

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 1 kwietnia 2026r.
Grodzisk Maz., sierpień 2012r.

Zmiany

Tabela 1 ZMIANY

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Warszawska Kolej Dojazdowa” sp. z o.o., ogłoszonej w:	Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
1	Zmiana nr 1 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 38/2013 z dn. 13 sierpnia 2013r w sprawie wprowadzenia zmian do RPO-WKD	13 sierpnia 2013r.		
2	Zmiana nr 2 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 13/2014 z dn. 18 lutego 2014r w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	1 marca 2014r.		
3	Zmiana nr 3 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 61/2014 z dn. 11 czerwca 2014r w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	16 czerwca 2014r.		
4	Zmiana nr 4 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 23/2015 z dn. 12 maja 2015r w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	18 maja 2015r.		
5	Zmiana nr 5 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 58/2015 z dn. 10 grudnia 2015r w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	21 grudnia 2015r.		
6	Zmiana nr 6 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 50/2016 z dn. 8 sierpnia 2016r w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	15 sierpnia 2016r.	9 sierpnia 2016r.	
7	Zmiana nr 7 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 65/2022 z dn. 6 czerwca 2022r. w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	20 czerwca 2022r.	13 czerwca 2022r.	
8.	Zmiana nr 8 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 11/2023 z dn. 8 lutego 2023r. w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	20 lutego 2023r.	8 lutego 2023r.	
9.	Zmiana nr 9 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 70/2023 z dn. 26 lipca 2023r. w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	2 sierpnia 2023r.	26 lipca 2023r.	
10.	Zmiana nr 10 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 16/2024 z dn. 21 lutego 2024r. w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	1 marca 2024r.	21 lutego 2024r.	

11.	Zmiana nr 11 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 74/2024 z dn. 9 września 2024r. w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	16 września 2024r.	9 września 2024r.	
12.	Zmiana nr 12 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 76/2025 z dn. 10 czerwca 2025r. w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	18 czerwca 2025r.	10 czerwca 2025r.	
13.	Zmiana nr 13 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 109/2025 z dn. 21 sierpnia 2025r. w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	1 września 2025r.	25 sierpnia 2025r.	
14.	Zmiana nr 14 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 142/2025 z dn. 30 października 2025r. w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	6 listopada 2025r.	30 października 2025r.	
15.	Zmiana nr 15 wynika z Uchwały Zarządu WKD nr 27/2026 z dn. 26 marca 2026r. w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w RPO-WKD	1 kwietnia 2026r.	25 marca 2026r.	

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

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	5
§ 1 Zakres Regulaminu	5
§ 2 Zastosowanie Regulaminu	6
§ 3 Objaśnienia określeń i skrótów.....	7
§ 4 Przestrzeganie postanowień <i>RPO-WKD</i>	11
§ 5 Postanowienia w sprawie awaryjnego zatrzymania <i>pociągu</i>	11
Rozdział 2. Przewóz osób	12
§ 6 Zawarcie umowy przewozu	12
§ 7 Rodzaje <i>biletów</i> i dane na nich zawarte.....	12
§ 8 Ważność <i>biletów</i>	15
§ 9 Sprzedaż <i>biletów</i>	17
§ 10 Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w <i>pociągach</i>	19
§ 11 Pomoc i wsparcie udzielane osobom z <i>niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się</i>	20
§ 12 Zwroty <i>biletów</i> jednorazowych/abonamentowych/miejskich	22
§ 13 Zwroty <i>biletów</i> okresowych	23
§ 14 Grupowy przewóz osób	24
§ 15 Zmiana umowy przewozu	25
§ 16 Kontrola dokumentów przewozu w <i>pociągach WKD</i>	25
§ 17 <i>Podróżny bez ważnego biletu</i>	26
Rozdział 3. Przewóz rzeczy i zwierząt	30
§ 18 Przewóz rzeczy	30
§ 19 Przewóz zwierząt	32
Rozdział 4. Parkowanie pojazdów na parkingach zlokalizowanych wzdłuż linii WKD	33
§ 20 Parkowanie pojazdów na parkingach niedozorowanych przy <i>stacjach/przystankach WKD</i>	33
Rozdział 5. Przepisy porządkowe	34
§ 21 Postanowienia ogólne.....	34
§ 22 Postępowanie w przypadku naruszenia zasad umowy przewozu.....	34
§ 23 Nadzór nad przewozem rzeczy/zwierząt	34
§ 24 Postanowienia w sprawie palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych	35
§ 25 Przewóz rzeczy zabronionych	35
Rozdział 6. Odpowiedzialność WKD za <i>podróżnych</i> oraz ich bagaż	37
§ 26 Odpowiedzialność WKD za szkody	37
§ 27 Postanowienia w sprawie dochodzenia roszczeń o odszkodowanie	37
§ 28 Punkt rzeczy znalezionych.....	38
Rozdział 7. Skargi i wnioski	39
§ 29 Postanowienia w sytuacjach spornych, tryb wnoszenia i rozpatrywania skarg i wniosków.....	39
Rozdział 8. Reklamacje	41
§ 30 Postanowienia ogólne, tryb wnoszenia i rozpatrywania reklamacji.....	41
Rozdział 9. Dane osobowe	45
§ 31 Postanowienia w sprawie ochrony danych osobowych.....	45
Rozdział 10. Postanowienia końcowe	46
§ 32 Postanowienia końcowe	46
Spis wzorów druków	47

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 2024r., poz. 1262). [\[7,10,12,13\]](#)
2. Regulamin *RPO-WKD* stosuje się łącznie z: [\[7\]](#)
 - 1) Rozporządzeniem 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 29 kwietnia 2021 roku dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE.L.2021.172.1) w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich i podmiejskich przewozów osób, zgodnie z Ustawą z dnia 28 marca 2003 roku o transporcie kolejowym (tekst jednolity Dz.U. z 2025r., poz. 1234 z późn.zm.). [\[7,9,11,14,15\]](#)
 - 2) Ustawą z dnia 15 listopada 1984 roku – *Prawo przewozowe* (tekst jednolity, Dz.U. z 2024r., poz. 1262). [\[4,7,10,12\]](#)
 - 3) Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 roku – *Kodeks cywilny* (tekst jednolity, Dz.U. z 2025r., poz. 1071 z późn.zm.). [\[7,10,11,12,14,15\]](#)
 - 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 2019r., poz. 1781) 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.UE z 2016r., L 119 s. 1). [\[7,10\]](#)

§ 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 pkt 2 ppkt 5\) RPO-WKD](#); [7,12]
 - 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: [7,9]
 - 1) **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*; [9]
 - 2) **aplikacja mObywatel** – oficjalna, rządowa aplikacja mobilna, obejmująca usługi, które mogą być wykorzystywane przez *podróżnych* podczas przejazdów *pociągami WKD*, w szczególności:
 - a) dokument mObywatel usługa mDowód – mobilny dokument stwierdzający tożsamość i obywatelstwo polskie *Użytkownika* aplikacji mObywatel na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w relacjach wzajemnej fizycznej obecności stron;
 - b) mLegitymacja szkolna – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości *podróżnego* oraz uprawnień do ulgowego przejazdu podczas kontroli *biletów*;
 - c) mLegitymacja studencka – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości *podróżnego* oraz uprawnień do ulgowego przejazdu podczas kontroli *biletów*;
 - d) mKDR – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości *podróżnego* oraz uprawnień do ulgowego przejazdu podczas kontroli *biletów*; [10]
 - 3) **bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu (osób, rzeczy lub zwierząt); [9,10]
 - 4) **bilet elektroniczny** – *bilet* zakupiony przez *Użytkownika* w *aplikacji mobilnej* lub poprzez *stronę internetową WKD*, uprawniający do przejazdu zgodnie ze wskazaniami na danym *bilecie*; [9,10]
 - 5) **bilet wirtualny** – *bilet* przypisany do plastikowej karty płatniczej lub elektronicznej karty płatniczej, podpisanej pod telefon/zegarek *podróżnego* użytej podczas transakcji zakupu *biletu* za pośrednictwem *mobilnego automatu biletowego* lub *sklepu internetowego*; [9,10]
 - 6) *usunięty*; [9,10,11]
 - 7) **Centrum Obsługi Klienta** (dot. *mobilnych automatów biletowych*) – określony podmiot, wyznaczony przez operatora *mobilnych automatów biletowych*, uprawniony do przyjmowania reklamacji dotyczących nieprawidłowości podczas zakupu *biletu*; [dane kontaktowe Centrum Obsługi Klienta zamieszcza się na stronie internetowej WKD](#); [9,10]
 - 8) **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*; [10]
 - 9) **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; [10]
 - 10) **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]
 - 11) **kontroler biletów** – osoba upoważniona przez *WKD* do kontroli dokumentów przewozowych w *pociągach WKD*, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu; [10]
 - 12) **mobilny automat biletowy** – automatyczne urządzenie, służące do sprzedaży *biletów*, zlokalizowane w *pociągu WKD* zawsze od strony kabiny maszynisty w kierunku Warszawy. W *pociągu WKD* dostępne jest wyłącznie jedno urządzenie; [9,10]

- 13) **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; [9]
- 14) **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*; [9]
- 15) **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*; [9]
- 16) **osoba z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się** – osoba, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej, mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku – zgodnie z *Rozporządzeniem 2021/782*; [9]
- 17) **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. *Osoba z niepełnosprawnością* nie jest zobowiązana do zakładania *psu asystującemu* kagańca oraz prowadzenia go na smyczy, pod warunkiem, że *podróżny* posiada certyfikat potwierdzający status *psa asystującego* oraz aktualne świadectwo szczepienia psa, a pies wyposażony jest w uprzęż z napisem „*pies asystujący*” (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 2025r., poz. 913) 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); [9,10,12,14]
- 18) *usunięty*; [8,9,10,12]
- 19) **pociąg** – pojazd kolejowy (składający się z elektrycznych zespołów trakcyjnych – ezt.), wykorzystywany przez *WKD* jako środek publicznego transportu zbiorowego, oznaczony na wagonach znakiem firmowym *WKD*; [9,10]
- 20) **podmiot prowadzący windykację** – *WKD*/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*; [9,10,14]
- 21) **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*; [9,10]
- 22) **podróżny** – osoba, która zawarła umowę przewozu, tj. weszła do *pociągu*; [9,10]

- 23) **pokwitowanie** – pokwitowanie zatrzymania dokumentu, wydane przez osobę upoważnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu/biletu*; [9,10]
- 24) **przedsprzedaż** – sprzedaż *biletów* przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności. Przy obliczaniu terminu *przedsprzedaży* nie wlicza się pierwszego dnia ważności *biletu*; [9,10]
- 25) **Punkt Obsługi Klienta** (dot. *stacjonarnych 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](#); [9,10]
- 26) **RPO-WKD** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawa Kolei Dojazdowa sp. z o.o. (RPO-WKD); *RPO-WKD zamieszcza się na stronie internetowej WKD*; [9,10]
- 27) **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); [9,10]
- 28) **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); [9,10]
- 29) **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.); [9,10]
- 30) **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); [9,10]
- 31) **Rozporządzenie 2021/782** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 29 kwietnia 2021 roku dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE.L.2021.172.1) w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich i podmiejskich przewozów osób zgodnie z Ustawą z dnia 28 marca 2008r. o transporcie kolejowym; [9,10]
- 32) **skasowanie/aktywowanie biletu** (jednorazowego) – nadanie *biletowi* cech ważności: [9,10]
- 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, strony internetowej WKD* lub *sklepu internetowego 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; [9]
 - c) *bilety* jednorazowe zakupione w *mobilnym automacie biletowym* są automatycznie kasowane po zakończeniu transakcji zakupu; [9]
- 33) **sklep internetowy** – system umożliwiający nabycie *wirtualnych biletów* jednorazowych i okresowych na przejazd *pociągami WKD*, dostępny pod adresem: sklep.wkd.com.pl; [9,10]
- 34) **stacja/przystanek** – miejsce zatrzymania *pociągu* na linii *WKD*, w którym rozkład jazdy przewiduje jego postój, tj. przeznaczony na wsiadanie i wysiadanie *podróżnych*; [9,10]

- 35) **stacjonarny automat biletowy** – automatyczne urządzenie, czynne całą dobę, służące do sprzedaży *biletów WKD*, zainstalowane na *stacjach/przystankach* na linii *WKD*; [9,10]
- 36) **[strona internetowa WKD](http://wkd.com.pl)** – wkd.com.pl; [9,10]
- 37) ***TOB-WKD*** – Taryfa osobowa i bagażowa *WKD* (*TOB-WKD*); *TOB-WKD* zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*; [9,10]
- 38) ***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); [9,10]
- 39) ***Ustawa Prawo przewozowe*** – Ustawa z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe (tekst jednolity, Dz.U. z 2024r., poz. 1262); [9,10,11,12,14]
- 40) ***Ustawa o publicznym transporcie zbiorowym*** - Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 roku o publicznym transporcie zbiorowym (tekst jednolity, Dz.U. z 2025r., poz. 285 z późn.zm.) [9,10,11,12,15]
- 41) ***Użytkownik*** – osoba fizyczna, posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która ukończyła proces rejestracji w systemie *aplikacji mobilnej*; [9,10]
- 42) ***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; [9,10]
- 43) ***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); Podmiot upoważniony do kontaktu z klientem/*podróżnym* w zakresie przejazdów bezbiletowych, wystawionych *wezwań do zapłaty* oraz przyjmowania skarg, wniosków i reklamacji w prowadzonym przez siebie zakresie; Szczegółowe [informacje dotyczące składania skarg, wniosków i reklamacji zamieszcza się na stronie internetowej WKD](#) oraz w niniejszym *RPO-WKD*; [9,10,11]
- 44) ***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*; [9,10]
- 45) **[Załącznik do TOB-WKD](#)** – Załącznik do Taryfy osobowej i bagażowej *WKD*; [Załącznik do TOB-WKD](#) zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*; [9,10]
- 46) ***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 – tekst jednolity, Dz.U. z 2023r., poz. 1580 z późn.zm.); [9,10,15]

§ 4 Przestrzeganie postanowień RPO-WKD

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

[7]

[11]

§ 5 Postanowienia w sprawie awaryjnego zatrzymania pociągu

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 zobowiązany jest do poinformowania *podróżnych* o przyczynie zatrzymania i – w miarę możliwości – o przewidywanym czasie postoju.

[7]

[7,11]

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, strony internetowej WKD* lub *sklepu internetowego WKD*; [7,9]
 - 3) *bilet* okresowy ważny na przejazd w danej relacji, [7]
według wzorów zamieszczonych w [RPO-WKD](#), o wartości zgodnej z [Załącznikiem do TOB-WKD](#); [1,10]
 - 4) *wirtualny bilet* jednorazowy i okresowy zakupiony za pośrednictwem *mobilnego automatu biletowego WKD*. [9]
3. W przypadku korzystania z autobusowej komunikacji zastępczej, *podróżny* zobowiązany jest do podróżowania na podstawie ważnego *biletu WKD*, o którym mowa w pkt 2 powyżej na zasadach określonych w [§ 8 pkt 6 RPO-WKD](#). [7,10]

§ 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 Ul (wersja podstawowa), Semibold, Bold, Liberation Sans, Liberation Mono. [9]
 2. Do korzystania z *pociągów WKD* uprawniają *bilety*:
 - 1) **jednorazowe (strefowe czasowe)** – na przejazd w I, II lub III strefie czasowej: [13,14]
 - zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
 - *usunięty*; [10,12]
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#)); [9,10]
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce [wzoru nr 8a](#)); [9,10]
 - zakupione za pośrednictwem *aplikacji mobilnej* (według [wzorów nr 9-12](#)); [10]
 - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (według [wzoru nr 13](#)); [10]
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*; [9]
 - 2) **abonamentowe (strefowe czasowe)** – na przejazd w I, II lub III strefie czasowej (6 przejazdów w danej strefie czasowej, według taryfy normalnej, stanowiącą równowartość ceny za 5 przejazdów w danej relacji): [10]
 - zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
 - *usunięty*; [8]
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#)); [9,10]
 - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (według [wzoru nr 13](#)); [10]
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*; [9]

- 3) **miejskie** – na przejazd jednorazowy - na danym obszarze:
- a) **dla mieszkańców Gminy Grodzisk Mazowiecki**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#)); [9,10]
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8a](#)); [9,10]
 - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (według [wzoru nr 13](#)); [10]
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*; [9]
- b) **dla mieszkańców miasta Pruszkowa:**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#)); [9,10]
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8a](#)); [9,10]
 - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (według [wzoru nr 13](#)); [10]
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*; [9]
- c) **dla mieszkańców miasta Podkowa Leśnia - “Senior 65+” oraz “Dzieci i Młodzież”:**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
- d) **dla mieszkańców Gminy Michałowice - w ofercie “Bilet Michałowiczana”:**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#)); [9,10]
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8a](#)); [9,10]
 - zakupione za pośrednictwem *aplikacji mobilnej* (według [wzorów nr 9 - 12](#)); [10]
 - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (według [wzoru nr 13](#)); [10]
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*; [9]
- 4) **okresowe:**
- a) **odcinkowe imienne (tygodniowe, dwutygodniowe, miesięczne i kwartalne):**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#)); [9,10]
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8a](#)); [9,10]
 - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (według [wzoru nr 13](#)); [10]
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*; [9]
 - na przejazdy wielokrotne we wszystkie dni, we wskazanym na *bilecie* terminie; [8]
- b) **odcinkowe bezimienne (miesięczne):** [12]
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#)); [9,10]
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8a](#)); [9,10]
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*; [9]
 - na przejazdy wielokrotne we wszystkie dni, we wskazanym na *bilecie* terminie; [8]

- c) **bezimienne weekendowe (miesięczne):**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#)); [9,10]
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8a](#)); [9,10]
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*; [9]
na przejazdy wielokrotne w soboty i niedziele oraz we wszystkie dni świąteczne w okresie obowiązywania *biletu*;
- d) usunięty; [9,10,13]
- e) usunięty; [9,10,13]
- f) **w ofercie „Bilet Michałowiczana” - dla mieszkańców Gminy Michałowice (miesięczne i kwartalne):**
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#)); [9,10]
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8a](#)); [9,10]
 - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (według [wzoru nr 13](#)); [10]
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*; [9]
- g) **w ofercie „Bilet Pruszkowianina” – dla mieszkańców miasta Pruszkowa (miesięczne i kwartalne):** [13]
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#));
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#));
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8a](#));
 - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (według [wzoru nr 13](#));
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*;
- 5) **w ofercie „Bilet Mieszkańca Milanówka” – dla mieszkańców miasta Milanówek (miesięczne i kwartalne):** [15]
- zakupione w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#));
 - zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#));
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8a](#));
 - zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* (według [wzoru nr 13](#));
 - zakupione za pośrednictwem *sklepu internetowego WKD*;
- 6) **Wspólny Bilet Samorządowy:** [15]
- zakupiony w *kasie biletowej WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 7](#)); [9,10]
 - zakupiony w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8](#)); [9,10]
 - zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* (drukowane na rolce według [wzoru nr 8a](#)); [9,10]
 - zakupiony za pośrednictwem właściwej *aplikacji mobilnej* (według [wzorów nr 9 - 10](#)). [10]

3. Na dowód opłacenia w *kasie biletowej WKD* należności taryfowych i *opłaty dodatkowej*, wykazanych przez kontrolera biletów w *wezwanie do zapłaty*, wystawiany jest (odręcznie) bilet blankietowy na dopłatę ([wzór nr 14 i 14a](#)). [9]

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* okresowego odcinkowego imiennego - imienia i nazwiska właściciela). [10]

Oprócz danych wymienionych w pkt 4 powyżej *bilet* na przejazd/przewóz może zawierać również: [10]

- 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;
 - 10) informację o *skasowaniu biletu* (*ważny od...do...*); [9]
 - 11) opłatę za przejazd wraz z podatkiem oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU); [9]
- Ponadto na *bilecie* mogą być umieszczane inne informacje/pouczenia dotyczące korzystania z przejazdu na podstawie danego *biletu*. [11]

§ 8 Ważność biletów

1. Termin ważności *biletu* jednorazowego lub jednego kuponu *biletu* abonamentowego – licząc według rozkładowego czasu jazdy *pociągu WKD* wynosi: [7]
[10]
 - 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 według rozkładowego czasu jazdy *pociągów WKD* i wynosi: [12]

- a) do 12 minut;
- b) do 19 minut.

Bilety miejskie, o których mowa w niniejszym pkt 2 ważne są z Kartą Mieszkańca danej/go Gminy/Miasta i dodatkowo z dokumentem potwierdzającym tożsamość *podróżnego*. [10]

3. Termin ważności *biletów*, o których mowa w pkt 1 – 2 powyżej rozpoczyna się od momentu *skasowania/aktywowania biletu*. *Bilet* ważny jest wyłącznie w *pociągu*, w którym został *skasowany/aktywowany*, z zastrzeżeniem pkt 10 poniżej. [9,10]
4. Termin ważności *biletu* jednorazowego zakupionego w *mobilnym automacie biletowym WKD* rozpoczyna się od momentu zakończenia transakcji zakupu *biletu*. [9]
5. W przypadku długoterminowych prac remontowych na linii *WKD*, powodujących wydłużony czas przejazdu *pociągu WKD* – *WKD* zastrzega sobie możliwość wprowadzenia tymczasowego odstępstwa od ważności *biletów* (strefy czasowej), stosowanych według rozkładowego czasu jazdy *pociągu WKD* i w takim przypadku zastosowanie mają „[Tabele opłat stosowane w przypadku prac remontowych na linii WKD](#)”, zamieszczone na *stronie internetowej WKD*. O każdorazowym wprowadzeniu zmiany, o której mowa powyżej – *WKD* zobowiązana jest podać do publicznej wiadomości, na co najmniej 7 dni przed - informację o okresie obowiązywania odstępstwa. [9,10]
6. 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 odręcznego *skasowania biletu*, przy czym *podróżny* zobowiązany jest wpisać w miejscu przeznaczonym na odcisk datownika – w sposób trwały, np. długopisem: datę (w formacie: dd:mm:rr) oraz godzinę i minuty rozpoczęcia przejazdu (w formacie 24 godzinnym, tj. gg:mm). [9,10]
7. Nabycie w *przedsprzedaży biletów* do kasowników elektronicznych, nie jest równoznaczne z zawarciem umowy przewozu. Zawarcie umowy przewozu następuje zgodnie z [§ 6 RPO-WKD](#). [9]
8. Przerwy w podróży na podstawie *biletu* jednorazowego/abonamentowego/miejskiego nie są dozwolone. [9]
9. 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*. [9]
10. 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]
11. *WKD* zastrzega sobie prawo do ewentualnego zatrzymania *skasowanego papierowego biletu* jednorazowego/abonamentowego/miejskiego i wydania w zamian *pokwitowania* (według [wzoru nr 22](#)) pełniącego rolę *biletu zastępczego*. [9,10]
12. Termin ważności *biletu* okresowego rozpoczyna się od daty wydania lub wskazanej przez nabywcę, z zastrzeżeniem [§ 9 pkt 8 RPO-WKD](#). [8,9,10]
13. Termin ważności Wspólnego Biletu Samorządowego wynosi 24 godziny od określonej na nim daty i godziny zakupu, z zastrzeżeniem [§ 9 pkt 8 RPO-WKD](#). [8,9,10]

§ 9 Sprzedaż biletów

1. WKD prowadzi sprzedaż biletów na przejazd: [7]
 - 1) w kasach biletowych WKD;
 - 2) usunięty; [9,12]
 - 3) za pośrednictwem stacjonarnych automatów biletowych WKD; [9]
 - 4) za pośrednictwem mobilnych automatów biletowych WKD; [9]
 - 5) za pośrednictwem aplikacji mobilnej; [9]
 - 6) za pośrednictwem strony internetowej WKD; [9]
 - 7) za pośrednictwem sklepu internetowego WKD. [9]

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. usunięty. [12]
4. Stacjonarne automaty biletowe WKD sprzedają: [9]
 - 1) bilety jednorazowe/abonamentowe/miejskie - do kasowników elektronicznych;
 - 2) bilety okresowe – każdego rodzaju;
 - 3) Wspólny Bilet Samorządowy.

Stacjonarne automaty biletowe WKD zlokalizowane są na wszystkich stacjach/przystankach wzdłuż linii WKD. Szczegółowe [informacje dotyczące zakupu biletów i dostępności stacjonarnych automatów biletowych WKD](#) zamieszcza się na stronie internetowej WKD. [9]

5. Mobilne automaty biletowe WKD sprzedają: [9]
 - 1) bilety jednorazowe/miejskie;
 - 2) bilety okresowe – każdego rodzaju;
 - 3) Wspólny Bilet Samorządowy.

Mobilne automaty biletowe WKD zainstalowane są we wszystkich pociągach WKD. Szczegółowe [informacje dotyczące zakupu biletów i dostępności mobilnych automatów biletowych WKD](#) zamieszcza się na stronie internetowej WKD. Mobilne automaty biletowe WKD są jedynie uzupełnieniem stacjonarnej sprzedaży biletów WKD. Brak możliwości nabycia biletu w mobilnym automacie biletowym WKD nie zwalnia podróżnego z odpowiedzialności za przejazd bez ważnego biletu, zgodnie z [§ 17 RPO-WKD](#). [11]

6. Za pośrednictwem aplikacji mobilnej można nabyć: [9]
 - 1) bilety jednorazowe – według wybranych ofert sprzedaży [10]
- właściwych dla danej aplikacji mobilnej.

[Informacje dotyczące dostępności i warunki korzystania z aplikacji mobilnych](#) zamieszcza się na stronie internetowej WKD.

7. Za pośrednictwem strony internetowej WKD można nabyć: [9]
 - 1) bilety jednorazowe/abonamentowe/miejskie (z wyjątkiem biletów, o których mowa w [§ 7 pkt 2 ppkt 3\) lit. c\) RPO-WKD](#)); [10]
 - 2) bilety okresowe imienne;
 - 3) usunięty; [13]
 - 4) usunięty; [13]

[Informacje dotyczące zakupu biletów i warunki korzystania ze strony internetowej WKD](#) zamieszcza się na przedmiotowej stronie.

8. W *przedsprzedaży* można nabyć *bilety* okresowe (każdego rodzaju) – do 7 dni naprzód – według cen obowiązujących w dniu zakupu. [9,10]
9. W *kasie biletowej WKD*, w *stacjonarnym automacie biletowym WKD*, za pośrednictwem *strony internetowej WKD* lub *sklepu internetowego WKD* można nabyć „na zapas” *bilety jednorazowe/abonamentowe/miejskie* i skorzystać z nich w danym *pociągu*, w dniu przejazdu. [9,12]
10. W *mobilnym automacie biletowym WKD* nie ma możliwości nabycia *biletów* jednorazowych/miejskich „na zapas”. *Bilety* jednorazowe/miejskie zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* są automatycznie skasowane i można z nich skorzystać w danym *pociągu*, wyłącznie w dniu zakupu. [9]
11. Należności za przewóz oblicza się zgodnie z postanowieniami [TOB-WKD](#). [9]
12. *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 *pociągami*, którego godzina odjazdu uniemożliwia *podróżnemu* oczekiwanie na zakup *biletu*.
- Podróżni*, o których mowa w niniejszym pkt 12 uprawnieni są do zgłaszania się w *kasie biletowej WKD* bez uprzedniego oczekiwania w kolejce. [10]
13. W punktach odprawy o większej liczbie *kas biletowych*, oznacza się je odpowiednio piktogramami, wywieszkami i innymi oznaczeniami. [9]
14. W pobliżu *kas biletowych WKD* wywiesza się: [9]
- 1) cennik *biletów*;
 - 2) wyciąg z przepisów porządkowych, taryfowych i *RPO-WKD*;
 - 3) nazwę i adres *podmiotu upoważnionego do kontroli/podmiotu prowadzącego windykację*.
15. 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. [9]
16. 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. [9]

§ 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: [Z]
 - 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*”; [Z]
 - 3) „Miejsca dla *podróżnych* z rowerem, większym bagażem, wózkiem”. [Z]
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; [Z]
 - 2) *osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się* – mają przede wszystkim osoby o widocznym stopniu niepełnosprawności (bez względu na przyczyny), utrudniającym podróżowanie w pozycji stojącej. [Z]

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

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; [Z]
 - 3) *podróżnych* z rowerem, większym bagażem, wózkiem – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone, z zastrzeżeniem, że: [Z,13]
 - a) na przewóz większego bagażu należy skasować/aktywować *bilet* jednorazowy,
 - b) przewóz roweru/wózka odbywa się bezpłatnie;
 - według zasad określonych w [TOB-WKD](#).
6. W razie przepiętowania *pociągu WKD*, wyznaczone miejsca – nie zajęte przez osoby uprawnione, wymienione w pkt 3 powyżej – mogą być zajmowane przez innych *podróżnych*, jednak tylko do czasu, gdy okaże się potrzeba zwolnienia tych miejsc osobom uprawnionym. W razie potrzeby skorzystania

z miejsc, o których mowa w pkt 4 powyżej przez osoby uprawnione wymienione w pkt 3 powyżej inni nieuprawnieni *podróżni* zobowiązani są zwolnić te miejsca na rzecz osób uprawnionych. [7,9,10,12]

7. *Podróżny* ma prawo zająć wolne miejsca tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której *bilet* może okazać. Na miejsce, które *podróżny* chce zająć dodatkowo, zobowiązany jest wykupić – na ogólnych zasadach – *bilet* według taryfy normalnej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Kto opuszcza miejsce, nie zajmując go wyraźnie, traci do niego prawo. Położenie czasopism, dzienników itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie. [7,10]

§ 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) **całodobowy** kontakt telefoniczny pod nr **22 755 70 82**; [12]
 - 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 dąży do 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 poprzez:* [12]
 - a) **całodobowy** kontakt telefoniczny pod nr **22 755 70 82**; [12]
 - b) **formularz zgłoszeniowy** – dostępny na *stronie internetowej WKD*. [12]
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 numer telefonu *podróżnego* lub dane kontaktowe osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany; [11]
 - 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 odpowiedni dokument poświadczający stopień niepełnosprawności oraz dokumenty wymagane do przewozu *psa asystującego*, o których mowa w [§ 3 pkt 1 ppkt 17\) RPO-WKD](#). [10]
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 *podróżnego*, o którym mowa powyżej – musi on stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 15 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu. [10]
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 powyżej. [10]

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 pkt 3 powyżej. [10]

§ 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*, za pośrednictwem *stacjonarnego automatu biletowego WKD*, *strony internetowej WKD* lub *sklepu internetowego WKD* mogą być wykorzystane w innym terminie, zgodnie z [§ 9 pkt 9 RPO-WKD](#). [9,10,12]
3. *Bilety* jednorazowe/miejskie zakupione w *mobilnym automacie biletowym WKD* są automatycznie skasowane i nie podlegają zwrotowi ani zamianie na *bilety* innego rodzaju. [9]
4. Należności za *bilety* jednorazowe/abonamentowe/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: [8,9]
 - a) w siedzibie spółki *WKD* - w przypadku *biletów* zakupionych w *kasie biletowej WKD*, za pośrednictwem *aplikacji mobilnej*, *strony internetowej WKD* lub *sklepu internetowego WKD*; [9,12]
 - b) przez *Punkt Obsługi Klienta* - w przypadku *biletów* zakupionych w *stacjonarnych automatach biletowych WKD*. [9]
5. Od należności wskazanych w pkt 4 powyżej nie potrąca się odstępnego. [9,10,14]

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/miejskiego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu, chyba że *WKD* nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. [8]
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.
3. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *bilety* jednorazowe/abonamentowe/miejskie na przejazd, mogą być zwrócone do *WKD* w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z [§ 30 RPO-WKD](#), w terminie do 30 dni licząc od dnia przerwy w ruchu. Od należności tych nie potrąca się odstępnego. [8,14]
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) *usunięty*; [12]

kasa biletowa WKD, Punkt Obsługi Klienta lub Centrum 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% odstępnego. [1,7]
3. *Kasa biletowa WKD* dokonuje także zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane *bilety* okresowe zakupione w *stacjonarnym automacie biletowym WKD* na zasadach określonych w pkt 2 powyżej. [7,9,10]
4. W przypadku zwrotu *biletów*, o których mowa w pkt 2 ppkt 1) zakupionych za pośrednictwem *strony internetowej WKD* – system automatycznie wylicza kwotę zwrotu zgodnie z przyjętymi powyżej zasadami. [7,10]
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% odstępnego, z zastrzeżeniem pkt 8 poniżej. [10]

[Szczegółowe warunki dotyczące zwrotu Wspólnego Biletu Samorządowego](#) określone są w warunkach taryfowych w *TOB-WKD* oraz zamieszczane są na *stronie internetowej WKD*.
6. Potrącenia odstępnego 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 pkt 2 - 5 powyżej *podróżnemu* nie przysługuje zwrot należności. [7,10]
8. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany *bilet* okresowy, w związku z pkt 7 powyżej, 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 [§ 30 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: [10,12]
 - 1) spółki *WKD* – w przypadku *biletów* zakupionych w *kasie biletowej WKD*, w *stacjonarnym automacie biletowym WKD*, za pośrednictwem *strony internetowej WKD* lub *sklepu internetowego WKD*; [9]
 - 2) *Punktu Obsługi Klienta* – w przypadku *biletów* zakupionych w *stacjonarnym automacie biletowym WKD*; [9]

- 3) *Centrum Obsługi Klienta* – w przypadku *biletów* zakupionych w *mobilnym automacie biletowym WKD*. [9]
9. *WKD* dopuszcza także możliwość zwrotu całkowicie lub częściowo niewykorzystanego *biletu* okresowego, w formie elektronicznej (np. poprzez wiadomość e-mail) i w tym przypadku *podróżny* zobowiązany jest do przecięcia posiadanego przez siebie oryginału *biletu* na dwie połowy i przestania do *WKD* jego zdjęcia/scanu – na zasadach i warunkach określonych w [§ 30 RPO-WKD](#). [10,12]

§ 14 Grupowy przewóz osób

- Umowę grupowego przewozu osób zawiera z *WKD* organizator takiego przewozu.
- Organizator przewozu, o którym mowa w pkt 1 powyżej może zamówić: [10]
 - przejazd grupowy - *pociągami* przewidzianymi w rozkładzie jazdy - na zasadach i warunkach określonych w [TOB-WKD](#).
 - pociąg* nadzwyczajny - uruchamiany na zamówienie - w miarę możliwości przewozowych i eksploatacyjnych *WKD*.
- 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*.
- Zamówienie przejazdu grupowego powinno być złożone przez organizatora zgodnie z pkt 2 ppkt 1). [10]
- Zamówienie *pociągu* nadzwyczajnego powinno być złożone przez organizatora w formie:
 - pisemnej – poprzez wypełnienie/złożenie formularza “[Zamówienie pociągu nadzwyczajnego](#)” ([wzór nr 17](#)) w siedzibie spółki *WKD*;
 - mailowej – poprzez złożenie skanu podpisanego przez organizatora “[Zamówienia pociągu nadzwyczajnego](#)” ([wzór nr 17](#)) na adres: wkd@wkd.com.pl.
- 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.:
 - opłaty dodatkowej za przydzielenie *pociągu* nadzwyczajnego oraz
 - opłaty za przebieg tego *pociągu*.[Godziny pracy kasy biletowej](#) znajdującej się w siedzibie spółki *WKD* zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*.
- W razie nie uiszczenia we wskazanym terminie co najmniej opłaty, o której mowa w pkt 6 ppkt 1) – zamówienie uważa się za nieaktualne. [10]
- Pociągi* nadzwyczajne oznacza się tablicami z napisem: “POCIĄG NADZWYCZAJNY”.
- Opłata za przydzielenie *pociągu* nadzwyczajnego podlega zwrotowi na zasadach określonych w [TOB-WKD](#).
- W razie rezygnacji z przejazdu *pociągami* nadzwyczajnym po opłaceniu wszystkich należności – roszczenia o zwrot tych należności rozpatruje *WKD* – zgodnie z [TOB-WKD](#).
- Istnieje również możliwość zamówienia *pociągu* nadzwyczajnego na potrzeby filmu, reklamy itp., nad którym nadzór sprawuje *WKD*.
- Skorzystanie z *pociągu* nadzwyczajnego, o którym mowa w pkt 11 powyżej odbywa się na warunkach określonych w pkt 5 – 10 powyżej. [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 zobowiązana jest ponadto – bez dodatkowego wezwania – wręczyć odpowiedni *dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu* albo dokument umożliwiający potwierdzenie tożsamości *podróżnego*, w tym również okazywany za pośrednictwem *aplikacji mObywatel* - określony w [TOB-WKD](#). Jeżeli uprawnienie do ulgi poświadcza legitymacja służbowa, obowiązek wręczenia 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. [7,8,10]
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 Warszawa 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

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 posiadanym uprawnieniem. [7]
2. W przypadku zaniechania obowiązku, o którym mowa w pkt 1 powyżej *podróżny* będzie traktowany jako *podróżny bez ważnego biletu*. [10]
3. Jeżeli *bilet* jednorazowy/abonamentowy/miejski nie został odpowiednio *skasowany/aktywowany* bądź nie został niezwłocznie okazany na żądanie osoby uprawnionej do kontroli *biletów*, zgodnie z [§ 16 pkt 1 RPO-WKD](#) – *podróżny* nie może legitymować się nim jako dokumentem uprawniającym do przejazdu albo przewozu rzeczy. Wyjątek stanowią *bilety* zakupione za pośrednictwem *strony internetowej WKD* lub *sklepu internetowego WKD*, które są *biletami* imiennymi. [10,14]
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 pkt 5 powyżej; [10]
 - c) przerobiony, podrobiony lub zafoliowany;
 - d) imienny, którego jest właścicielem, ale nie okazała *dokumentu tożsamości* lub *dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów*, w tym również okazywanego za pośrednictwem *aplikacji mObywatel*; [8,10]
 - 2) odbywa przejazd:
 - a) na podstawie *nieskasowanego/nieaktywowanego biletu* jednorazowego/abonamentowego/miejskiego lub w przypadku *biletu* do kasownika elektronicznego - z wpisaną na nim odręcznie datą (w formacie: dd:mm:rr), godziną i minutami (w formacie 24 godzinnym, tj. gg:mm) rozpoczęcia przejazdu – gdy chociaż jeden z kasowników w danym wagonie jest czynny; [10,12,14]
 - 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 (w formacie: dd:mm:rr), godziny i minuty (w formacie 24 godzinnym, tj. gg:mm) rozpoczęcia przejazdu – w przypadku nieczynnych obydwu kasowników elektronicznych w wagonie bądź korzystania z autobusowej komunikacji zastępczej; [10]
 - 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 bez odpowiedniego dokumentu przewozu oraz bez uiszczenia opłaty - zgodnie z [TOB-WKD](#); [14]
- 6) rozpoczęła podróż przed terminem ważności *biletu*;
- 7) posiada *skasowany/aktywowany bilet* jednorazowy/miejski z ulgą/uprawnieniem o wymiarze innym niż wynika to z okazanych dokumentów; [8]
- 8) podróżuje na podstawie *biletu* innego przewoźnika, który nie jest honorowany w *pociągach WKD*.
7. W przypadkach, o których mowa w pkt 6 powyżej *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 *wezwanie*. [10]
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* poświadczają 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 należności, o których mowa powyżej we wskazanym terminie, przejazd taki będzie traktowany jako przejazd bez *biletu*. [10]
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 *wezwanie* 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 należności, o którym mowa powyżej we wskazanym terminie, przejazd taki będzie traktowany jako przejazd bez *biletu*. [10]
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, u którego można ją złożyć; [8,11]
- 9) rubrykę "Uwagi pasażera" – do dyspozycji *podróżnego*; [11]
- 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 pasażera", podania dodatkowo adresu do korespondencji, adresu e-mail lub numeru telefonu kontaktowego; [11]
- 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 uwagi kontrolera.

W takim przypadku *wezwania* nie wręcza się *podróżnemu*, a WKD/podmiot prowadzący windykację przesyła je za pośrednictwem Poczty Polskiej, listem rejestrowanym na adres *podróżnego*. Odmowa przyjęcia nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń. W razie niezapłacenia należności wynikających z *wezwania do zapłaty* – WKD/podmiot prowadzący windykację dochodzi ich na drodze postępowania sądowego wraz z odsetkami ustawowymi i kosztami procesowymi. [8]

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. W przypadku okazania dokumentu tożsamości niezawierającego adresu, z jednoczesną odmową podania aktualnego adresu zamieszkania, *podróżny* zostanie obciążony przed WKD/podmiot prowadzący windykację kosztami ustalenia jego adresu zamieszkania, które wynikają z udostępnienia danych przez właściwy organ, w wysokości określonej w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 roku w sprawie opłat za udostępnianie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL (Dz.U z 2017r., poz. 2482) i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku, zgodnie z Ustawą z dnia 16 listopada 2006 roku o opłacie skarbowej (tekst jednolity, Dz.U. z 2025r., poz. 1154). [8,10,11,12,14]

16. Należność wynikającą z *wezwania do zapłaty* *podróżny* powinien uregulować zgodnie z pouczeniem, o którym mowa w pkt 11 ppkt 8) – zamieszczonym na rewersie *wezwania do zapłaty*. [8,10]

Ponadto *podróżny* ma możliwość uregulowania należności wynikających z wystawionego *wezwania do zapłaty* bezpośrednio u kontrolera *biletów* (płatność gotówką lub płatność bezgotówkowa); [8]

17. Jeżeli *podróżny* w czasie kontroli dokumentów przejazdowych oświadczy, że posiada: [8]

- 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 do zapłaty*. *Podróżny* zobowiązany jest potwierdzić tę informację własnoręcznym podpisem. [11]
18. *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 *wezwanie 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. [8]
19. Reklamacje, o których mowa w pkt 18 powyżej przyjmuje i rozpatruje *WKD*. [8,10,11]
20. 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 dokumentów, o których mowa powyżej – w dniu przejazdu lub w terminie wcześniejszym, uniemożliwiającym wyrobienie nowych dokumentów. [8,10]
21. *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. [8]
22. W przypadku przejazdu grupowego, *wezwanie do zapłaty* wystawia się na nazwisko i adres organizatora przejazdu (opiekuna lub przewodnika grupy). [8]
23. 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 przestania prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu. [8]
24. Procedura dotycząca reklamacji z tytułu przewozu osób, ma zastosowanie również do reklamacji dotyczących rzeczy i zwierząt, przewożonych pod nadzorem *podróżnego*. [8]
25. Do przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na reklamacje, dotyczące wystawionego *wezwania do zapłaty* stosuje się odpowiednio postanowienia [§ 30 RPO-WKD](#). [8,12]
26. *Podróżny*, który pomimo nie uiszczenia dwukrotnie nałożonych na niego należności z tytułu wystawionego *wezwania do zapłaty* po raz trzeci w ciągu roku - wytudza przewóz koleją - ponosi odpowiedzialność określoną w art. 121 Ustawy z dnia 20 maja 1971r. Kodeks wykroczeń (tekst jednolity, Dz. U. z 2025r., poz. 734 z późn.zm.). [8,10,12,14,15]
27. W razie nieuregulowania należności we wskazanym w *wezwanie do zapłaty* terminie, *WKD/podmiotowi prowadzącemu windykację* przysługuje: [8]
- 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 *wezwanie* 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. 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.
5. Rzeczy, w tym rower/wózek (dziecięcy/inwalidzki) przewożone są pod nadzorem/opieką *podróżnego* w miejscu wyznaczonym do przewozu roweru/większego bagażu/wózka, opatrzonym odpowiednim piktogramem – zgodnie z [§ 10 RPO-WKD](#). Ponadto przewóz rzeczy, o których mowa powyżej nie może utrudniać przejazdu innym *podróżnym*, nie mogą one narażać na szkodę osób trzecich i ich mienia, a także powodować uszkodzeń lub zanieczyszczeń wagonu. *WKD* odpowiada za ich utratę, ubytek lub uszkodzenie tylko w razie działań przez siebie zawinionych. [7,10]
6. 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*. [7,9,10]
7. Do rzeczy przewożonych bezpłatnie zalicza się m.in.:
 - 1) łatwo przenośne rzeczy, np. plecak, mała walizka, torba podróżna, karton;
 - 2) złożoną hulajnogę (z napędem elektrycznym lub bez) – według zasad określonych w [TOB-WKD](#);
 - 3) wózki dziecięce, wózki i fotele inwalidzkie oraz rowery przewożone – według zasad określonych w [TOB-WKD](#); [13]
 - 4) usunięty. [7,9,10,12,13]
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 wyłącznie jeden rower – z zastrzeżeniem, że w *pociągach WKD* obowiązuje zakaz ich przewozu w godzinach szczytu przewozowego, podawanych na [stronie internetowej WKD](#).

Dodatkowo na czas prowadzonych prac remontowych na linii *WKD*, w *pociągach WKD* obowiązuje zakaz przewozu rowerów, o którym mowa w [§ 8 pkt 5 RPO-WKD](#), w godzinach podawanych każdorazowo do publicznej wiadomości, zgodnie z informacją poniżej.

[Informacje dotyczące przewozu roweru](#) zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*. [1,7,9,10,12,13]

10. *Podróżny* może zabrać ze sobą do pociągu odpłatnie inne rzeczy, na zasadach i warunkach określonych w [TOB-WKD](#) – z zastrzeżeniem pkt 5 – 7 powyżej. [10,13]
11. 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*. [7,10]
12. 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 biletów zamieszcza stosowną adnotację, a *podróżnemu* wystawia wezwanie do zapłaty za naruszenie przepisów dotyczących 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. [1,7,10]
- 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 pkt 8 powyżej) – maszynista pociągu lub kontroler biletów powiadamia o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej. [10]
13. 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. [7,10]
- 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

- [4]
1. W *pociągach WKD* dopuszcza się przewóz małych zwierząt domowych oraz psów - pod nadzorem/opieką *podróżnego*, jeśli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu), a także wprowadzanie/wnoszenie ich na teren *stacji/przystanku*. [7,10]
 2. *Podróżny* może zabrać ze sobą do *pociągu* i przewieźć bezpłatnie: [14]
 - 1) małe zwierzęta domowe (w tym psy), które przewozi pod swoją opieką, w ramach bagażu podręcznego, umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (koszach, skrzynkach, klatkach itp.) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom i mieniu. Pojemnik, w którym przewożone są te zwierzęta, umieszcza się w miejscu przeznaczonym na bagaż podręczny; [13,14]
 - 2) nie więcej niż jednego psa (bez względu na wielkość), jeżeli posiada dla siebie ważny *bilet* na przejazd *pociągiem WKD*; [13,14]
 - 3) *psa asystującego*, którego przewóz przysługuje osobie z *niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się*. Osobie z *niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się*, podróżującej wraz z *psem asystującym* przysługuje prawo wstępu także do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym oraz ośrodków transportu kolejowego. [7,9,14]
 3. Bezpłatny przewóz psa (bez pojemnika) dozwolony jest pod warunkiem, że: [10,13,14]
 - 1) usunięty; [7,10,13]
 - 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*; [7,9]
[Informacje dotyczące przewozu zwierząt](#) zamieszcza się na *stronie internetowej WKD*. [7,12]
 4. *Podróżny* może przewozić pod swoim nadzorem nie więcej niż jednego psa bez względu na jego wielkość (dotyczy psa przewożonego bez względu na jego wielkość, bez transportera). [10,14]
 5. Zabronione jest umieszczanie zwierząt na miejscu przeznaczonym do siedzenia, nawet gdy *podróżny* zabezpieczy miejsce, np. kocem. [10]
 6. *Podróżny* odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzę. [10]
 7. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem pkt 8 poniżej. 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 powyższe *bilety*, bez potrącania odstępnego. [7,10,12]
 8. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu: [10]
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych lub niedowidzących; [7]
 - 2) *psów asystujących* towarzyszących:
 - 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 niestyszącym lub niedostyszającym;zgodnie 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); [7]

- 3) psów służbowych z opiekunami.
9. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, maszynista *pociągu/kontroler biletów* może nie dopuścić *podróżnego* do przewozu. Jednocześnie na *biletach* jednorazowych/abonamentowych/miejskich na przejazd zamieszcza się stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. *Podróżnemu* przysługuje zwrot należności za niewykorzystane powyższe *bilety*, bez potrącania odstępnego. [\[7,8,10,11,13\]](#)
10. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez *podróżnego* niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, *kontroler biletów* wystawia *wezwanie do zapłaty* zamieszczając w nim *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*. [\[7,10,14\]](#)

Rozdział 4. Parkowanie pojazdów na parkingach zlokalizowanych wzdłuż linii WKD

[\[7\]](#)

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

[\[7,10\]](#)

Przy niektórych stacjach/*przystankach* WKD zlokalizowane są niedozorowane parkingi, umożliwiające ewentualne pozostawienie pojazdu przed planowaną podróżą, według 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 współzycia społecznego.
3. O przypadkach, o których mowa w pkt 1 – 2 powyżej współpodróżni zawiadamiają *WKD*, maszynistę *pociągu* lub kontrolera biletów. [10]
4. Czynności, o których mowa w pkt 1 – 2 powyżej dokonuje [jednostka świadcząca usługę ochrony WKD](#). [10]
5. W przypadkach, o którym mowa powyżej *podróżnemu* nie przysługuje zwrot należności za posiadany *bilet* na przejazd.

§ 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 pkt 8 RPO-WKD](#); [10]
 - 3) opuścić *pociąg* wraz z przewożonym bagażem podręcznym, jeżeli obejmuje on rzeczy określone w [§ 18 pkt 4 RPO-WKD](#). [10]

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 wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych

[7,12]

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*; [7]
 - 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 pkt 1 powyżej poza miejscem do tego wyznaczonym, stosuje się odpowiednio postanowienia [§ 25 pkt 2 RPO-WKD](#). [4,7,10,11]
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*; [8]
 - 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 wewnątrz i na zewnątrz *pociągu*; [7,8]
 - 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* końcowej/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 pkt 4 RPO-WKD](#); [10]
- 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 pkt 8 RPO-WKD](#) oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia; [10]
- 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 biletów* 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 zapłaty należności – wystawia *wezwanie do zapłaty*. [10]

Rozdział 6. Odpowiedzialność WKD za *podróżnych* 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. [Z]
2. WKD nie odpowiada za szkody powstałe wyłącznie wskutek niezastosowania się *podróżnego* do przepisów porządkowych zawartych w [Rozdziale 5 RPO-WKD](#). [Z]
3. Roszczenia dotyczące odpowiedzialności WKD za szkody na osobie lub mieniu należy wносить na piśmie na adres spółki WKD. [Z]

§ 27 Postanowienia w sprawie dochodzenia roszczeń o odszkodowanie

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*. [Z]
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 Punkt rzeczy znalezionych

[12]

1. Rzeczy znalezione w *pociągach WKD* przyjmuje każdy pracownik *WKD*, które następnie niezwłocznie, maksymalnie w ciągu jednego dnia roboczego, licząc od dnia następnego po otrzymaniu/znalezieniu rzeczy przekazuje do Punktu rzeczy znalezionych lub Dyspozytora (poza godzinami pracy Punktu);
2. Dane adresowe i godziny pracy Punktu rzeczy znalezionych zamieszcza się na [stronie internetowej WKD](#);
3. W przypadku znalezienia pieniędzy, kart płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną – *WKD* po upływie 3 dni od dnia ich otrzymania przekazuje je właściwemu staroście, chyba, że w tym terminie zgłosi się osoba uprawniona do odbioru rzeczy;
4. Rzecz znaleziona, która wymaga pozwolenia, w szczególności broń, amunicję, materiały wybuchowe albo dowód osobisty lub paszport, *WKD* oddaje niezwłocznie najbliższej jednostce organizacyjnej Policji, a jeżeli oddanie rzeczy wiązałoby się z zagrożeniem życia lub zdrowia – zawiadamia o miejscu, w którym rzecz się znajduje;
5. *WKD* może odmówić przyjęcia:
 - 1) żywności,
 - 2) zwierząt,
 - 3) rzeczy znalezionej nieposiadającej żadnej wartości lub gdy ich wartość nie przekracza 100 zł;
 - 4) rzeczy znalezionej poza obszarem działania Punktu rzeczy znalezionych,
 - 5) istnieją podstawy do uznania, że rzeczy zostały porzucone z zamiarem wyzbycia się własności;
 - 6) rzeczy znalezionej, która posiada takie własności, że jej przechowywanie nie jest możliwe.
6. Za każdą przyjętą rzecz znalezionej na żądanie znalazcy Punkt rzeczy znalezionych wystawia „Pokwitowanie znalezienia rzeczy” ([wzór nr 23](#)), które zawiera m.in.:
 - 1) datę, miejsce znalezienia/przekazania rzeczy;
 - 2) dane znalazcy/osoby przyjmującej/pracownika *WKD* (imię, nazwisko, adres);
 - 3) krótki i precyzyjny opis rzeczy znalezionej (np. skrupulatny opis jej zawartości, nazwa, wymiary, marka, kolor, materiał, z którego jest wykonana itp.);
 - 4) datę przekazania rzeczy;
7. Rzecz znalezionej przekazuje się protokolarnie osobie uprawnionej do jej odbioru, po uprawdopodobnieniu przez nią rzeczy znalezionej i którą wydaje się protokolarnie po ustaleniu tożsamości osoby uprawnionej.
8. Rzeczy znalezione, które nie zostały odebrane przez osobę uprawnioną (lub których przyjęcia od *WKD* odmówił właściwy starosta), w okresie 3 miesięcy licząc od dnia otrzymania rzeczy przez Punkt rzeczy znalezionych zostają wedle wyboru pracownika Punktu rzeczy znalezionych:
 - 1) protokolarnej likwidacji – zostaną zakwalifikowane jako odpady komunalne,
 - 2) przekazane organizacji pożytku publicznego.

Rozdział 7. Skargi i wnioski

[7,12]

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

1. *Podróżny* może skierować do *WKD* skargę/wniosek w sprawie: [7]
 - 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 3 miesiące od daty zdarzenia, którego one dotyczą - podając jego szczegółowy opis (m.in. datę, miejsce, numer *pociągu*, relację i godzinę odjazdu *pociągu*, numer *kontrolera biletów*, itp.). [10]
4. Za dzień złożenia skargi/wniosku uważa się datę: [10]
 - 1) złożenia skargi/wniosku bezpośrednio w siedzibie spółki *WKD* bądź w *kasie biletowej WKD* – potwierdzonej odciskiem datownika;
 - 2) wystania poczty elektronicznej;
 - 3) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą;
 - 4) nadania listu/przesyłki za pośrednictwem firmy kurierskiej.
5. Za dzień przyjęcia skargi/wniosku uważa się datę: [10]
 - 1) wpływu skargi/wniosku – w przypadku pkt 4 ppkt 1);
 - 2) doręczenia (wpływu) poczty elektronicznej – w przypadku pkt 4 ppkt 2);
 - 3) datę otrzymania przesyłki – w przypadku pkt 4 ppkt 3) – 4).
6. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku liczy się od pierwszego dnia następującego po dniu ich przyjęcia/wpływu. [10]
7. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy *podróżnym* a *WKD* jest język polski. [10]
8. 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*. [10]
9. Skargi i wnioski mogą być składane poprzez wypełnienie „[Formularza do zgłaszania reklamacji, skargi i wniosku](#)” ([wzór nr 19](#)) lub przez złożenie odrębnego pisma: [8,10]
 - 1) osobiście w siedzibie *spółki WKD* (Kancelaria Główna); [8]
 - 2) korespondencyjnie na adres spółki *WKD*, tj.
Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.
ul. Stefana Batorego 23
05-825 Grodzisk Mazowiecki; [8]
 - 3) w dowolnej *kasie biletowej WKD* lub poprzez wpis do „Książki skarg i wniosków”; [8]
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: wkd@wkd.com.pl. [8]
10. 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, skargi 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. [10]
11. W przypadku niewyrażenia w skardze/wniosku zgody na przetwarzanie danych, o których mowa w pkt 10 powyżej 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]
12. W razie nieuzupełnienia braków, o których mowa w pkt 11 powyżej – dane osobowe zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania. [10]
13. 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. [10]
14. Odpowiedzi na skargi/wnioski przekazywane są drogą, jaką wplynęły chyba, że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przestać odpowiedź. [8,10,12]
15. 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. [10]
16. Skarga/wniosek powinny zawierać: [8,10]
- 1) datę;
 - 2) nazwę i adres przewoźnika;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej;
 - 4) treść skargi lub wniosku (datę, miejsce, szczegółowy opis zdarzenia, relację *pociągu* itp.);
 - 5) podpis osoby składającej skargę lub wniosek.
17. Jeżeli na podstawie skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, w tym w razie braku spełnienia przesłanek, o których mowa w pkt 16 powyżej 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. [8,10]
18. 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. [8,10]
19. *WKD* nie udziela odpowiedzi na skargi/wnioski, jeżeli: [10]
- 1) nie spełniają warunków, o których mowa w pkt 16 – 17 powyżej; [10]
 - 2) zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.
- Zgłoszenia, o których mowa w niniejszym pkt 19 traktowane będą jako uwagi przekazane do wiadomości *WKD*, którymi *podróżny* chce się podzielić z przewoźnikiem. [10]
20. Skargi i wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez *WKD* można kierować również do: [8,10]
- 1) Urzędu Marszałkowskiego *Województwa Mazowieckiego*, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, tel. 22-59-79-100, Fax 22-59-79-290, e-mail: urząd_marszałkowski@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.

Rozdział 8. Reklamacje

[7,12]

§ 30 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 2021/782*; [9]
 - 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 pkt 18 RPO-WKD; [10]
 - 6) z tytułu wadliwie działającego *stacjonarnego automatu biletowego WKD*;
 - 7) z tytułu wadliwie działającego *mobilnego automatu biletowego WKD*; [9]
 - 8) z tytułu wadliwie działającego systemu sprzedaży *biletów* w *sklepie internetowym WKD*; [9]
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej, poprzez wypełnienie „[Formularza do zgłaszania reklamacji, skargi i wniosku](#)” ([wzór nr 19](#)) lub złożenie odrębnego pisma:
 - a) w siedzibie spółki WKD (Kancelaria Główna); [8]
 - 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 pkt 2 ppkt 1) - 5) oraz w pkt 2 ppkt 8); [9,10,11]
 - d) *usunięty*; [8,10,11]
 - e) w *Punkcie Obsługi Klienta* - w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt 2 ppkt 6); [10]
 - f) w *Centrum Obsługi Klienta* – w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt 2 ppkt 7); [9,10]
 - 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
 - a) na adres e-mail WKD, tj. reklamacje@wkd.com.pl – w przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w pkt 2 ppkt 1) – 5) oraz w pkt 2 ppkt 8); [9,10]
 - b) *usunięty*; [8,10,11]
 - c) na adres e-mail *Punktu Obsługi Klienta* – w przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w pkt 2 ppkt 6); [10]
 - d) na adres e-mail *Centrum Obsługi Klienta* – w przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w pkt 2 ppkt 7). [9,10]

4. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę *podróżnego* albo uprawnionego na doręczenie przez *WKD/Punkt Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta* 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. [8,9,11]
5. Jeśli *podróżny* albo uprawniony złożył reklamację w formie, o której mowa w pkt 3 ppkt 1) może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. [10]
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/Punkt Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta*. [8,9,11]
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 lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu, z zastrzeżeniem pkt 9 poniżej; [8,10]
 - 4) uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności w razie uznania reklamacji; [8]
 - 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 pkt 7 powyżej, a także serię i numer *wezwania*, którego dotyczy reklamacja.
W przypadku postępowania się *biletem* zakodowanym na karcie, należy dodatkowo dołączyć zaświadczenie od wystawcy *biletu* o jego ważności. [10]
9. Jeśli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji *WKD/Punkt Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta* może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać *podróżnego* albo uprawnionego, w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia *wezwania*, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów (potwierdzonych za zgodność z oryginałem przez: wystawcę dokumentu, *WKD* (Kancelaria Główna/Wydział Sprzedaży Usług), *kasę biletową WKD*, notariusza) 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. [8,9,11]
10. Oryginały dokumentów, o których mowa w pkt 9 powyżej zwracane są *podróżnemu* albo uprawnionemu najpóźniej w dniu udzielania odpowiedzi na reklamację - przesyłką rejestrowaną w rozumieniu *Prawa pocztowego*. W przypadku dołączenia do reklamacji ważnego *biletu* jednorazowego/okresowego, *WKD* dokonuje stosownej adnotacji na *bilecie* poprzez przekreślenie znajdujących się na nim danych, z adnotacją „ZWROT”. [9,10]
11. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty, o których mowa w pkt 9 powyżej w postaci elektronicznej (np. scan/zdjęcie dokumentu). W przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w pkt 2 ppkt 2) i dołączenia do tej reklamacji *biletu* na przejazd w formie

elektronicznej (tj. zdjęcie/scan) – *podróżny* zobowiązany jest postąpić zgodnie z postanowieniami [§ 13 pkt 9 RPO-WKD](#). [10]

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/Punkt Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta*, 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. [8,9,11]
13. *WKD/Punkt Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta* jest zobowiązane/y przyjąć każdą reklamację spełniającą warunki, o których mowa w pkt 7 – 12 powyżej. [8,10,11]
14. *WKD/Punkt Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta* potwierdza *podróżnemu* albo uprawnionemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa: [8,9,11]
 - 1) w pkt 3 ppkt 1) lit. a) – niezwłocznie na złożonym dokumencie; [10]
 - 2) w pkt 3 ppkt 1) lit. b) – niezwłocznie na złożonym dokumencie lub wydając potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku (według [wzoru nr 21](#)); [10]
 - 3) w pkt 3 ppkt 2) - w terminie 7 dni od dnia jej wpływu. [10]
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 pkt 7 – 12 powyżej, *WKD/Punkt Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta* 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 nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin na rozpatrzenie reklamacji, o którym mowa w pkt 23 poniżej biegnie od dnia następującego po dniu doręczenia (przyjęcia) do *WKD/Punktu Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta* uzupełnionej reklamacji. [10,11]

W przypadku zamieszczenia w reklamacji danych dotyczących stanu zdrowia i niewyrażenia zgody na ich przetwarzanie, *WKD/Punkt Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta* 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. [8,9,10,11]
19. Reklamację pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w pkt 16 – 18 powyżej. [10]
20. Za dzień złożenia reklamacji uważa się datę: [10]

- 1) złożenia reklamacji bezpośrednio w siedzibie spółki *WKD/kasie biletowej WKD/Punkcie Obsługi Klienta* – potwierdzonej odciskiem datownika; [11]
 - 2) wysłania poczty elektronicznej do *WKD/Punktu Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta*; [11]
 - 3) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą;
 - 4) nadania listu/przesyłki za pośrednictwem firmy kurierskiej.
21. Za dzień przyjęcia reklamacji uważa się datę: [10]
- 1) wpływu reklamacji – w przypadku pkt 20 ppkt 1);
 - 2) doręczenia (wpływu) poczty elektronicznej – w przypadku pkt 20 ppkt 2);
 - 3) datę otrzymania przesyłki – w przypadku pkt 20 ppkt 3) – 4).
22. Termin rozpatrzenia reklamacji liczy się od dnia następującego po dniu jej wpływu. [10,11]
23. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do *WKD/Punktu Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta*. [8,9,11]
24. Odpowiedź na reklamację zawiera: [10]
- 1) nazwę i adres *WKD/Punktu Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta*; [8,9,11]
 - 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 przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jego wypłaty; [8]
 - 5) w przypadku zwrotu należności (w razie uznania roszczenia) - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty; [8]
 - 6) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części; [8]
 - 7) pouczenie o prawie do odwołania do właściwego miejscowo sądu; [8]
 - 8) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na reklamację udzielonej w formie pisemnej albo elektronicznej. [8]
25. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. [8,10]
26. Nieudzielenie przez *WKD/Punkt Obsługi Klienta/Centrum Obsługi Klienta* odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji. [8,9,11]
27. W przypadku nie uwzględnienia przez *WKD* reklamacji od wystawionego *wezwania do zapłaty*, o której mowa w § 17 pkt 19 *RPO-WKD podróży* albo uprawniony ma prawo do wniesienia do *WKD* ponownej reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania odmownej decyzji *WKD*. [8,10,11]
28. W przypadku złożenia ponownej reklamacji, o której mowa w pkt 27 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*. [8,10,11]
29. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji. [10]
30. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez *WKD* usługami, jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei: www.pasazer.gov.pl). [9,10]
31. Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem 23 marca 2018 roku – stosuje się przepisy dotychczasowe. [10]
32. Językiem roboczym w kontaktach między *podróżnym* a przewoźnikiem jest język polski. [10]

Rozdział 9. Dane osobowe

[7,12]

§ 31 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.
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 wyłudzeniom 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 (prawie 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 (według kryterium braku zapłaty należności). [10]
9. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być wyłącznie podmioty uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów prawa oraz operatorzy pocztowi, dostawcy usług IT, sądy, organy

egzekucyjne, podmioty współpracujące w procesie kontroli *biletów*, windykacji i egzekucji należności, podmioty sprzedające *bilety WKD* oraz współtworzące oferty przewozowe. [\[10\]](#)

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

§ 32 Postanowienia końcowe

[\[3,4,7,12\]](#)

1. W sprawach nieuregulowanych w *RPO-WKD*, mają zastosowanie odpowiednio przepisy:

- 1) o których mowa w [§ 1 RPO-WKD](#);
- 2) *Ustawy o publicznym transporcie zbiorowym*. [\[12\]](#)

Wzory druków

[7,11,12]

Spis wzorów druków

Wzór nr 1 – 3 do § 7 - <i>usunięty</i>	48
Wzór nr 4 do § 7 – <i>usunięty</i>	49
Wzór nr 5 do § 7 - <i>usunięty</i>	50
Wzór nr 6 do § 7 - <i>usunięty</i>	51
Wzór nr 7 do § 7 Wzór papieru z rolki stosowanego do wydawania <i>biletów w kasie biletowej WKD</i>	52
Wzór nr 8 do § 7 Wzór papieru z rolki stosowanego do wydawania <i>biletów w stacjonarnym automacie biletowym WKD</i>	53
Wzór nr 8a do § 7 Wzór papieru z rolki stosowanego do wydawania <i>biletów w mobilnym automacie biletowym WKD</i>	54
Wzór nr 9-10 do § 7 Wzory <i>biletów</i> zakupionych za pośrednictwem <i>aplikacji mobilnej</i>	55
Wzór nr 11-12 do § 7 Wzory <i>biletów</i> zakupionych za pośrednictwem <i>aplikacji mobilnej</i>	56
Wzór nr 13 do § 7 Wzór <i>biletu</i> zakupionego za pośrednictwem <i>strony internetowej WKD</i>	57
Wzór nr 14 do § 7 Wzór biletu blankietowego na dopłatę.....	58
Wzór nr 14a do § 7 Wzór biletu blankietowego na dopłatę.....	60
Wzór nr 15 do § 12 Zaświadczenie o opóźnieniu/odwołaniu <i>pociągu</i>	62
Wzór nr 16 do § 9 - <i>usunięty</i>	63
Wzór nr 17 do § 14 Zamówienie pociągu nadzwyczajnego	64
Wzór nr 18 do § 17 i 18 Wzór <i>wezwania do zapłaty</i>	66
Wzór nr 19 do § 17, 29 i 30 Formularz do zgłaszania reklamacji, skargi i wniosku	68
Wzór nr 20 do § 17, 29 i 30 Oświadczenie w przypadku zawarcia informacji o stanie zdrowia	70
Wzór nr 21 do § 30 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku	71
Wzór nr 22 do § 8 Pokwitowanie zatrzymania dokumentu	72
Wzór nr 23 do § 28 Pokwitowanie znalezienia rzeczy.....	73

Wzór nr 1 – 3 do § 7 - usunięty

[\[7.12\]](#)

Wzór nr 4 do § 7 – usunięty

[\[7.8\]](#)

Wzór nr 5 do § 7 - usunięty

[7.8]

Wzór nr 6 do § 7 - usunięty

[7.8]

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

[7]



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

[7.9]

awers



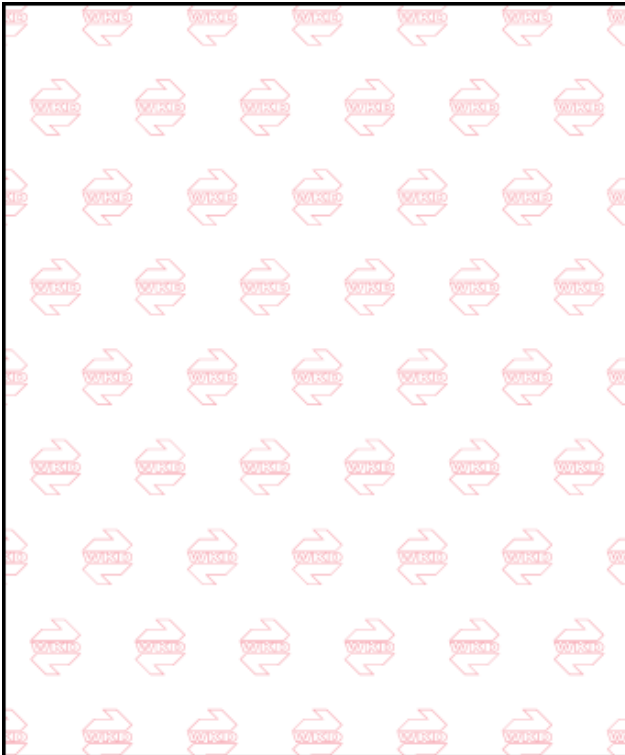
rewers



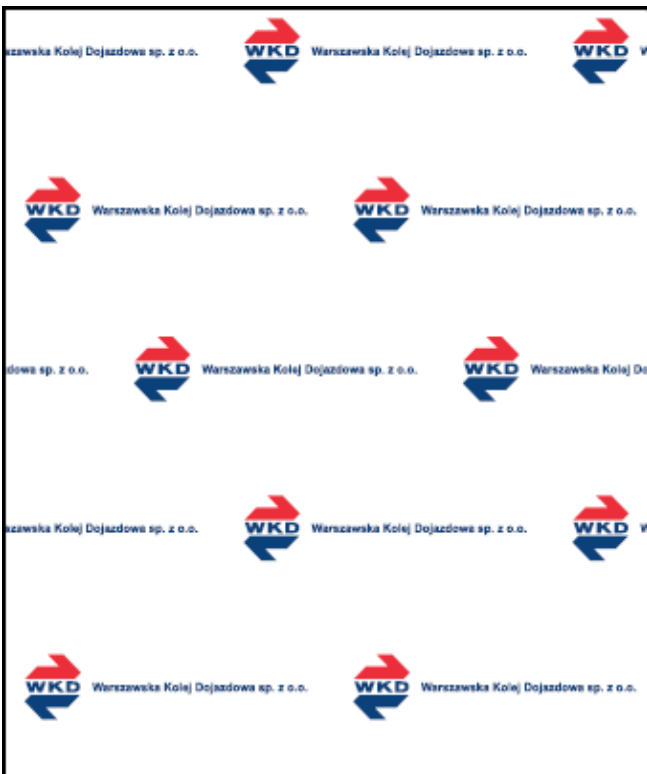
**Wzór nr 8a do § 7 Wzór papieru z rolki stosowanego do wydawania *biletów*
w mobilnym automacie biletowym WKD**

[9]

awers



rewers



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

[Z]

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*

[Z]

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

Ulga 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

[Z]



WARSZAWSKA KOLEJ DOJAZDOWA SP. Z O.O.



BILET JEDNORAZOWY

Ważność 23.02.2021 11:31

1 Aktywny

2 Strefa

Aktywny 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 czółowa

osób	tarifa	kl.	poc.	km	zł	gr
od st.			do st.			
Podstawa wyczenia	osób	tarifa	kl.	poc.	km	
*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat- -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			*) PTU			
*) niepotrzebne skreślić						

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

b) grzbiet


GRZBIET BILETU BLANKIETOWEGO NA DOPLATĘ Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. NIP: 529-16-28-093						
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 wyczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km	
*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat- -przejście do poc. posp./ekspr. lub do kl. 1						
od st. do st. przez					Oplaty	
					zł	gr
Dopłata do						
*) Oplata dodatkowa		*) Oplata za wydanie biletu w pociągu				
Ważny dni			Razem			
			Potracono			
			Pobrano			
			*) PTU			
Stempel identyfikacyjny			*) niepotrzebne skreślić			

WKD6-006 sk. rej.

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

[9]

a) strona czółowa

 BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ					
„Warszawska Kolej Dojazdowa” sp. z o.o. NIP: 529-16-28-093					
Seria Ab		Nr 0000000		(stempel kasy wydania)	
wydany do wezwania do zapłaty, seria nr					
z dnia:					
od st. do st.					
*) Podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km
*) Podstawa przyjęcia opłaty					
Imię i nazwisko				Opłaty	
Adres:					
Adres cd.:				zł	gr
*) Opłata za przejazd					
*) Opłata dodatkowa					
*) Opłata manipulacyjna					
Stempel identyfikacyjny *) <i>niepotrzebne skreślić</i>				Razem	
				Potracono	
				Pobrano	
				*) PTU	

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

[9]

b) grzbiet

BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ					
„Warszawska Kolej Dojazdowa” sp. z o.o. NIP: 529-16-28-093					
Seria Ab		Nr 0000000		(stempel kasy wydania)	
wydany do wezwania do zapłaty, seria nr					
z dnia:					
od st.			do st.		
*) Podstawa wyliczenia					
	osób	taryfa	kl.	poc.	km
*) Podstawa przyjęcia opłaty					
Imię i nazwisko				Opłaty	
Adres:					
Adres cd.:				zł	gr
*) Opłata za przejazd					
*) Opłata dodatkowa					
*) Opłata manipulacyjna					
Stempel identyfikacyjny				Razem	
				Potrącono	
				Pobrano	
*) <i>niepotrzebne skreślić</i>				*) PTU	

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

Wzór nr 16 do § 9 - usunięty

[\[7,12\]](#)

pieczętka zamawiającego

z nazwą i siedzibą firmy
(NIP, REGON)

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

[7]

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

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.

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, 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

[11]

awers

 <p>Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. ul. Stefana Batorego 23, 05-825 Grodzisk Mazowiecki NIP: 529-16-28-093 tel. 22 755 55 64</p>  <p>WEZWANIE DO ZAPŁATY SERIA NR</p> <p>oryginał</p> <p>Dnia, Godz. Strefa Nr pojazdu: Od stacji: Do stacji: Miejsce ujawnienia:</p> <p>Dane pasażera: Imię matki: Imię ojca:</p> <p>Adres zamieszkania:</p> <p>Pesel:</p> <p>Dokument potwierdzający tożsamość:</p> <p>Dokument uprawniający do ulgi:</p> <p>Podstawa nałożenia opłaty:</p> <p>Brak ważnego biletu:</p> <p>Uwagi organu kontrolnego:</p> <p>Uwagi pasażera:</p> <p>Należność za przewózzł Opłata dodatkowazł Łącznie do zapłaty zł</p> <p>Należność powinna zostać wpłacona w terminie do 7 dni: zł w terminie do 30 dni: zł powyżej 30 dni: zł od daty wystawienia niniejszego wezwania</p> <p>Wezwanie otrzymałem</p>	<p>..... (czytelny podpis pasażera) (podpis kontrolera) Numer kontrolera: WKD-55-0055</p> <p>Na konto bankowe: Bank PKO BP S.A. 98 1020 1042 0000 8602 0586 7801</p> <p>Tytułem</p>
--	---

Wzór nr 19 (1) do § 17, 29 i 30 Formularz do zgłaszania reklamacji, skargi i wniosku

FORMULARZ DO ZGŁASZANIA REKLAMACJI, SKARGI I WNIOSKU

[8,12]

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 składające (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)

Sposób przekazania przez WKD odpowiedzi:

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

Miejsce zdarzenia:

Pociąg

Kasa

Numer pociągu:	<input type="text"/>	Miejscowość:	<input type="text"/>
Relacja (skąd i dokąd):	<input type="text"/>	Godzina zdarzenia:	<input type="text"/>
Godzina odjazdu:	<input type="text"/>		
Odjazd ze stacji:	<input type="text"/>		

Kategoria:

- A. Punktualność kursowania pociągów
- B. Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych
- 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. Wadliwie działający system sprzedaży internetowej
- O. Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu – wystawione wezwanie do zapłaty
- P. Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu – wystawione wezwanie do zapłaty
- Q. Pozostałe

Roszczenie:¹

Kwota	Z tytułu

1 Wypełnić w przypadku składania reklamacji

*** dane dobrowolne**

Wzór nr 20 do § 17, 29 i 30 Oświadczenie w przypadku zawarcia informacji o stanie zdrowia

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., ul. Stefana Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz. W razie pytań i spraw związanych z przetwarzaniem danych osobowych - właściwym do kontaktu jest inspektor ochrony danych, adres e-mail: 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, art. 9 ust. 2 lit a 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. Wyrażone zgody mogą być cofnięte, lecz zostają 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 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 (według kryterium braku zapłaty należności). [10]
4. Administrator może udostępniać dane osobowe zawarte w niniejszym formularzu: Organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, firmom kontrolującym bilety, windykacyjnym, podmiotom sprzedającym bilety WKD oraz współtworzącym oferty przewozowe, 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, sprzeciwu wobec przetwarzania danych w prawnie uzasadnionych celach Administratora, wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. [10]

Data i czytelny podpis

Wzór nr 21 do § 30 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku

[7,12]

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)

Wzór nr 22 do § 8 Pokwitowanie zatrzymania dokumentu

[9]

awers


	Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o. o. (stempel przewoźnika)
Seria A	Nr 0000751	
Pokwitowanie		
wydane	(dzień, miesiąc, rok)	
w poc. nr	relacja	
przez	(stanowisko, nr identyfikacyjny, jednostka organizacyjna)	
jako potwierdzenie zatrzymania	(nazwa dokumentu)	
seria i numer	wydany przez	
dla	(imię i nazwisko osoby posługującej się dokumentem)	
	(adres)	
Powód zatrzymania dokumentu		
..... (podstawa prawna: art.33a ust.7 pkt 3 ustawy z dnia 15 listopada 1994r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2017r. poz. 1883)		
	(podpis osoby przyjmującej dokument)	(podpis i stempel osoby wystawiającej pokwitowanie)
WKD-57-0057 śc. rej. DKK		

rewers

Informacja	
1)	Pana/i dane osobowe przetwarzane są przez Administratora Danych „Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o. o.” z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim przy ul. Stefana Batorego 23, 05-825 Grodzisku Mazowieckim, zgodnie z art. 23 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz.U. z 2016r., poz.922 z późn. zm.) oraz zgodnie z art. 6 punkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 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 osobowych), w związku z podejrzeniem, że dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu jest podrobiony lub przedawniony. Osobie, której dotyczą dane osobowe przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawo do kopiowania i przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu. Podróżny ma prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. oraz wnoszenia reklamacji w tym zakresie na warunkach określonych w Regulaminie przewozu, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o. o. Dane przetwarzane w niniejszym celu mogą zostać udostępnione tylko i wyłącznie w celu wykonywania zadań wynikających z w/w przepisów.
2)	Odbiorcami danych mogą być Sądy, Komornicy Sądowi oraz instytucje działające na mocy odrębnych przepisów prawa. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani nie będą podlegały profilowaniu.

Wzór nr 23 do § 28 Pokwitowanie znalezienia rzeczy

[12]

	POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY		
	Data:	Nr:	
	Kopia/oryginał		
Dane znalazcy/osoby przyjmującej imię i nazwisko, adres:			
Data i miejsce znalezienia/przekazania:			
Opis rzeczy znalezionej:			
<p>Oświadczam, że nie wiem, kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Administratorem danych osobowych jest Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. 2) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail: iod@wkd.com.pl 3) Dane osobowe zawarte w niniejszej wiadomości przetwarzane będą w celu rejestracji korespondencji i udzielenia odpowiedzi, jak również dochodzenia roszczeń i ochrony przed roszczeniami – przetwarzanie jest niezbędne do prawnie uzasadnionych celów administratora polegających na wywiązaniu się z terminowego udzielania odpowiedzi (art. 6 ust. 1 lit. f, art. 9 ust. 2 lit. a RODO) przez okres przedawnienia roszczeń, który zgodnie z art. 118 kc zazwyczaj wynosi 3 lata. 4) Dane osobowe mogą być przekazywane przez administratora wyłącznie zaufanym podmiotom, takim jak przedsiębiorstwa dostarczające i obsługujące wybrane systemy i rozwiązania informatyczne, dostawcom usług pocztowych i kurierskich. 5) Dane osobowe nie będą przekazywane poza obszar EOG ani udostępniane organizacjom międzynarodowym. 6) W związku z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych masz prawo do: <ul style="list-style-type: none"> • żądania dostępu do swoich danych osobowych, • żądania sprostowania swoich danych osobowych, • żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych, • wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania Twoich danych, • wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do uzyskania odpowiedzi na zapytanie. 7) W procesie przetwarzania danych osobowych nie dochodzi do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym do profilowania 			
Data i czytelny podpis osoby przekazującej		Data i czytelny podpis osoby przyjmującej	