

FORMULARZ WNIOSKU O ZWROT KOSZTÓW LUB ODSZKODOWANIE

na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 ⁽¹⁾

Pasażerowie mogą wykorzystać niniejszy formularz w celu złożenia wniosku o zwrot kosztów przez przedsiębiorstwo kolejowe lub o odszkodowanie od przedsiębiorstwa kolejowego lub zarówno o zwrot kosztów, jak i o odszkodowanie.

Pasażerowie mają prawo skorzystać z niniejszego formularza, ale korzystanie z niego nie jest obowiązkowe. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą na swoich stronach internetowych lub w aplikacjach mobilnych udostępniać własne formularze lub podobnego rodzaju systemy na potrzeby składania wniosków o zwrot kosztów lub odszkodowanie. W odniesieniu do złożenia wniosku mogą obowiązywać terminy zgodnie z prawem krajowym.

Należy pamiętać, że przedsiębiorstwa kolejowe mogą oferować korzystniejsze warunki zwrotu kosztów lub odszkodowania niż przewidziane w rozporządzeniu (UE) 2021/782. W związku z tym zalecane jest zapoznanie się z warunkami oferowanymi przez dane przedsiębiorstwo kolejowe.

Należy wypełnić stosowne części formularza czytelnie DRUKOWANYMI LITERAMI

1. Uzasadnienie wniosku

Proszę wstawić krzyżyk [X] przy każdym zdarzeniu, z którym związany jest składany wniosek.

Opóźnienie

Odwołanie połączenia

Utrata połączenia w związku z opóźnieniem lub odwołaniem

2. Wcześniejszy wniosek o zwrot kosztów/odszkodowanie z tytułu opóźnienia/odwołania połączenia/utruty połączenia, złożony w odniesieniu do tej samej podróży koleją

Przedsiębiorstwa kolejowe mogą na swoich stronach internetowych lub w aplikacjach mobilnych udostępniać własne formularze lub podobnego rodzaju systemy na potrzeby składania wniosków o zwrot kosztów lub odszkodowanie.

Czy ubiegał(a) się Pan/Pani tą drogą o zwrot kosztów/odszkodowanie z tytułu opóźnienia/odwołania połączenia/utruty połączenia w odniesieniu do tej samej podróży koleją? Jeżeli tak, proszę podać wymagane poniżej informacje.

2.1. Data złożenia wcześniejszego wniosku o zwrot kosztów/odszkodowanie dotyczącego tej samej podróży koleją (dzień/miesiąc/rok):

⁽¹⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 172 z 17.5.2021, s. 1). Niniejszy formularz jest wersją dostępną dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się udostępnioną przez Komisję zgodnie z art. 2 rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2024/949 z dnia 27 marca 2024 r. ustanawiającego wspólny formularz wniosków o zwrot kosztów lub odszkodowanie z tytułu opóźnienia, utraty połączenia lub odwołania połączenia w ramach usług kolejowych, składanych przez pasażerów w ruchu kolejowym zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 (Dz.U. L 2024/949 z 2.4.2024).

- 2.2. Wniosek skierowany do (*proszę podać nazwę przedsiębiorstwa kolejowego – w przypadku kilku przedsiębiorstw kolejowych proszę podać nazwę każdego z nich*):
- 2.3. Sposób złożenia wcześniejszego wniosku (*np. formularz internetowy lub aplikacja mobilna – proszę podać numer referencyjny tego wniosku, o ile jest znany*):

3. Szczegółowe informacje dotyczące podróży

3.1. Nazwa przedsiębiorstwa kolejowego:

3.2. Planowana podróż

3.2.1. Data wyjazdu (*dzień/miesiąc/rok*):

3.2.2. Stacja początkowa:

3.2.3. Stacja docelowa:

3.2.4. Planowany czas odjazdu (*godzina/minuty*):

3.2.5. Planowany czas przyjazdu do stacji docelowej (*godzina/minuty*):

3.2.6. Numer pociągu / Kategoria pociągu:

3.2.7. Numer(y) biletu(-ów) / Nr referencyjny rezerwacji:

3.2.8. Cena(-y) biletu(-ów):

3.3. Faktyczny przebieg podróży

3.3.1. Faktyczna data przyjazdu (*dzień/miesiąc/rok*):

3.3.2. Faktyczny czas odjazdu (*godzina/minuty*):

3.3.3. Faktyczny czas przyjazdu do stacji docelowej (*godzina/minuty*):

3.3.4. Numer pociągu / Kategoria pociągu:

3.3.5. Utrata połączenia w (*stacja*):

4. Rodzaj wniosku kierowanego do przedsiębiorstwa kolejowego

Proszę odpowiednio zaznaczyć krzyżykiem [X] swoje roszczenie(-a).

Zwrot kosztów biletu(-ów) przez przedsiębiorstwo kolejowe ⁽¹⁾, ⁽²⁾ z tytułu opóźnienia lub odwołania pociągu lub utraty połączenia, prowadzącego do zakładanego opóźnienia przyjazdu do stacji docelowej o co najmniej 60 minut.

Odszkodowanie od przedsiębiorstwa kolejowego ⁽²⁾

(proszę wybrać jeden z poniższych wariantów):

- Z tytułu opóźnienia przyjazdu do stacji docelowej wynoszącego od 60 do 119 minut ⁽³⁾.
- Z tytułu opóźnienia przyjazdu do stacji docelowej wynoszącego co najmniej 120 minut.
- Z tytułu powtarzających się opóźnień lub odwołanych połączeń – w przypadku pasażera posiadającego abonament lub bilet okresowy ⁽⁴⁾.

Zwrot przez przedsiębiorstwo kolejowe kosztów związanych z korzystaniem z usług innych podmiotów świadczących usługi przewozu lub innych kosztów (rachunki za usługi innych przedsiębiorstw kolejowych, autobus, autokar, taksówkę, hotel lub inne zakwaterowanie, posiłki, napoje) ⁽⁵⁾.

Należy pamiętać, że nie może Pan/Pani ubiegać się o zwrot kosztów przez przedsiębiorstwo kolejowe lub o odszkodowanie od przedsiębiorstwa kolejowego w przypadku utraty połączenia (połączeń), jeżeli spełnione są wszystkie poniższe warunki:

1. *Nabył(a) Pan/Pani w ramach jednej transakcji handlowej bilet lub bilety na podróż obejmującą co najmniej jedną przesiadkę.*
2. *Na biletach lub na innym (elektronicznym) dokumencie zaznaczono, że bilety te stanowią odrębną umowę przewozu.*
3. *Został(a) Pan/Pani o tym poinformowany(-a) przed zakupem.*

-
- ⁽¹⁾ Zwrotu kosztów dokonuje się w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku. Prawo do zwrotu kosztów biletu(-ów) nie przysługuje w przypadku, gdy przedsiębiorstwo kolejowe zaproponowało zmianę trasy lub kontynuację podróży do miejsca docelowego (oraz podjęło w tym celu niezbędne działania) i propozycja ta została przez Pana/Panią zaakceptowana.
- ⁽²⁾ Wypłata odszkodowania w formie zwrotu kosztów biletu następuje w ciągu miesiąca po złożeniu wniosku o odszkodowanie. Należy podkreślić, że przedsiębiorstwa kolejowe mogą wprowadzić próg minimalny, poniżej którego odszkodowanie nie będzie wypłacane. Wysokość tego progu nie może przekraczać 4 EUR za bilet. Należy również pamiętać, że w odniesieniu do jednej i tej samej podróży można ubiegać się albo o zwrot kosztów biletu(-ów), albo o odszkodowanie od przedsiębiorstwa kolejowego, ale nie o obie te formy rekompensaty.
- ⁽³⁾ Należy pamiętać, że niektóre przedsiębiorstwa kolejowe mogą przyznawać odszkodowanie również w przypadku opóźnienia wynoszącego mniej niż 60 minut.
- ⁽⁴⁾ Należy pamiętać, że kryteria dotyczące ustalania opóźnienia i obliczania odszkodowania są określone w warunkach przyznawania odszkodowań określonych przez przedsiębiorstwa kolejowe, zgodnie z art. 19 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2021/782.
- ⁽⁵⁾ Uwzględnia się jedynie koszty, które są odpowiednie zgodnie z art. 18 ust. 3 i art. 20 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2021/782. Należy podkreślić, że posiłki i napoje powinny być oferowane przez przedsiębiorstwa kolejowe adekwatnie do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne w pociągu lub na stacji kolejowej lub ich dostarczenie jest możliwe, z uwzględnieniem kryteriów, takich jak odległość od dostawcy, czas wymagany na dokonanie dostawy oraz koszt. Zwrotu kosztów związanych z korzystaniem z usług innych podmiotów świadczących usługi przewozu dokonuje się w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku. Zdecydowanie zaleca się przedłożenie odpowiednich dokumentów potwierdzających.

Więcej informacji na temat praw pasażerów oraz sposobów egzekwowania tych praw można uzyskać za pośrednictwem:

- strony internetowej „Your Europe”:
www.europa.eu/youreurope/citizens/travel
- aplikacji „Prawa pasażerów” –
w tym celu należy zeskanować kod QR.
- serwisu Europe Direct –
tel. 00 800 6 7 8 9 10 11



5. Dane osobowe

5.1. <u>Imię i nazwisko</u>	
5.1.1. Imię:	
5.1.2. Nazwisko:	
5.2. <u>Adres</u>	
5.2.1. Ulica:	5.2.2. Nr:
5.2.3. Państwo:	
5.2.4. Kod pocztowy:	5.2.5. Miejscowość:
5.3. <u>Dane kontaktowe</u>	
5.3.1. Adres e-mail (w stosownych przypadkach proszę wskazać adres użyty przy rezerwacji):	
5.3.2. Numer telefonu:	
5.4. <u>Preferowana forma zwrotu kosztów/odszkodowania:</u> (proszę zaznaczyć tylko jeden wariant)	
Środki pieniężne	Kupony lub inne usługi (jeżeli są oferowane)
5.5. <u>Informacje na potrzeby płatności</u> (w przypadku gdy preferowaną formą zwrotu kosztów/odszkodowania są środki pieniężne)	
5.5.1. Numer IBAN (numer rachunku bankowego):	
5.5.2. SWIFT/BIC (kod identyfikacyjny banku):	
5.5.3. Inne środki płatnicze wykorzystane przez pasażera do zakupu biletu (np. PayPal, Apple Pay itp.):	
5.5.4. Informacje na temat posiadacza rachunku (imię, nazwisko):	

6. Dodatkowe informacje dotyczące biletu/podróży

Poniżej może Pan/Pani zamieścić dodatkowe informacje dotyczące biletu/podróży, w tym na temat wszelkich dodatkowych kosztów poniesionych w związku z korzystaniem z usług innych podmiotów świadczących usługi przewozu bądź innych kosztów (rachunki za usługi innych przedsiębiorstw kolejowych, autobus, autokar, taksówkę, hotel lub inne zakwaterowanie, posiłki, napoje). Zdecydowanie zaleca się przedłożenie odpowiednich dokumentów potwierdzających (maksymalnie 2 500 znaków).

PROSZĘ ZAŁĄCZYĆ STOSOWNE DOKUMENTY

(Np. bilet(y) lub rezerwację(-e), w tym dokumentację poniesionych dodatkowych kosztów; w stosownych przypadkach potwierdzenie opóźnienia/odwołania)

Do przetwarzania danych osobowych zgromadzonych przy użyciu niniejszego formularza zastosowanie mają przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (rozporządzenie (UE) 2016/679). Dodatkowych informacji na temat tego, w jaki sposób Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane, udzielić może adresat niniejszego wniosku. **Niniejszym potwierdzam, że adresat niniejszego wspólnego formularza wniosku o zwrot kosztów lub odszkodowanie może udostępniać moje dane osobowe innym odpowiednim podmiotom, jeżeli jest to wymagane do celów rozpatrzenia mojego wniosku.**

Proszę odpowiednio wstawić krzyżyk [X]

TAK

NIE

Niniejszym oświadczam, że wszystkie informacje podane w niniejszym formularzu są prawdziwe i dokładne pod każdym względem i w odniesieniu do wszystkich pasażerów.

Data (dzień/miesiąc/rok):

Miejscowość:

Imię i nazwisko pasażera lub jego przedstawiciela: