

ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПАСАЖИРІВ

випливає з Регламенту (ЄС) № 1371/2007 Європейського Парламенту та Ради ЄС від 23 жовтня 2007 року про права та обов'язки пасажирів залізничного транспорту (Журнал законів UE L 315 від 3.12.2007, стор. 14)

Пасажир має право:

1) перед поїздкою отримати інформацію про:

a) доступний тариф і послуги з перевезення (включаючи розклад руху, найнижчі тарифи/транспорт і найшвидший маршрут),

b) доступність, умови доступу та пристосованість потяга до потреб осіб з інвалідністю та осіб з обмеженою рухливістю; найближчу станцію, де є можливість отримати необхідну для них допомогу (стосується станцій без персоналу),

c) послуги, доступні в поїзді, а також про можливість та умови перевезення велосипедів,

d) дії, які можуть перервати або затримати сполучення та про припинення обслуговування сполучень,

e) можливість і спосіб придбання квитка, в т.ч. найближчий пункт відправлення, де є каси або квиткові автомати (якщо на вокзалі немає каси чи квиткового автомата),

f) процедури подання скарг і рекламацій, а також дій з предметами, знайденими в потягу;

2) придбати квиток в одному із каналів дистрибуції: квитковій касі, системі МКА (квиткові автомати, додаток ІМКА), електронних каналах продажу (mPay, Bilkom, e- podróznik) у персоналу потяга;

3) на проїзд, перевезення ручної поклажі, велосипеда (якщо це дозволяють технічні умови рухомого складу) та тварин - відповідно до укладеного договору перевезення;

4) пред'явити позови у межах цивільно-правової відповідальності перевізника за смерть або каліцтво, а також відшкодування збитків, спричинених пошкодженням або повною чи частковою втратою ручної поклажі та тварин, що перевозяться в поїзді під власним наглядом;

5) на відшкодування втраченого або пошкодженого обладнання осіб з обмеженою мобільністю з вини перевізника;

6) отримати відповідне підтвердження на квитку про скасування (затримку) потяга або втрату сполучення;

7) на відшкодування вартості квитка на умовах, визначених Правилами перевезення (RPO-KMŁ) та Транспортним тарифом (TP-KMŁ), Правилами МКА та відповідними правилами електронних каналів продажу, зокрема: у разі скасування потяга або затримки / передбачуваної затримки понад 60 хвилин:

a) відшкодування вартості підтвердженого належним чином повністю або частково невикористаного та/або використаного квитка, якщо поїздка втратила сенс в контексті початкового маршруту, а також право на безкоштовний проїзд до станції відправлення в найближчий час, або

b) продовжити подорож у найближчий за розкладом час або інший час, зручний для пасажирів;

- 8) передати квиток іншій особі, якщо він не іменний і подорож ще не розпочалася;
- 9) очікувати від перевізника вжиття відповідних заходів щодо забезпечення його особистої безпеки в потягах;
- 10) на безкоштовну допомогу в потягу, під час посадки/висадки, а також придбати/активувати квиток в потягу без додаткових оплат - якщо він є особою з інвалідністю або особою з обмеженою мобільністю;
- 11) подати скаргу щодо прав та обов'язків, передбачених Регламентом.

Пасажир зобов'язаний:

- 1) відразу після отримання квитка - переконатися, що він оформлений згідно з його вказівками;
- 2) мати під час подорожі дійсні проїзні документи та надати їх на вимогу під час кожного контролю;
- 3) якщо не має дійсного проїзного квитка, пасажир зобов'язаний увійти в потяг через перші двері (рахуючи від голови потяга – в напрямку руху) та звернутися до персоналу потяга, щоб придбати/активувати квиток. У разі відсутності персоналу пасажир зобов'язаний дочекатися його прибуття в передній частині потяга (ця вимога не поширюється на осіб з інвалідністю та осіб з обмеженою мобільністю).
- 4) звернутися до пункту відправлень або персоналу потяга, якщо він має намір змінити умови, відмовитися від договору перевезення або отримати відповідне підтвердження на квиток, що дає йому право пред'явити позов щодо укладеного договору перевезення;
- 5) здійснити оплату за проїзд/перевезення та: плату за оформлення квитка в потягу за наявності відкритої квиткової каси на вокзалі або додаткову плату, передбачену наказом Міністра інфраструктури від 20 січня 2005 року - якщо вважається пасажиром без дійсного проїзного документу;
- 6) дотримуватись положень зазначених в Правилах перевезення (RPO-KMŁ), а також митних та адміністративних положень;
- 7) не створювати загрози безпеці та належному функціонуванню дорожнього руху та безпеці інших пасажирів;
- 8) здійснювати безпосередній нагляд за взятими з собою в потяг: речами, велосипедом та тваринами, , і нести відповідальність за заподіяні ними збитки;
- 9) при перевезенні речей дотримуватися положень Правил перевезень (RPO-KMŁ), Транспортного тарифу (TP-KMŁ) та Правил міжнародного залізничного перевезення небезпечних вантажів (RID), а також нести відповідальність за збитки, спричинені їх недотриманням;
- 10) повідомляти про необхідність надання допомоги особі з інвалідністю або обмеженою мобільністю не менше ніж за 48 годин до необхідності надання такої допомоги; ця особа повинна з'явитися у визначений пункт у визначений перевізником час (макс. 60 хвилин до часу відправлення), але не пізніше 30 хвилин до часу відправлення потяга.

Скарги щодо прав та обов'язків, передбачених вищезгаданим регламентом можна:

- 1) надіслати поштою на адресу:

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.

30-556 Kraków, ul. Wodna 2,

ТзОВ „Малопольська залізниця”

30-556 Краків, вул. Водна, 2,

2) особисто подати в квитковій касі Малопольської залізниці:

ul. Pawia 5 (Antresola dworca PKP Kraków Główny)

вул. Пая 5 (антресоль залізничного вокзалу РКР Краків Головний)

31-154 Kraków.

31-154 Краків.

3) подати в електронній формі на адресу: sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl
pasazer@kolejemalopolskie.com.pl.

Орган, що здійснює нагляд за дотриманням положень вищезазначеного регламенту:

Urząd Transportu Kolejowego, al. Jerozolimskie 134,

Управління залізничного транспорту, проспект Єрозолимські 134,

02-305 Warszawa, nr infolinii 22 460 40 80 lub 801 044 080,

02-305 Варшава, телефон гарячої лінії 22 460 40 80 або 801 044 080,

адреса електронної пошти: pasazer@utk.gov.pl

У разі виникнення небезпеки під час подорожі або на терені залізниці телефонуйте:

1) Номер екстреної допомоги: 112, 997,

2) Служба охорони залізниці: (+48) 22 474 00 00 (працює 24 години на добу)

Станом на 13.03.2022