – uznaje się za nieważny.
  6. Za *podróżnego bez ważnego biletu* uważa się również osobę, która:
    - 1) okazała *bilet*:
      - a) *skasowany* w innym *pociągu*,
      - b) zniszczony lub uszkodzony w stopniu, o którym mowa w ust. 5,
      - c) przerobiony, podrobiony lub zafoliowany,
      - d) imienny, którego jest właścicielem, ale nie okazała *dokumentu tożsamości*, w tym *mTożsamości* lub *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów*;
    - 2) odbywa przejazd:
      - a) na podstawie *nieskasowanego/nieaktywowanego biletu* jednorazowego/abonamentowego/miejskiego lub w przypadku w/w *biletu* do kasownika elektronicznego - z wpisaną na nim odręcznie datą – gdy chociaż jeden z kasowników w danym wagonie jest czynny,
      - b) na podstawie *nieskasowanego odręcznie* - zgodnie z lit. a) powyżej - *biletu* jednorazowego/abonamentowego/miejskiego (poprzez wpisanie na nim w sposób trwały, np. długopisem – w miejscu przeznaczonym na *skasowanie* – daty, godziny i minuty rozpoczęcia przejazdu) – w przypadku nieczynnych obydwu kasowników elektronicznych w wagonie bądź korzystania z autobusowej komunikacji zastępczej,
      - c) poza *stacjami/przystankami* – ograniczającymi odcinek ważności *biletu* okresowego albo poza *stacjami/przystankami* miejscowości wskazanych w *dokumentach poświadczających uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu* w określonej relacji;



- 3) korzysta z *biletu* okresowego imiennego wystawionego dla innej osoby lub bez wpisania imienia i nazwiska właściciela, chyba, że wpisze je w trakcie kontroli *biletów*;
  - 4) nie zakończyła podróży w terminie ważności *biletu*;
  - 5) przewozi ze sobą w *pociągu WKD* rzeczy lub zwierzęta bez odpowiedniego dokumentu przewozu oraz bez uiszczenia opłaty - zgodnie z *TOB-WKD*;
  - 6) rozpoczęła podróż przed terminem ważności *biletu*;
  - 7) posiada *skasowany/aktywowany bilet* jednorazowy/abonamentowy/miejski z ulgą/uprawnieniem o wymiarze innym niż wynika to z okazanych dokumentów;
  - 8) podróżuje na podstawie *biletu* innego przewoźnika, który nie jest honorowany w *pociągach WKD*.
7. W przypadkach, o których mowa w ust. 6 *kontroler biletów* wystawia *wezwanie do zapłaty* (wzór nr 18), które stanowi dowód przejazdu bez ważnego *biletu* i uprawnia *podróżnego* do kontynuowania jazdy tym samym *pociągiem WKD* w obrębie *stacji/przystanków* wskazanych na wystawionym *wezwaniu*.
  8. W razie ujawnienia podczas kontroli *podróżnego*, który posiada *bilet* z ulgą o wymiarze niższym od ulgi, do której jest uprawniony na podstawie okazanych dokumentów – *kontroler biletów* wystawia *wezwanie do zapłaty*, na którym w uwagach zamieszcza zapis: “przejazd osoby na podstawie *biletu* z niewłaściwą ulgą”. W takiej sytuacji *kontroler* poświadcza fakt niewykorzystania *biletu* oraz poucza *podróżnego* o możliwości dokonania zwrotu *biletu* w drodze reklamacji do spółki *WKD* wraz z informacją, iż opłacenie opłaty taryfowej w *kasie biletowej WKD* (zgodnie z posiadanym uprawnieniem do ulgi) za przejazd w terminie 7 dni, będzie równoznaczne z umorzeniem sprawy. W przypadku nieuregulowania w/w należności we wskazanym powyżej terminie, przejazd taki będzie traktowany jako przejazd bez *biletu*.
  9. W razie ujawnienia podczas kontroli *podróżnego*, który posiada *bilet* z ulgą o wymiarze wyższym od ulgi, do której jest uprawniony na podstawie okazanych dokumentów – *kontroler biletów* wystawia *wezwanie do zapłaty*, na którym w uwagach zamieszcza zapis: “przejazd osoby na podstawie *biletu* z niewłaściwą ulgą”. W takiej sytuacji *kontroler* informuje *podróżnego*, iż opłacenie w *kasie biletowej WKD* różnicy opłat taryfowych za przejazd w terminie 7 dni, będzie równoznaczne z umorzeniem sprawy. W przypadku nieuregulowania w/w należności we wskazanym powyżej terminie, przejazd taki będzie traktowany jako przejazd bez *biletu*.
  10. W przypadku wystawienia *wezwania do zapłaty osobie z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się*, która odbywa przejazd bez ważnego *biletu* – *kontroler biletów* na *wezwaniu* w uwagach zamieszcza zapis: “przejazd osoby o ograniczonej możliwości poruszania się”. W takiej sytuacji *kontroler* poucza *podróżnego*, iż opłacenie opłaty taryfowej za przejazd w terminie 7 dni, będzie równoznaczne z umorzeniem sprawy. W przypadku nieuregulowania w/w należności we wskazanym powyżej terminie, przejazd taki będzie traktowany jako przejazd bez *biletu*.
  11. *Wezwanie do zapłaty* (stanowiące wzór nr 18) powinno zawierać:
    - 1) nazwę i adres siedziby *WKD*;
    - 2) dane określone przez przewoźnika pozwalające zidentyfikować *wezwanie*, m.in. serię i numer *wezwania*;
    - 3) imię i nazwisko oraz inne dane osobowe *podróżnego*, np. adres, rodzaj, serię i numer *dokumentu tożsamości*, numer *pesel*;
    - 4) dane dotyczące przejazdu:
      - a) datę i relację przejazdu (od *stacji/przystanku* do *stacji/przystanku*),
      - b) numer *pociągu*,
      - c) rodzaj taryfy,
      - d) miejsce (*stację/przystanek*) i godzinę ujawnienia;

Za miejsce ujawnienia *podróżnego* bez ważnego *biletu* uważa się ostatnią – przed ujawnieniem *stację/przystanek* rozkładowego zatrzymania *pociągu WKD*.

Jeżeli przebyta bez ważnego *biletu* droga nie może być natychmiast ustalona, przyjmuje się drogę od *stacji/przystanku* wyjazdu *pociągu WKD*;

- 5) tytuł i wysokość należności do zapłaty, z wyszczególnieniem:
  - a) opłaty taryfowej za przejazd/przewóz rzeczy/zwierząt,
  - b) opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie *Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 roku* oraz *Uchwały nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 roku*;
- 6) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;
- 7) termin uregulowania należności;
- 8) pouczenie o możliwości oraz formie złożenia reklamacji od wystawionego *wezwania do zapłaty*, ze wskazaniem *podmiotu prowadzącego windykację*, u którego można ją 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, dodatkowe informacje o sposobie uiszczenia należności).

## 12. *Podróżny*:

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

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*, a *podmiot uprawniony do kontroli/podmiot prowadzący windykację* w terminie 7 dni przesyła je za pośrednictwem Poczty Polskiej, listem rejestrowanym na adres wskazany przez *podróżnego*. Odmowa przyjęcia nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń. W razie niezapłacenia należności wynikających z *wezwania do zapłaty* – *podmiot prowadzący windykację* dochodzi ich na drodze postępowania sądowego wraz z odsetkami ustawowymi i kosztami procesowymi.

## 13. Wystawione *wezwanie do zapłaty* upoważnia do przejazdu wyłącznie w zakresie na nim wskazanym.

## 14. W razie niemożności ustalenia tożsamości *podróżnego*, *kontroler* ma prawo zwrócić się do funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, które mają, zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do podjęcia czynności zmierzających do ustalenia tożsamości *podróżnego*. W takim przypadku *podróżny* zobowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli bądź w innym miejscu wskazanym przez *kontrolera*.

## 15. Należność wynikającą z *wezwania do zapłaty* *podróżny* powinien uregulować zgodnie z pouczeniem, o którym mowa w ust. 11 pkt 8) - zamieszczonym na rewersie *wezwania do zapłaty*.

Ponadto *podróżny* ma możliwość uregulowania należności wynikających z wystawionego *wezwania do zapłaty* bezpośrednio u *kontrolera biletów* (płatność bezgotówkowa);

## 16. Jeżeli *podróżny* w czasie kontroli dokumentów przejazdowych oświadczy, że posiada:

- 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
- 2) ważny *bilet* okresowy imienny,

ale nie przedstawi ich w *pociągu WKD* – *kontroler biletów* wystawia *wezwanie do zapłaty*. W tym przypadku w rubryce „*Uwagi podróżnego*” - informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo też posiadaniu ważnego *biletu* okresowego imiennego – powinien zamieścić *podróżny* lub na jego życzenie – *kontroler* wystawiający *wezwanie*. *Podróżny* zobowiązany jest potwierdzić tę informację własnoręcznym podpisem.

17. *Podróżny* w terminie 7 dni od dnia doręczenia *wezwania do zapłaty* może złożyć reklamację, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego *wezwania do zapłaty* i może udowodnić, że posiadał ważny *bilet* okresowy imienny lub *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu*. 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 lub ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego *biletu* na przejazd.
18. Reklamacje, o których mowa w ust.17 przyjmuje i rozpatruje właściwy *podmiot prowadzący windykację*.
19. W przypadku gdy *podróżny* – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu*, jak i *dokumentu tożsamości* – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji, na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, inwalidy I grupy), pod warunkiem dołączenia wydanego przez Policję zaświadczenia o zgłoszeniu kradzieży w/w dokumentów – w dniu przejazdu lub w terminie wcześniejszym, uniemożliwiającym wyrobienie nowych dokumentów.
20. *Wezwanie do zapłaty* sporządza się na przejazd danym *pociągiem WKD* do *stacji/przystanku* wskazanej/go przez *podróżnego* – oddzielnie dla każdego *podróżnego*. Wyjątek stanowią osoby nie posiadające pełnej zdolności do czynności prawnych, odbywające przejazd wraz z opiekunem – w tych przypadkach *wezwanie do zapłaty* wystawia się na opiekuna, ze wskazaniem podopiecznego.
21. W przypadku przejazdu grupowego, *wezwanie do zapłaty* wystawia się na nazwisko i adres organizatora przejazdu (opiekuna lub przewodnika grupy).
22. W razie uzasadnionego podejrzenia, że *bilet* albo *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu* jest podrobiony lub przerobiony – *kontroler biletów* ma prawo zatrzymać go za pokwitowaniem oraz przekazać *WKD/podmiotowi prowadzącemu windykację* w celu przesłania prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
23. Procedura dotycząca reklamacji z tytułu przewozu osób, ma zastosowanie również do reklamacji dotyczących rzeczy i zwierząt, przewożonych pod nadzorem *podróżnego*.
24. Do przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na reklamacje, dotyczące wystawionego *wezwania do zapłaty* stosuje się odpowiednio postanowienia § 29 *RPO-WKD*.
25. W razie nieuregulowania należności we wskazanym w *wezwaniu do zapłaty* terminie, *WKD/podmiotowi prowadzącemu windykację* przysługuje:
  - 1) prawo do zamieszczenia informacji o zobowiązaniu dłużnika w Biurze Informacji Gospodarczej S.A. w Krajowym Rejestrze Długów,
  - 2) dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym *wezwaniu* zobowiązanego do zapłaty.

### **Rozdział 3. Przewóz rzeczy i zwierząt**

#### **§ 18 Przewóz rzeczy**

1. *Podróżny* może zabrać ze sobą rzeczy (w tym bagaż podręczny), jeżeli istnieje możliwość umieszczenia ich w *pociągu WKD* tak, aby nie utrudniały przejścia, nie narażały na szkodę osób i mienia, nie zagrażały bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie oraz nie przeszkadzały innym *podróżnym*. [7]
2. W ramach bagażu podręcznego *podróżny* może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące szkód przenoszenie oraz umieszczanie w przeznaczonych do tego miejscach. [7]
3. Zabronione jest umieszczanie bagażu podręcznego na miejscach przeznaczonych do siedzenia. [7]

4. Rzeczy zabrane przez *podróżnego* do *pociągu* przewozi się bezpłatnie, jeżeli mieszczą się w normach masy określonych w *TOB-WKD*. Jeśli przekraczają wskazane normy, przewożone są odpłatnie – pod opieką *podróżnego*. [7]
5. Do rzeczy przewożonych bezpłatnie zalicza się również wózki dziecięce oraz wózki i fotele inwalidzkie według zasad określonych w *TOB-WKD*. [7]
6. Zabrania się przewożenia w *pociągach* oraz wnoszenia na teren *stacji/przystanku*: [7]
  - 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 doprowadzić do uszkodzenia bądź zanieczyszczenia *pociągu* (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach, otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami, wyrobów pirotechnicznych oraz materiałów niebezpiecznych pożarowo itp.), [7]
  - 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, [7]
  - 7) przedmiotów, które z powodu swoich rozmiarów, masy i innych właściwości albo ze względu na urządzenia przewoźnika; [7]
    - a) nie nadają się do przewozu;
    - b) spowodowałyby naruszenie przepisów określających warunki przewozu.
7. Rzeczy, w tym rower, wózek dziecięcy/inwalidzki, który *podróżny* zabiera ze sobą, obowiązany jest sam nadzorować – *WKD* odpowiada za ich utratę, ubytek lub uszkodzenie tylko w razie działań przez siebie zawinionych. [7]
8. *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. [7]
9. *Podróżny* może zabrać do *pociągu* odpłatnie rower i inne rzeczy, na ogólnych zasadach określonych w *TOB-WKD*. *Podróżny* korzystający z *biletu* okresowego na przejazd, może dokupić w *kasie biletowej WKD*, w *automacie biletowym WKD* lub poprzez *stronę internetową WKD - bilet* miesięczny na przewóz roweru, ważny na całym obszarze *WKD*. [1.7]  
[Informacje dotyczące przewozu roweru](#) zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*.
10. Na przewóz rzeczy przewożonych odpłatnie pod opieką *podróżnego* należy skasować bilet jednorazowy/abonamentowy, na odpowiednią strefę czasową według zasad określonych w Rozdziale 2 *RPO-WKD* – zgodnie z *TOB-WKD*. [Informacje dotyczące przewozu rzeczy](#) zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*. [7]
11. W razie ujawnienia rzeczy zagrażających bezpieczeństwu i porządkowi lub stwarzających możliwość wyrządzenia szkody *podróżnym* albo mieniu *WKD* maszynista *pociągu* lub *kontroler biletów* może zażądać opuszczenia *pociągu WKD* przez *podróżnego* na najbliższej *stacji/przystanku*, wraz z przewożonymi rzeczami. Na *bilecie* na przejazd *kontroler* zamieszcza stosowną adnotację, a *podróżnemu* wystawia *wezwanie do zapłaty* za naruszenie przepisów dot. przewozu rzeczy - z *opłatą dodatkową* ustaloną na podstawie *Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 roku* oraz *Uchwały nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 roku*. [1.7]  
Ponadto jeżeli ujawniono: [7]

- 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – maszynista *pociągu* lub *kontroler biletów* postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
  - 2) broń lub amunicję (z zastrzeżeniem postanowień ust. 8 – maszynista *pociągu* lub *kontroler biletów* powiadamia o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
12. W razie ujawnienia, że rzeczy zabrane przez *podróżnego* do *pociągu* przekraczają normy określone w *TOB-WKD*, na żądanie *kontrolera biletów podróżny* zobowiązany jest uiścić opłatę taryfową za przewóz od *stacji/przystanku* wyjazdu *podróżnego* oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie *Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 roku* oraz *Uchwały nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 roku*. [7]

Należności te wylicza w *pociągu WKD kontroler biletów*, ustalając masę rzeczy według własnej oceny, z wyjątkiem rzeczy, dla których ustalono w *TOB-WKD* stałe normy masy. Na wyliczone należności wystawia *wezwanie do zapłaty* (wzór nr 18).

## § 19 Przewóz zwierząt

1. W *pociągach WKD* dopuszcza się przewóz małych zwierząt domowych oraz psów - pod nadzorem *podróżnego*, jeśli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu), a także wprowadzanie/wnoszenie ich na teren *stacji/przystanku*. [4]
2. Bezpłatny przewóz przysługuje:
  - 1) *podróżnemu*, który w ramach bagażu podręcznego, pod swoją opieką przewozi małe psy (np. york, ratlerek), które może trzymać na kolanach, a także małe zwierzęta domowe, umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (koszach, skrzynkach, klatkach itp.) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom i mieniu – przy czym pojemnik, w którym przewożone są zwierzęta, umieszcza się w miejscu przeznaczonym na bagaż podręczny;
  - 2) dorosłemu *podróżnemu*, który przewozi psa (bez względu na wielkość) w weekendy (sobota i niedziela) i święta (tj. dni ustawowo wolne od pracy oraz dni dodatkowe, ustalone w rozkładzie jazdy *pociągów WKD*), jeżeli posiada dla siebie ważny *bilet* na przejazd *pociągiem WKD*;
  - 3) *osobie z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się* podróżującej z *psem asystującym*, której przysługuje prawo wstępu także do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym oraz ośrodków transportu kolejowego – przy czym pies powinien być oznaczony w widocznym miejscu na uprząży napisem „*Pies asystujący*”, a *podróżny* zobowiązany jest posiadać certyfikat wydawany po odbyciu odpowiedniego szkolenia potwierdzający status *psa asystującego* oraz zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień. Nie wymaga się zakładania *psu asystującemu* kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. [7]

*Podróżny* może przewozić pod swoim nadzorem nie więcej niż jednego psa bez względu na jego wielkość.
3. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika) – nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod opieką dorosłego *podróżnego*, jest dozwolony pod warunkiem, że:
  - 1) *podróżny* posiada ważny *bilet* na przewóz psa, z zastrzeżeniem ust 2, [7]
  - 2) *podróżny* posiada aktualne świadectwo szczepienia psa,
  - 3) pies nie zachowuje się agresywnie i nie zakłóca spokoju,
  - 4) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec – nie dotyczy *psa asystującego*, o którym mowa w ust.2 pkt. 3). [7]

[Informacje dotyczące w przewozu zwierząt](#) zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*; [7]
4. Zabronione jest umieszczanie zwierząt na miejscu przeznaczonym do siedzenia, nawet gdy *podróżny* zabezpieczy miejsce, np. kocem.
5. *Podróżny* odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzę.

6. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w wagonie, *podróżny* powinien zająć miejsce wskazane przez maszynistę *pociągu* (np. w innym wagonie), a jeżeli jest to niemożliwe – *podróżny* jest zobowiązany opuścić *pociąg WKD* na najbliższej *stacji/przystanku* zatrzymania. Jednocześnie na *biletach* jednorazowych/abonamentowych zamieszcza się stosowne poświadczenie, na podstawie którego przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystane w/w *bilety*, bez potrącania odstępnego. [7]
7. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
- 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych lub niedowidzących, [7]
  - 2) *psów asystujących* towarzyszącym:
    - a) osobom z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się;
    - b) osobom cierpiącym na choroby układu krążenia lub neurologiczne (np. epilepsja), których to nagły atak sygnalizowany jest przez *psa asystującego*;
    - c) osobom niesłyszącym lub niedosłyszącym.Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 roku w sprawie wydawania *certyfi katów potwierdzających status psa asystującego* (Dz. U. z 2010r., nr 64, poz. 399). [7]
  - 3) psów służbowych z opiekunami,
8. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, maszynista *pociągu/kontroler* może nie dopuścić *podróżnego* do przewozu. Jednocześnie na *biletach* jednorazowych/abonamentowych na przejazd i na przewóz zamieszcza się stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. *Podróżnemu* przysługuje zwrot należności za niewykorzystane w/w *bilety*, bez potrącania odstępnego. [7]
9. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez *podróżnego* niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu zwierząt, których przewóz podlega opłacie, bez odpowiedniego dokumentu przewozu, *kontroler biletów* wystawia *wezwanie do zapłaty* zamieszczając w nim opłatę za przewóz oraz *opłatę dodatkową* za naruszenie przepisów o ich przewozie, ustaloną na podstawie *Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 roku* oraz *Uchwały nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 roku*. [7]

#### **Rozdział 4. Parkowanie pojazdów na parkingach zlokalizowanych wzdłuż linii WKD**

##### **§ 20 Parkowanie pojazdów na parkingach niedozorowanych przy stacjach/przystankach WKD**

Przy niektórych stacjach/przystankach WKD zlokalizowane są niedozorowane parkingi, umożliwiające ewentualne pozostawienie pojazdu przed planowaną podróżą, wg zasad obowiązujących na tych parkingach.



## Rozdział 5. Przepisy porządkowe

### § 21 Postanowienia ogólne

1. *Podróżni* korzystający z przejazdu *pociągiem WKD* zobowiązani są do podporządkowania się zaleceniom przewoźnika, związanych z bezpieczeństwem przewozu oraz do przestrzegania przepisów porządkowych zgodnie z *Rozporządzeniem MI z dnia 6 kwietnia 2021 roku*. [7]
2. Wsiadanie do *pociągu* i wysiadanie z niego dozwolone jest wyłącznie na wyznaczonych *stacjach/przystankach*, po zatrzymaniu się *pociągu*. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające *pociąg*. [7]
3. Wsiadanie do *pociągu* na *stacjach/przystankach* końcowych dozwolone jest w chwili podstawienia *pociągu* na tor przy peronie odjazdowym lub po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy. [7]
4. Maszynista *pociągu* sygnalizuje zamknięcie drzwi *pociągu* po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły *pociąg*, a wsiadające zdążyły do niego wejść. [7]
5. W czasie jazdy *pociągu* *podróżni* korzystający z miejsc stojących, powinni trzymać się przeznaczonych do tego uchwytów lub poręczy. [7]
6. *Podróżni* zobowiązani są opuścić *pociąg* na końcowej *stacji/przystanku* jego trasy. [7]
7. Znalazca rzeczy pozostawionej w *pociągu* powinien powiadomić o jej znalezieniu maszynistę *pociągu*. [7]

### § 22 Postępowanie w przypadku naruszenia zasad umowy przewozu

1. *Podróżny*, który stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa i prawidłowego prowadzenia ruchu lub dla bezpieczeństwa pozostałych *podróżnych* może być usunięty z *pociągu*. [7]
2. Z *pociągu* może zostać usunięty także *podróżny*, który w sposób niedopuszczalny jest uciążliwy dla innych *podróżnych* – jeśli nie narusza to zasad współżycia społecznego. [7]
3. O przypadkach, o których mowa w ust. 1 i 2 współpodróżni zawiadamiają *WKD*, maszynistę *pociągu* lub kontrolera biletów. [7]
4. Czynności, o których mowa w ust. 1 i 2 dokonuje [jednostka świadcząca usługę ochrony](#) *WKD*. [7]
5. W przypadkach, o którym mowa powyżej *podróżnemu* nie przysługuje zwrot należności za posiadany *bilet* na przejazd. [7]

### § 23 Nadzór nad przewozem rzeczy/zwierząt

1. Na żądanie innych *podróżnych*, maszynisty *pociągu* lub kontrolera biletów, *podróżny* jest zobowiązany: [7]
  - 1) umieścić przewożony bagaż podręczny tak, by nie utrudniać innym *podróżnym* korzystania z *pociągu*,
  - 2) opuścić *pociąg*, jeśli odbywa podróż wraz ze zwierzęciem, które jest uciążliwe i którego zachowanie stwarza zagrożenie dla *podróżnych*, ich mienia oraz *WKD* z zastrzeżeniem §19 ust 7 *RPO-WKD*.
  - 3) opuścić *pociąg* wraz z przewożonym bagażem podręcznym, jeżeli obejmuje on rzeczy określone w §18 ust. 6 *RPO-WKD*.
2. *Podróżny* jest zobowiązany do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem podręcznym lub zwierzęciem oraz do podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty lub zwierzę. [7]

## § 24 Postanowienia w sprawie palenia tytoniu

[7]

1. Palenie tytoniu, wyrobów tytoniowych, w tym palenie nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenie papierosów elektronicznych dozwolone jest wyłącznie w miejscach do tego przeznaczonych - oznaczonych za pomocą piktogramów i tabliczek z napisem „Dla palących”. [7]
2. Nie wyznacza się miejsc dla palących:
  - 1) w *pociągach*,
  - 2) na *stacjach/przystankach*,
  - 3) we wszystkich zamkniętych pomieszczeniach dworcowych użytku publicznego, [7]
  - 4) na wszystkich peronach dworcowych znajdujących się w tunelach i noszących cechy obiektów zamkniętych, [7]
3. W przypadku stwierdzenia faktu palenia wyrobów, o których mowa w ust.1 poza miejscem do tego wyznaczonym, stosuje się odpowiednio postanowienia § 25 ust. 2 *RPO-WKD*. [4][7]
4. Przepisów dotyczących papierosów elektronicznych i pojemników zapasowych nie stosuje się do papierosów elektronicznych, na które należy uzyskać pozwolenie na dopuszczenie do obrotu na podstawie przepisów Prawa farmaceutycznego lub podlegają wymaganiom określonym w przepisach o wyrobach medycznych. [7]

## § 25 Przewóz rzeczy zabronionych

[7]

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) podczas jazdy: [7]
    - a) otwierania drzwi *pociągu* (w tym podczas zatrzymania poza *stacją/przystankiem*)
    - b) blokowania drzwi/opierania się o drzwi,
    - c) wychylania się z okien/*pociągu*,
  - 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* na zewnątrz (podczas jazdy lub postoju), [7]
  - 6) umieszczania na miejscach przeznaczonych do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić to miejsce, [7]
  - 7) dokonywania zmian oznaczeń *pociągu* lub pomieszczeń w *pociągu*, [7]
  - 8) wchodzenia bez zgody *WKD* do *pociągów* niedostępnych dla *podróżnych*, w szczególności do *pociągów* nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do *pociągów* na torach postojowych, [7]
  - 9) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych oraz uruchamiania *pociągu*, [7]
  - 10) pozostawiania w wagonie po przyjeździe *pociągu do stacji/przystanku* końcowego/owego, [7]
  - 11) w *pociągach*, na *stacjach/przystankach* i na innym terenie *WKD*: [7]
    - a) palenia wyrobów tytoniowych, w tym nowatorskich wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych w miejscach innych niż oznaczone, z zastrzeżeniem § 24 ust.4 *RPO-WKD*.
    - b) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych,
    - c) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania,

- d) naruszania stanu urządzeń sterujących, informacyjnych, zabezpieczających i oświetleniowych, a także urządzeń służących do obsługi osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się oraz wywierania wpływu na ich działanie,
  - e) nieuprawnionego korzystania z urządzeń alarmowych i awaryjnych,
  - f) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dostęp osobom nieupoważnionym jest zabroniony,
  - g) zamalowywania pociągów (np. graffiti),
  - h) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody WKD,
  - i) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia,
  - j) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
  - k) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystujących, o których mowa w § 19 oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia,
  - l) pozostawiania bez opieki bagaży lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi,
  - m) pozostawiania bez opieki urządzeń transportu, w szczególności rowerów, motorowerów, motocykli, hulajnóg i innych pojazdów jedno- lub wielośladowych w tym z napędem elektrycznym, poza miejscami do tego wyznaczonymi,
  - n) wnoszenia i zażywania środków odurzających,
  - o) żebrania,
  - p) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji/handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody WKD,
  - q) przeprowadzania publicznych zbiórek pieniężnych bez zgody WKD,
  - r) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług WKD,
- 12) innych działań zabronionych odrębnymi przepisami, w szczególności *Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 roku.* [4,7]
2. W przypadku: [7]
- 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji, uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych,
  - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – kontroler pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie *Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2015 roku* oraz *Uchwały Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 roku*, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.

## **Rozdział 6. Odpowiedzialność WKD za podróźnych oraz ich bagaż**

### **§ 26 Odpowiedzialność WKD za szkody**

- 1. 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. [7]
- 2. WKD nie odpowiada za szkody powstałe wyłącznie wskutek niezastosowania się podróźnego do przepisów porządkowych zawartych w Rozdziale 5 RPO-WKD. [7]

3. Roszczenia dotyczące odpowiedzialności *WKD* za szkody na osobie lub mieniu należy wnosić na piśmie na adres spółki *WKD*. [7]

### § 27 Postanowienia w sprawie dochodzenia roszczeń o odszkodowanie [7]

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.

### § 28 Postanowienia w sytuacjach spornych, tryb wnoszenia i rozpatrywania skarg i wniosków

1. *Podróżny* może skierować do *WKD* skargę/wniosek w sprawie:
  - 1) jakości świadczonych usług,
  - 2) zachowania pracowników *WKD/podmiotu upoważnionego do kontroli*,
  - 3) innej istotnej sprawy, związanej z działalnością *WKD*.
2. Skarga/wniosek nie może zawierać roszczenia o odszkodowanie.
3. Skargi/wnioski należy składać w terminie 7 dni od daty zdarzenia, podając jego szczegółowy opis (m.in. datę, miejsce, numer *pociągu*, relację i godzinę odjazdu *pociągu*, numer *kontrolera*, itp.).
4. Za dzień przyjęcia skargi/wniosku przez *WKD*, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi uważa się datę wpływu skargi/wniosku do spółki *WKD* bądź *kasy biletowej WKD*, a w przypadku korespondencji elektronicznej datę wpływu na adres poczty elektronicznej przewoźnika.
5. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy *podróżnym* a *WKD* jest język polski.
6. 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*.
7. Skargi i wnioski mogą być składane poprzez wypełnienie „[Formularza do zgłaszania reklamacji, skarg i wniosku](#)” (wzór nr 19) lub przez złożenie odrębnego pisma:
  - 1) osobiście lub korespondencyjnie na adres spółki *WKD*;
  - 2) w *kasie biletowej WKD* lub poprzez wpis do „Książki skarg i wniosków”;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl).
8. W przypadku złożenia skargi lub wniosku i umieszczenia w nim informacji dotyczących stanu zdrowia lub dołączenia dokumentów zawierających informacje dotyczące stanu zdrowia, konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Stefana Batorego 23, 05-825 Grodzisk Mazowiecki, udostępnionych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod opieką w celu rozparzenia i udzielenia odpowiedzi na skargę lub wniosek. Zgodę wyraża się na „[Formularzu do zgłaszania reklamacji, skarg i wniosku](#)” według wzoru nr 19, a w przypadku złożenia odrębnego pisma – składając stosowne [oświadczenie](#) według wzoru nr 20 i załączając je do skargi/wniosku.
9. W przypadku niewyrażenia w skardze/wniosku zgody na przetwarzanie danych, o których mowa w ust. 8 i niewyrażenia zgody na ich przetwarzanie, *WKD* wzywa do uzupełnienia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje, że dane te zostaną usunięte i nieuwzględnione podczas rozpatrywania skargi/wniosku.
10. W razie nieuzupełnienia braków, o których mowa w ust. 9 – dane osobowe zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania.
11. W ciągu jednego miesiąca, *WKD* udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem lub też w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o terminie, krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.
12. Odpowiedzi na skargę/wniosek przekazywane są drogą, jaką wpłynęły, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.
13. Jeżeli termin udzielenia odpowiedzi przypada na dzień uznawany ustawowo wolny od pracy lub sobotę, termin upływa następnego dnia, który nie jest dniem wolnym od pracy lub sobotą.

14. 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 7 dni od daty otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
15. Jeżeli skarga/wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty bądź też jej rozpatrzenie nie należy do kompetencji WKD, WKD przekazuje sprawę niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, do odpowiedniego podmiotu i równocześnie zawiadamia wnoszącego o sposobie przekazania sprawy.
16. WKD nie udziela odpowiedzi na skargi/wnioski, jeśli nie zawierają:
  - 1) imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego;
  - 2) dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy przewozu (oryginał lub kopia, a w przypadku *biletu* zakupionego za pośrednictwem *aplikacji mobilnej lub strony internetowej WKD*: numer *biletu* lub nr telefonu, z którego został zakupiony *bilet*), chyba, że skarga/wniosek dotyczy braku możliwości zawarcia umowy przewozu;
  - 3) adresu do korespondencji (pocztowego lub e-mail), na który ma zostać przekazana odpowiedź na pismo *podróżnego*;oraz jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.  
Zgłoszenia, o których mowa w niniejszym ust. 16 traktowane będą jako uwagi przekazane do wiadomości WKD, którymi *podróżny* chce się podzielić z przewoźnikiem.
17. Skargi i wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez WKD można kierować również do:
  - 1) Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, tel. 22-59-79-100, Fax 22-59-79-290, e-mail: [urzed\\_marszalkowski@mazovia.pl](mailto:urzed_marszalkowski@mazovia.pl)
  - 2) [Urzędu Transportu Kolejowego](#), Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, tel.: 801-044-080 lub 22-460-40-80, Fax: 22-749-14-01, e-mail: [pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl),
18. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez WKD usługami jest [Rzecznik Praw Pasażera Kolei](#), Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, tel. 801 044 080 lub 22 460 40 80, e-mail: [rzecznik@pasazer.gov.pl](mailto:rzecznik@pasazer.gov.pl)



### § 29 Postanowienia ogólne, tryb wnoszenia i rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje dotyczące świadczonych usług przez WKD są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach przewidzianych w przepisach:
  - 1) Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007;
  - 2) Ustawy Prawo przewozowe;
  - 3) Rozporządzenia MTiB z dnia 24 lutego 2006 roku.
2. Reklamację *podróżny* może złożyć:
  - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika;
  - 2) z tytułu całkowicie lub częściowo niewykorzystanego *biletu* na przejazd/przewóz;
  - 3) z tytułu wadliwie działającego systemu sprzedaży biletów w *aplikacji mobilnej*;
  - 4) z tytułu wadliwie działającego systemu internetowej sprzedaży *biletów*;
  - 5) gdy nie zgadza się z treścią wystawionego *wezwania do zapłaty* i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu* – zgodnie z §17 *RPO-WKD*;
  - 6) z tytułu wadliwie działającego *automatu biletowego WKD*;
3. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) pisemnej, poprzez wypełnienie „[Formularza do zgłaszania reklamacji, skarg i wniosków](#)” (wzór nr 19) lub złożenie odrębnego pisma:
    - a) w siedzibie spółki *WKD* (Sekretariat);
    - b) w dowolnej *kasie biletowej WKD*;
    - c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres spółki *WKD*, tj.:  
Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.  
ul. Stefana Batorego 23  
05-825 Grodzisk Mazowiecki;  
w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt 1) – 4).
    - d) w *Biurowisku Obsługi Pasażera podmiotu prowadzącego windykację* w związku z wystawionym *wezwaniami do zapłaty* w przypadku reklamacji, o której mowa w ust.2 pkt. 5)
    - e) w *Punkcie Obsługi Klienta* - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 pkt. 6)
  - 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
    - a) na adres e-mail *WKD*, tj. [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl) – w przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w ust. 2 pkt. 1) - 5)
    - b) na adres e-mail właściwego *podmiotu prowadzącego windykację*, wskazanego w *wezwaniu do zapłaty* – w przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w ust. 2 pkt 5)
    - c) na adres e-mail *Punktu Obsługi Klienta* – w przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w ust.2 pkt 6).
4. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę *podróżnego* albo uprawnionego na doręczenie przez *WKD/podmiot prowadzący windykację* odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez *podróżnego* albo uprawnionego do złożenia reklamacji, o ile

w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.

5. Jeśli *podróżny* albo uprawniony złożył reklamację w formie, o której mowa w ust. 3 pkt 1) może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. Jeśli w trakcie rozpatrywania reklamacji *podróżny* albo uprawniony zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić *WKD/podmiot prowadzący windykację*.  
W przeciwnym razie doręczenie dokonane na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) nazwę i adres siedziby *WKD*,
  - 2) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania (siedziby) *podróżnego* albo uprawnionego,
  - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu z zastrzeżeniem ust. 9,
  - 4) uzasadnienie reklamacji,
  - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu),
  - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji,
  - 7) podpis *podróżnego* albo uprawnionego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej;
8. Reklamacja dotycząca wystawionego *wezwania do zapłaty* powinna zawierać dane, o których mowa w ust. 7, a także serię i numer *wezwania*, którego dotyczy reklamacja. W przypadku posługiwania się *biletem* zakodowanym na karcie, należy dodatkowo dołączyć zaświadczenie od wystawcy *biletu* o jego ważności.
9. Jeśli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji *WKD/podmiot prowadzący windykację* może, nie później niż w terminie 14 dni od jej wpływu, *wezwać podróżnego* albo uprawnionego, w terminie 14 dni od dnia doręczenia *wezwania*, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym *dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów*. *Wezwanie* zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
10. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 9 zwracane są *podróżnemu* albo uprawnionemu najpóźniej w dniu udzielania odpowiedzi na reklamację - przesyłką rejestrowaną w rozumieniu *Prawa pocztowego*.
11. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 9 w postaci elektronicznej (np. scan/zdjęcie dokumentu).
12. W przypadku złożenia reklamacji i umieszczenia w niej informacji dotyczących stanu zdrowia lub dołączenia dokumentów zawierających informacje dotyczące stanu zdrowia, konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie przez *WKD/podmiot prowadzący windykację*, udostępnionych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod opieką w celu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację. Zgodę wyraża się na „[Formularzu do zgłaszania reklamacji, skargi i wniosku](#)” (wzór nr 19) lub składając [oświadczenie](#) (wzór nr 20), które należy załączyć do reklamacji złożonej w formie odrębnego pisma. W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie umieszczonych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania.
13. *WKD/podmiot prowadzący windykację* jest zobowiązana/y przyjąć każdą reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 7- 12.
14. *WKD/podmiot prowadzący windykację* potwierdza *podróżnemu* albo uprawnionemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa:
  - 1) w ust. 3 pkt 1) lit. a) – niezwłocznie na złożonym dokumencie;

- 2) w ust. 3 pkt 1) lit b) – niezwłocznie na złożonym dokumencie lub wydając potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku (wg wzoru nr 21) ;
  - 3) w ust. 3 pkt 2) - w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
15. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób, mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką *podróżnego*.
16. Reklamacje dotyczące:
- 1) wystawionego *wezwania do zapłaty* – mogą być składane w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania;
  - 2) zawierające zarzut niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu - mogą być składane nie później niż przed upływem roku od daty zdarzenia.
17. 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.
18. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 7-12, *WKD/podmiot prowadzący windykację* wzywa *podróżnego* albo uprawnionego, nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w wyznaczonym terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez *WKD/podmiot prowadzący windykację* uzupełnionej reklamacji.  
W przypadku zamieszczenia w reklamacji danych dotyczących stanu zdrowia i niewyrażenia zgody na ich przetwarzanie, *WKD/podmiot prowadzący windykację* wzywa do uzupełnienia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje, że dane te zostaną usunięte i nieuwzględnione podczas rozpatrywania reklamacji.
19. Reklamację pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 16-18.
20. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do *WKD/podmiotu prowadzącego windykację*.
21. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- 1) nazwę i adres *WKD/podmiotu prowadzącego windykację*;
  - 2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji (w całości albo części);
  - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
  - 4) w razie uznania roszczenia - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 5) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
  - 6) pouczenie o prawie do odwołania do właściwego miejscowo sądu;
  - 7) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na reklamację udzielonej w formie pisemnej albo elektronicznej.
22. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
23. Nieudzielenie przez *WKD/podmiot prowadzący windykację* odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

24. W przypadku nie uwzględnienia przez *podmiot prowadzący windykację* reklamacji od wystawionego *wezwania do zapłaty*, *podróżny* albo uprawniony ma prawo do wniesienia ponownej reklamacji do WKD w terminie 14 dni od daty otrzymania odmownej decyzji *podmiotu prowadzącego windykację*.
25. W przypadku złożenia ponownej reklamacji, o której mowa w ust. 24 powyżej od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, WKD w terminie 14 dni od daty otrzymania ponownej reklamacji, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane WKD/*podmiotowi prowadzącemu windykację*.
26. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
27. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. usługami, jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei: [www.pasazer.gov.pl](http://www.pasazer.gov.pl)).
28. Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem 23 marca 2018 roku – stosuje się przepisy dotychczasowe.
29. Językiem roboczym w kontaktach między *podróżnym* a przewoźnikiem jest język polski.

### § 30 Postanowienia w sprawie ochrony danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych w spółce Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. odbywa się zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku *w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)* (Dz.Urz.UE z 2016r., L 119 s.1), dalej RODO.
2. Administratorem danych osobowych jest Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, 05-825 Grodzisk Mazowiecki, ul. Stefana Batorego 23.
3. Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt to: Grodzisk Mazowiecki, ul. Stefana Batorego 23, e- mail: [iod@wkd.com.pl](mailto:iod@wkd.com.pl).
4. Administrator danych osobowych przetwarza dane dla celów realizacji umowy przewozu indywidualnego/grupowego oraz wszelkich wynikających z niej obowiązków i uprawnień takich jak:
  - 1) przeciwdziałanie wyludzaniom przejazdów,
  - 2) wystawienie *wezwania do zapłaty* z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu lub naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
  - 3) windykacja należności z tytułu wystawionych *wezwań do zapłaty*;
  - 4) rozpatrzenie złożonych reklamacji od zapłaty za wystawione *wezwania do zapłaty*;
  - 5) udzielanie odpowiedzi na reklamacje i skargi w terminach i formach przewidzianych przepisami;
  - 6) dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami;
  - 7) realizacja obowiązku udzielenia pomocy *osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się* w razie zgłoszenia;
  - 8) wydanie faktury VAT, w tym duplikatu/korekty faktury VAT;
  - 9) ujawnienie przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentom przewozu oraz *dokumentom uprawniającym do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu*;
  - 10) *zamówienie przejazdu grupowego/pociągu nadzwyczajnego*;
  - 11) czynności związane ze znalezieniem i wydaniem rzeczy zagubionych;
5. Przetwarzanie danych, w celach o których mowa w ust. 4, realizowane jest na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędność do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą). Ponadto przetwarzanie może odbywać się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a oraz art. 9 ust. 2 lit a RODO (wyrażonej zgody), na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze) oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadnionych interesów administratora, takich jak udzielenie odpowiedzi jak również dochodzenie roszczeń i ochrona przed roszczeniami);
6. Zgoda na przetwarzanie danych dziecka, które nie ukończyło 16 lat, musi być wyrażona przez osobę sprawującą władzę rodzicielską lub opiekę nad dzieckiem i tylko w zakresie wyrażonej zgody.
7. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą do przez okres niezbędny do załatwienia sprawy, oraz do czasu przedawnienia roszczeń. Ponadto dane mogą być przechowywane w związku z koniecznością wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze.
8. Decyzje dotyczące działań windykacyjnych, mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany (wg kryterium braku zapłaty należności).
9. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być wyłącznie podmioty uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów prawa, m.in. operatorzy pocztowi, dostawcy usług IT, sądy, organy egzekucyjne, podmioty współpracujące z Warszawską Koleją Dojazdową sp. z o.o. w procesie windykacji i egzekucji należności, pełnomocnicy procesowi

10. Osoba, której dane osobowe są przetwarzane ma prawo:
- 1) dostępu do swoich danych (w tym kopii danych);
  - 2) sprostowania/uzupełnienia danych;
  - 3) wycofania zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
  - 4) usunięcia danych, jeżeli Administrator nie ma już podstawy prawnej do ich przetwarzania lub dane nie są już niezbędne do celów przetwarzania;
  - 5) ograniczenia przetwarzania;
  - 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
11. Jeżeli osoba, której dane są przetwarzane uzna, że ich przetwarzanie przez Administratora narusza przepisy prawa, wówczas ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## **Rozdział 10. Postanowienia końcowe**

### **§ 31 Postanowienia końcowe**

[\[3\]](#)[\[4.7\]](#)

1. W sprawach nieuregulowanych w *RPO-WKD*, mają zastosowanie odpowiednio przepisy:
- 1) o których mowa w §1 *RPO-WKD*,
  - 2) *Ustawą o publicznym transporcie zbiorowym*;



# Wzory druków

7


## Spis wzorów druków

|  |    |
|--|----|
| Wzór nr 1 – 3 do § 7 Wzory <i>biletów</i> jednorazowych na przejazd/przewóz do kasowników elektronicznych .....      | 40 |
| Wzór nr 4 do § 7 Wzór <i>biletu</i> abonamentowego na I strefę czasową do kasownika elektronicznego .....            | 41 |
| Wzór nr 5 do § 7 Wzór <i>biletu</i> abonamentowego na II strefę czasową do kasownika elektronicznego .....           | 42 |
| Wzór nr 6 do § 7 Wzór <i>biletu</i> abonamentowego na III strefę czasową do kasownika elektronicznego .....          | 43 |
| Wzór nr 7 do § 7 Wzór papieru z rolki stosowanego do wydawania <i>biletów</i> w kasie <i>biletowej WKD</i> .....     | 44 |
| Wzór nr 8 do § 7 Wzór papieru z rolki stosowanego do wydawania <i>biletów</i> w <i>automacie biletowym WKD</i> ..... | 45 |
| Wzór nr 9-10 do § 7 Wzory <i>biletów</i> zakupionych za pośrednictwem <i>aplikacji mobilnej</i> .....                | 46 |
| Wzór nr 11-12 do § 7 Wzory <i>biletów</i> zakupionych za pośrednictwem <i>aplikacji mobilnej</i> .....               | 47 |
| Wzór nr 13 do § 7 Wzór <i>biletu</i> zakupionego za pośrednictwem <i>strony internetowej WKD</i> .....               | 48 |
| Wzór nr 14 do § 7 Wzór <i>biletu</i> blankietowego na dopłatę .....  | 49 |
| Wzór nr 15 do § 12-Zaświadczenie o opóźnieniu/odwołaniu <i>pociągu</i> .....   | 51 |
| Wzór nr 16 do § 9 Naklejka informująca o sprzedaży <i>biletów WKD</i> .....  | 52 |
| Wzór nr 17 do § 14 Zamówienie <i>pociągu</i> nadzwyczajnego .....  | 53 |
| Wzór nr 18 do § 17 i 18 Wzór <i>wezwania do zapłaty</i> .....  | 55 |
| Wzór nr 19 do § 17, 28 i 29 Formularz do zgłaszania reklamacji, skargi i wniosku .....                               | 57 |
| Wzór nr 20 do § 17, 28 i 29 Oświadczenie w przypadku zawarcia informacji o stanie zdrowia .....                      | 59 |
| Wzór nr 21 do § 29 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku .....   | 60 |


**Wzór nr 1 – 3 do § 7 Wzory biletów jednorazowych na przejazd/przewóz do kasowników elektronicznych sprzedawane w placówce handlowej**

7


**1. Na I strefę czasową wg taryfy normalnej**

|   |  |
|---|--|
| <p>Bilet ważny na przejazd w poc. WKD, w którym został skasowany. Bilet nie skasowany, albo bez nadruku Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. jest nieważny.</p> <p><b>Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.</b><br/>  <b>4,10 zł</b><br/> <b>BILET na I strefę wg taryfy normalnej</b><br/>                 ważny na linii:<br/>                 W-wa Śród. WKD – Grodzisk Maz. Rad. – W-wa Śród. WKD<br/>                 albo<br/>                 W-wa Śród. WKD – Milanówek Grudów – W-wa Śród. WKD<br/> <b>Nr 000000</b>      Seria A<br/>                 WKD-7-0007 śc. rej. PKP S.A. Wyd. Poligr.</p> | <p style="text-align: center;"><b>Bilet na I strefę ważny 19 minut</b><br/>                 od momentu skasowania<br/>                 (wg rozkładowego czasu jazdy pociągów)</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">ZACHOWAĆ DO KONTROLI</p> |
| TU KASOWAĆ<br>niezwalnianie po wejściu do pociągu   |  |

**2. Na II strefę czasową z ulgą handlową 50%**

|   |   |
|---|---|
| <p>Bilet ważny na przejazd w poc. WKD, w którym został skasowany. Bilet nie skasowany, albo bez nadruku Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. jest nieważny.</p> <p><b>Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.</b><br/>  <b>2,75 zł</b><br/> <b>BILET na II strefę wg taryfy 50% (ulga handlowa)</b><br/>                 ważny na linii:<br/>                 W-wa Śród. WKD – Grodzisk Maz. Rad. – W-wa Śród. WKD<br/>                 albo<br/>                 W-wa Śród. WKD – Milanówek Grudów – W-wa Śród. WKD<br/> <b>Nr 000000</b>      Seria A<br/>                 WKD-20-0020 śc. rej. PKP S.A. Wyd. Poligr.</p> | <p style="text-align: center;"><b>Bilet na II strefę ważny 38 minut</b><br/>                 od momentu skasowania<br/>                 (wg rozkładowego czasu jazdy pociągów)</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">ZACHOWAĆ DO KONTROLI</p> |
| TU KASOWAĆ<br>niezwalnianie po wejściu do pociągu   |   |

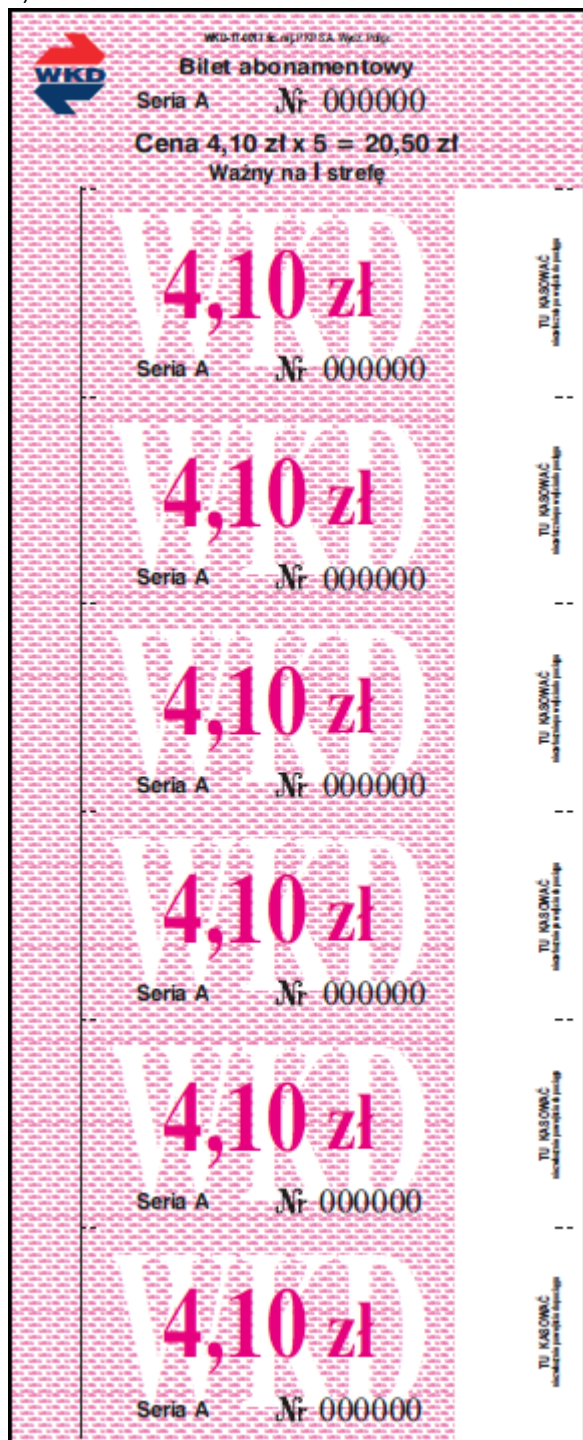
**3. Na III strefę czasową z ulgą ustawową 37%**

|  |  |
|--|--|
| <p>Bilet ważny na przejazd w poc. WKD, w którym został skasowany. Bilet nie skasowany, albo bez nadruku Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. jest nieważny.</p> <p><b>Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.</b><br/>  <b>5,04 zł</b><br/> <b>BILET na III strefę wg taryfy 37% (ulga ustawowa)</b><br/>                 ważny na linii:<br/>                 W-wa Śród. WKD – Grodzisk Maz. Rad. – W-wa Śród. WKD<br/>                 albo<br/>                 W-wa Śród. WKD – Milanówek Grudów – W-wa Śród. WKD<br/> <b>Nr 000000</b>      Seria A<br/>                 WKD-35-0035 śc. rej. PKP S.A. Wyd. Poligr.</p> | <p style="text-align: center;"><b>Bilet na III strefę ważny powyżej 38 minut</b><br/>                 od momentu skasowania<br/>                 (wg rozkładowego czasu jazdy pociągów)</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">ZACHOWAĆ DO KONTROLI</p> |
| TU KASOWAĆ<br>niezwalnianie po wejściu do pociągu  |  |

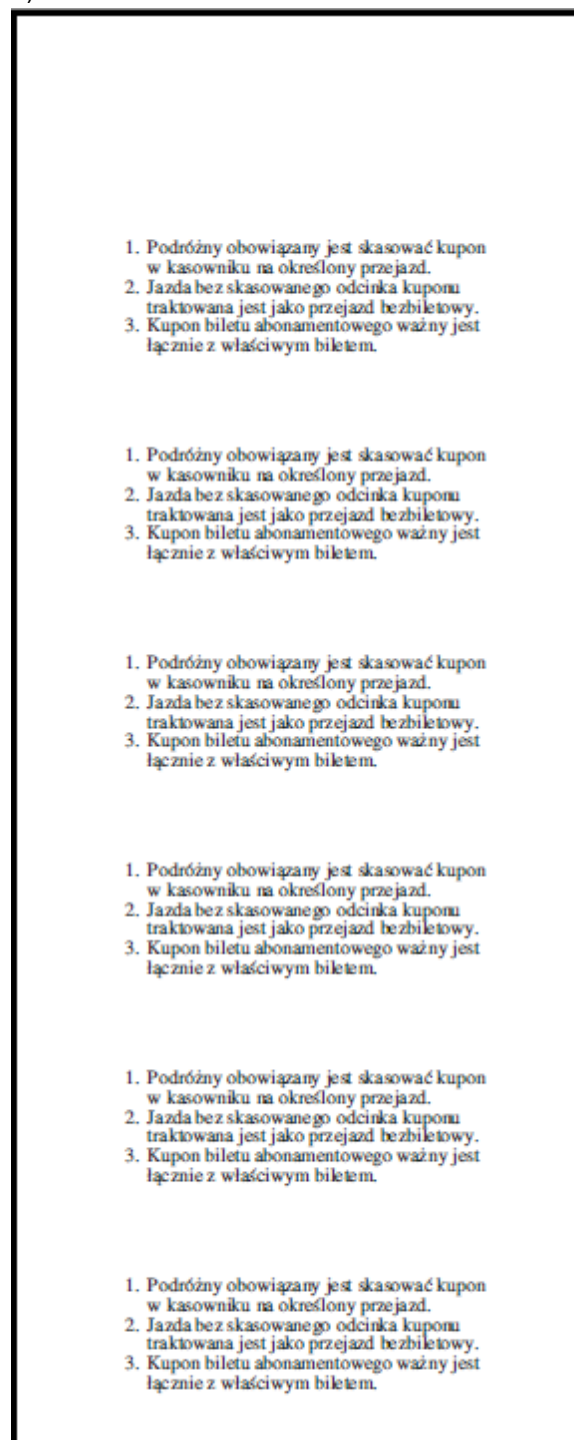
Wzór nr 4 do § 7 Wzór biletu abonamentowego na I strefę czasową do kasownika elektronicznego sprzedawane w placówce handlowej

7

a) strona czołowa biletu



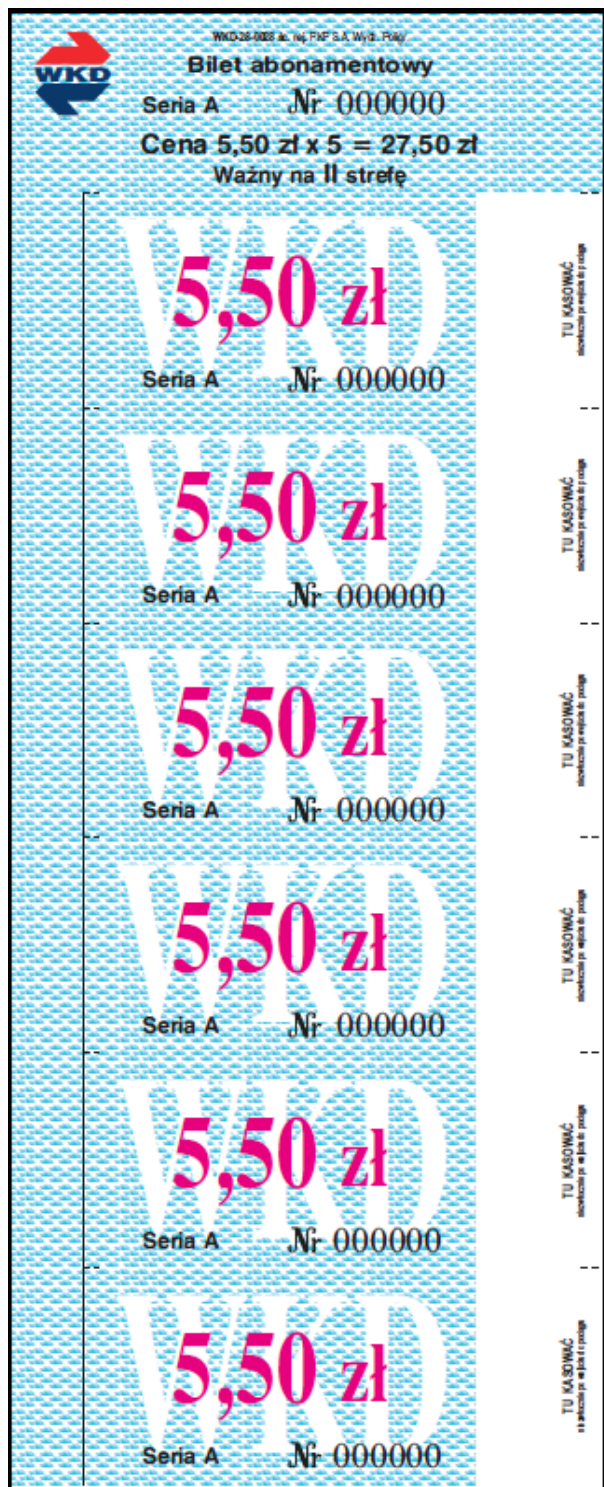
b) strona odwrotna biletu



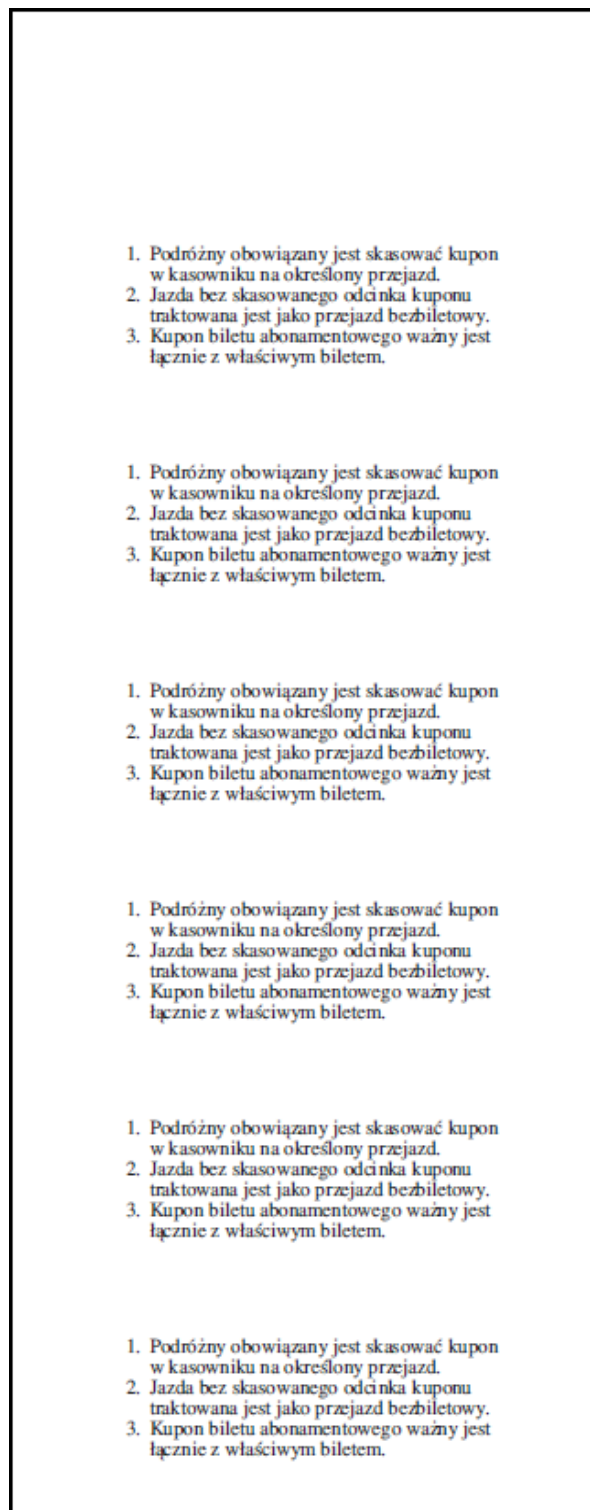
Wzór nr 5 do § 7 Wzór biletu abonamentowego na II strefę czasową do kasownika elektronicznego sprzedawane w placówce handlowej

7

a) strona czołowa biletu



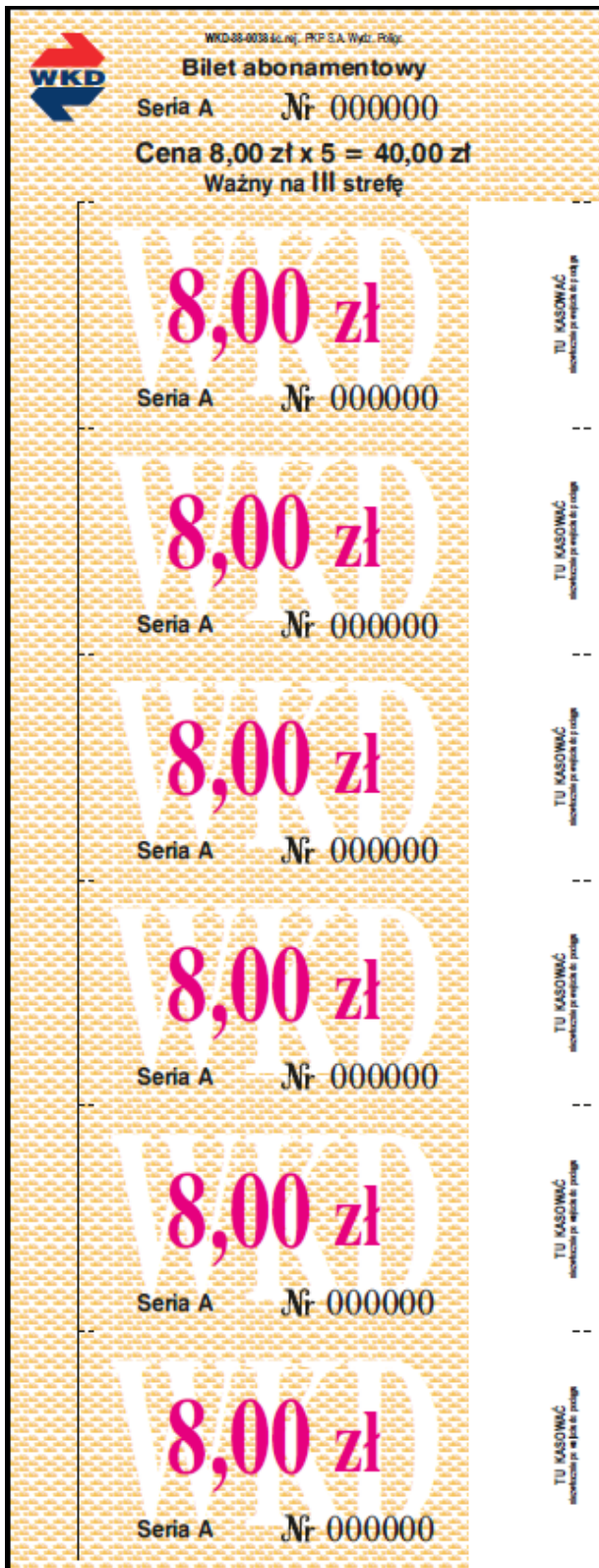
b) strona odwrotna biletu



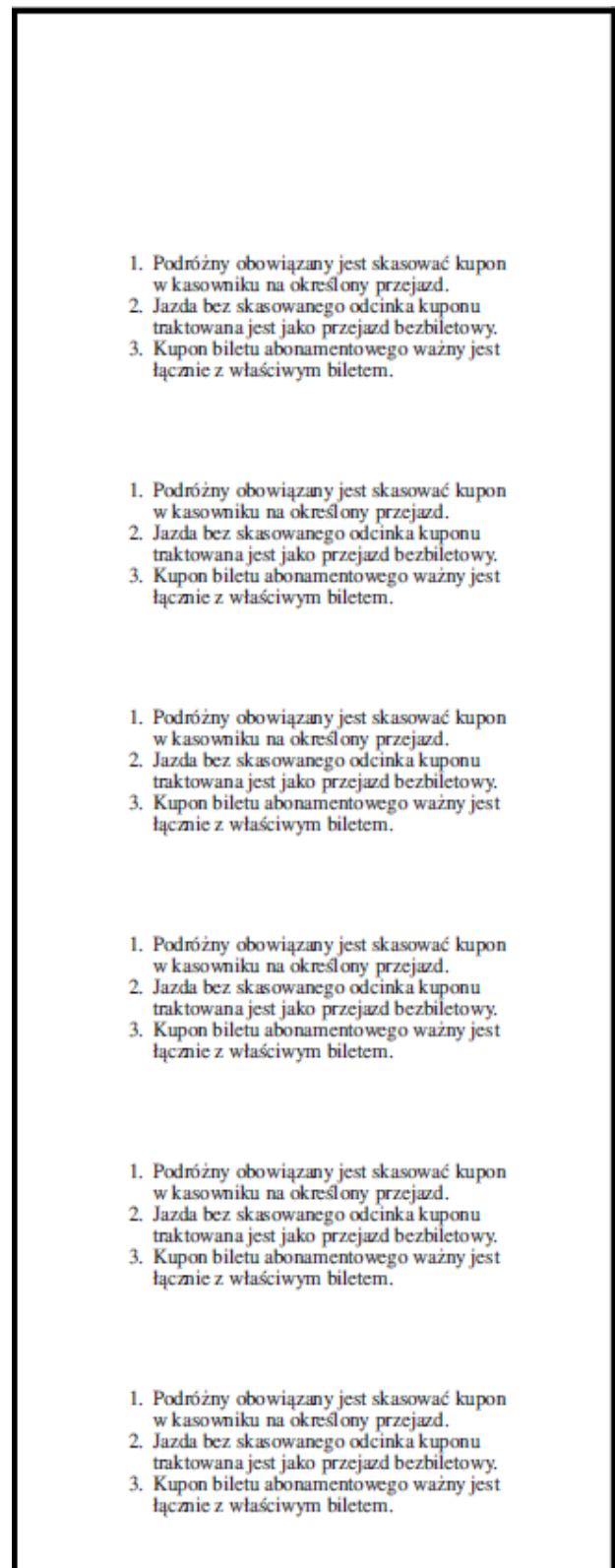


Wzór nr 6 do § 7 Wzór *biletu* abonamentowego na III strefę czasową do kasownika elektronicznego sprzedawane w *placówce handlowej* 7

a) strona czołowa biletu



b) strona odwrotna biletu



Wzór nr 7 do § 7 Wzór papieru z rolki stosowanego do wydawania *biletów w kasie biletowej WKD*





Wzór nr 8 do § 7 Wzór papieru z rolki stosowanego do wydawania *biletów w automacie biletowym WKD*

7

awers



rewers



## Wzór nr 9-10 do § 7 Wzory *biletów* zakupionych za pośrednictwem *aplikacji mobilnej*

7

### 9. na I strefę czasową wg taryfy normalnej

Fotokod:



Przewoźnik:

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Numer biletu:

WKD 100442489

Strefa:

I strefa (do 19 minut)

Oferta:

Taryfa normalna

Liczba osób z taryfą normalną:

1

Liczba osób z taryfą ulgową:

0

Cena:

4,10 PLN

Zawiera

- bilety normalne: 1 x 4,10 PLN

Czas zakupu:

2020-12-16 14:24

Ważny od:

2020-12-16 14:24

Ważny do:

2020-12-16 14:43

Numer ref. SkyCash:

1000110000307717784

### 10. na II strefę czasową z ulgą 50%

Fotokod:



Przewoźnik:

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Numer biletu:

WKD 100442494

Strefa:

II strefa (do 38 minut)

Oferta:

ULGA HANDLOWA 50% (senior, sfera budżetowa)

Liczba osób z taryfą normalną:

0

Liczba osób z taryfą ulgową:

1

Ulgą:

ULGA HANDLOWA 50%

Opis ulgi:

seniorzy powyżej 60 roku życia, pracownicy sfery budżetowej, przejazdy rodzinne

Cena:

2,75 PLN

Zawiera

- bilety ulgowe: 1 x 2,75 PLN

Czas zakupu:

2020-12-16 14:43

Ważny od:

2020-12-16 14:43

Ważny do:

2020-12-16 15:21

Numer ref. SkyCash:

1000110000307722655

## Wzór nr 11-12 do § 7 Wzory *biletów* zakupionych za pośrednictwem *aplikacji mobilnej*

7

### 11. na II strefę czasową wg taryfy normalnej

Strefa II, Normalny - Warszawska  
Kolej Dojazdowa



Bilet

Strefa II, Normalny - Warszawska  
Kolej Dojazdowa

Typ

Czasowy

Rodzaj ulgi

Normalny

Ważny od

17.12.2020 09:20:03

Ważny do

17.12.2020 09:58:03

Numer biletu

7246684

Data zakupu

17.12.2020 09:20:03

Cena

5,50 PLN

### 12. na II strefę czasową z ulgą 50%

Strefa II, Ulga handlowa 50% -  
Warszawska Kolej Dojazdowa



Bilet

Strefa II, Ulga handlowa 50% -  
Warszawska Kolej Dojazdowa

Typ

Czasowy

Rodzaj ulgi

Ulgą handlowa 50%

Ważny od

17.12.2020 09:22:02

Ważny do

17.12.2020 10:00:02

Numer biletu

7246705

Data zakupu

17.12.2020 09:22:02

Cena

2,75 PLN

Wzór nr 13 do § 7 Wzór *biletu* zakupionego za pośrednictwem *strony internetowej WKD*

7



WARSZAWSKA KOLEJ DOJAZDOWA SP. Z O.O.



**BILET JEDNORAZOWY**

Ważność **23.02.2021** **11:31**

1 Aktywne

2 Strefa

Aktywne **23.02.2021 11:12**

I strefa - do 19 minut

3 Informacje

Pasażer **Jan Kowalski**  
 Rodzaj biletu **Bilet jednorazowy**  
Taryfa **Taryfa normalna**  
Dokument\* \_\_\_\_\_


Data zakupu **23.02.2021**  
 Godzina zakupu **11:12**  
Seria i numer biletu **WK000000582**

Cena  
**4,10 zł**  
PTU 8% 0,30 zł

\*Bez wpisanego numeru dokumentu bilet nieważny


Wzór nr 14 (1) do § 7 Wzór biletu blankietowego na dopłatę

a) strona czołowa

|  |        |                                       |             |      |        |    |
|--|--------|---------------------------------------|-------------|------|--------|----|
|  <p><b>BILET</b><br/> <b>BLANKIETOWY NA DOPLATĘ</b><br/> <i>Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.</i><br/>                 NIP: 529-16-28-093<br/> <b>Seria Aa</b>    <b>Nr 0000000</b>    (stempel kasy wydana)<br/>                 wydany w poc. nr ..... dnia .....<br/>                 do biletu nr .....</p> |        |                                       |             |      |        |    |
| osób   | taryfa | kl.                                   | poc.        | km   | zł     | gr |
|  |        |                                       |             |      |        |    |
| od st. ....  |        |                                       | do st. .... |      |        |    |
| Podstawa<br>wyczenia   | osób   | taryfa                                | kl.         | poc. | km     |    |
|  |        |                                       |             |      |        |    |
| *) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat-<br>-przejście do poc. posp./ekspr. lub do kl. 1  |        |                                       |             |      |        |    |
| od st. ....  |        |                                       |             |      | Oplaty |    |
| do st. ....  |        |                                       |             |      | zł     | gr |
| przez .....  |        |                                       |             |      |        |    |
| Dopłata do .....   |        |                                       |             |      |        |    |
| *) Oplata dodatkowa  |        | *) Oplata za wydanie biletu w pociągu |             |      |        |    |
| Ważny dni .....  |        |                                       | Razem       |      |        |    |
|  |        |                                       | Potracono   |      |        |    |
|  |        |                                       | Pobrano     |      |        |    |
| Stempel identyfikacyjny<br>*) niepotrzebne skreślić  |        |                                       | *) PTU      |      |        |    |

Wzór nr 14 (2) do § 7 Wzór biletu blankietowego na dopłatę

b) grzbiet

|  <b>GRZBIET BILETU<br/>BLANKIETOWEGO NA DOPLATĘ</b><br>Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.<br>NIP: 529-16-28-093<br>Seria Aa      Nr 0000000      (stempel kasy wydania) |        |                                       |           |      |        |    |
|---|--------|---------------------------------------|-----------|------|--------|----|
| wydany w poc. nr ..... dnia .....   |        |                                       |           |      |        |    |
| do biletu nr .....  |        |                                       |           |      |        |    |
| osób  | taryfa | kl.                                   | poc.      | km   | zł     | gr |
|   |        |                                       |           |      |        |    |
| od st. .... do st. ....   |        |                                       |           |      |        |    |
| Podstawa<br>wyliczenia  | osób   | taryfa                                | kl.       | poc. | km     |    |
|   |        |                                       |           |      |        |    |
| *) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat-<br>-przejście do poc. posp./ekspr. lub do kl. I   |        |                                       |           |      |        |    |
| od st. ....   |        |                                       |           |      | Oplaty |    |
| do st. ....   |        |                                       |           |      | zł     | gr |
| przez .....   |        |                                       |           |      |        |    |
|   |        |                                       |           |      |        |    |
| Dopłata do .....  |        |                                       |           |      |        |    |
| *) Oplata dodatkowa   |        | *) Oplata za wydanie biletu w pociągu |           |      |        |    |
| Ważny dni .....   |        |                                       | Razem     |      |        |    |
|   |        |                                       | Potracono |      |        |    |
|   |        |                                       | Pobrano   |      |        |    |
| Stempel identyfikacyjny   |        |                                       | *) PTU    |      |        |    |
| *) niepotrzebne skreślić  |        |                                       |           |      |        |    |

WKD-006 śc. rej.



**Wzór nr 15 do § 12 Zaświadczenie o opóźnieniu/odwołaniu pociągu**

[4.7]

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

**Zaświadczenie o opóźnieniu / odwołaniu\* pociągu**

W dniu ..... roku pociąg WKD nr .....  
relacji .....

z powodu .....

nastąpiło:

- 1) opóźnienie pociągu (..... minut opóźnienia)
- 2) odwołanie pociągu
- 3) nastąpiły zmiany w kursowaniu pociągów w godzinach .....

\*) niepotrzebne skreślić



pieczęć zamawiającego  
z nazwą i siedzibą firmy  
(NIP, REGON)

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



**Wzór nr 17 (1) do § 14 Zamówienie pociągu nadzwyczajnego**

1. ....  
Nazwisko i adres zamawiającego (nazwa i adres instytucji)  
.....
2. ....  
Nazwisko, adres i nr telefonu przewodnika grupy (osoby odpowiedzialnej za organizację przewozu)  
.....
3. ....  
Liczba osób  
.....
4. ....  
Relacja przewozu  
.....
5. ....  
Godzina odjazdu ..... ze stacji
6. ....  
Cel przejazdu  
.....
7. ....  
Stacje, na których przewidywane jest wsiadanie lub wysiadanie uczestników grupowego przejazdu  
.....

**WZÓR**

.....  
Podpis zamawiającego

*Zamówienie powinno być złożone najpóźniej na 14 dni przed proponowanym terminem wyjazdu pociągu nadzwyczajnego w siedzibie spółki WKD lub mailowo na adres: [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl).*

## Wzór nr 17 (2) do § 14 Klauzula informacyjna

[7]

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą w 05-825 Grodzisk Mazowieckim, ul. Stefana Batorego 23,
- 2) kontakt z Inspektorem Ochrony Danych - [iod@wkd.com.pl](mailto:iod@wkd.com.pl), lub adres siedziby administratora,
- 3) Pana/Pani dane osobowe przetwarzane są w następujących celach: realizacji zamówienia pociągu nadzwyczajnego (na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b RODO), realizacji obowiązków podatkowych i księgowych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO) przez okres 5 lat, w celu windykacji i egzekucji nieuiszczonych należności z tytułu niedopełnienia obowiązku: zapłaty należności z tytułu naruszenia przepisów dotyczących przewożenia w pociągach zwierząt i rzeczy lub spowodowanie zatrzymania środka transportu bez uzasadnionej przyczyny (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO)
- 4) Decyzje o dotyczące działań windykacyjnych, mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany (wg kryterium braku zapłaty należności)
- 5) Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, w których te dane są przetwarzane,
- 6) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów prawa, operatorzy pocztowi, dostawcy usług IT lub podmioty współpracujące w procesie windykacji i egzekucji należności,
- 7) Ma Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, otrzymania kopii danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz nie podlegania decyzjom, które opierają się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu.
- 8) Ma Pan/Pani prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Wzór nr 18 (1) do § 17 i 18 Wzór wezwania do zapłaty

awers

7

|  |   |
|--|---|
|   | .....<br>(czytelny podpis pasażera)   |
| Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.<br>ul. Stefana Batorówgo 23,<br>05-825 Grodzisk Mazowiecki<br>NIP: 529-16-28-093<br>tel. 22 755 55 64  | .....<br>(podpis kontrolera)<br>Numer kontrolera:<br>WKD-55-0055                    |
|   | ><-----<br>DANE DO PRZELEWU   |
| WEZWANIE DO ZAPŁATY<br>SERIA NR 000000<br>oryginał   | Na konto bankowe:<br>BANK PEKAO S.A.<br>Tytuł: za 000000                            |
| Dnia , Godz.<br>Strefa<br>Nr pojazdu<br>Od stacji:<br>Do stacji:<br>Miejsce ujawnienia:<br><br>Dane pasażera:<br><br>Imię matki:<br>Imię ojca:<br><br>Adres zamieszkania:<br><br>Pesel: 0000000000000000<br>Dokument potwierdzający tożsamość:<br><br>Dokument uprawniający do ulgi:<br><br>Podstawa nałożenia opłaty:<br><br>Uwagi organu kontrolnego:<br><br>Uwagi pasażera:<br><br>Należność za przewóz zł<br>Opłata do datkowa zł<br>Łącznie do zapłaty zł |  |
| Należność powinna zostać wpłacona<br>w terminie do 7 dni: zł<br>w terminie do 30 dni: zł<br>powyżej 30 dni: zł<br>od daty wystawienia niniejszego<br>wezwania<br>na konto bankowe:<br>BANK PEKAO S.A.<br><br>Pasażer kwituje odbiór druku<br>przelewu  |   |





Wzór nr 19 (1) do § 17, 28 i 29 [Formularz do zgłaszania reklamacji, skargi i wniosku](#)



reklamacja     skarga     wniosek     reklamacja od wystawionego wezwania do zapłaty Seria .....Nr .....

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

Data sporządzenia: .....

Data zdarzenia: .....

**Dane składającego (wypełnić drukowanymi literami):**

1. Imię i nazwisko: .....
2. Ulica, nr domu i mieszkania: .....
3. Kod i miejscowość: .....
4. Telefon kontaktowy\*: .....
5. E-mail\*: .....
6. Sposób ewentualnego zwrotu należności w przypadku złożenia reklamacji  
 - na rachunek bankowy nr .....
- przekaz pocztowy (potrącona zostanie opłata za realizację przekazu) .....
7. Sposób przekazania przez WKD odpowiedzi:

na adres mailowy, tj. ....  na adres do korespondencji podany w formularzu

**Miejsce zdarzenia:**

**Pociąg**

**Kasa**

Numer pociągu:   
Relacja (skąd i dokąd):   
Godzina odjazdu:   
Odjazd ze stacji:

Miejscowość:   
Godzina zdarzenia:

**Kategoria:**

- A. Punktualność kursowania pociągów
- B Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróży
- C Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych
- D Jakość obsługi podróżnych przez kontrolerów biletowych
- E Jakość obsługi podróżnych przez maszynistę
- F Czystość taboru i warunki sanitarne
- G Stan techniczny taboru
- H Bezpieczeństwo podróży
- I Przekazywanie audiowizualnej informacji podróżnym (komunikaty megafonowe, aktualizowanie rozkładów jazdy)
- J Obsługa strony internetowej
- K Komunikacja zastępcza
- L Wadliwie działający automat biletowy
- M Wadliwie działająca aplikacja mobilna
- N Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu – wystawione wezwanie do zapłaty
- O Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu – wystawione wezwanie do zapłaty
- P Pozostałe

**Roszczenie:<sup>1</sup>**

| Kwota | Z tytułu |
|-------|----------|
|       |          |
|       |          |
|       |          |



## Wzór nr 20 do § 17, 28 i 29 Oświadczenie w przypadku zawarcia informacji o stanie zdrowia



### Oświadczenie:

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych – w tym danych dotyczących stanu zdrowia mojego /osoby pozostającej pod moją opieką – w celu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację/skargę/wniosek jak również w celach związanych z dochodzeniem roszczeń, obroną przed roszczeniami oraz realizacją obowiązujących przepisów prawa.

### Klauzula informacyjna w przypadku złożenia reklamacji/skargi/wniosku

1. Administratorem podanych danych osobowych jest Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, przy ul. Stefana Batorego 23. W razie pytań i spraw związanych z przetwarzaniem danych osobowych właściwym do kontaktu – jest powołany przez administratora danych – inspektor ochrony danych adres e-mail: [iod@wkd.com.pl](mailto:iod@wkd.com.pl).
2. Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
  - Rozpatrzenia reklamacji/skargi/wniosku na podstawie wyrażonej zgody tj. art. 6 ust 1 lit. a oraz w związku z art. 4 pkt 11 RODO – przez okres niezbędny do załatwienia sprawy. Jeżeli zgłoszenie zawiera dane szczególnej kategorii (w szczególności dane o stanie zdrowia) zgoda musi być udzielona wyraźnie, poprzez złożenie oświadczenia, będącego częścią formularza zgłoszenia reklamacji/skargi/wniosku. Wyrażone zgody mogą być cofnięte, lecz bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych przed ich cofnięciem. Cofnięcie zgody uniemożliwi dalsze rozpatrywanie reklamacji/skargi/wniosku,
  - Dane zawarte w niniejszym formularzu mogą być dalej przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń oraz obrony przed roszczeniami – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f lub art. 9 ust. 2 lit. f RODO) do czasu przedawnienia roszczeń,
  - W celu i w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązujących przepisów prawa na podstawie art. 6 ust 1 lit. c RODO (wynikającym m.in. z ustawy o rachunkowości, ordynacji podatkowej czy ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach)
3. Decyzje dotyczące działań windykacyjnych, mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany (wg kryterium braku zapłaty należności)
4. Administrator może udostępniać dane osobowe zawarte w niniejszym formularzu:
  - Organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa,
  - Firmom kontrolującym, windykacyjnym, sądom, komornikom sądowym, i organom egzekucyjnym;
  - Operatorom pocztowym, firmom kurierskim;
  - Podmiotom przetwarzającym w celu świadczenia określonych usług (np. hosting, usługi prawne, teleinformatyczne, itp.);
5. Ma Pan/Pani prawo do :
  - Dostępu do danych;
  - Otrzymania kopii danych;
  - Sprostowania danych;
  - Usunięcia danych, jeżeli Administrator nie ma już podstawy prawnej do ich przetwarzania lub dane nie są już niezbędne do celów przetwarzania;
  - Ograniczenia przetwarzania;
  - Przenoszenia danych;
  - Sprzeciwu wobec przetwarzania danych w prawnie uzasadnionych celach Administratora;
  - Wniesienia skargi do organu nadzoru, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Data i czytelny podpis

.....

**Wzór nr 21 do § 29 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku**



***Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku***

Kasa biletowa ..... potwierdza przyjęcie dokumentów od Pani/Pana .....  
(nazwa kasy) (imię i nazwisko)

dot. ....  
(należy wpisać kategorię/temat sprawy)

.....  
(datownik i pieczęć kasy)

.....  
(podpis kasjera)