

PRAWA I OBOWIĄZKI PODRÓŻNYCH wynikające z rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 3.12.2007 r., str. 14 ze sprost.)

Zarządcą stacji kolejowej jest: Gmina Miejska Kościerzyna, ul. 3 maja 9A, 83-400 Kościerzyna

Sprzedawcą biletów na stacji kolejowej jest: POLREGIO, Sp. z o.o.

Podróżny ma prawo do:

1. uzyskania przed podróżą informacji o:
 - a) dostępnej ofercie taryfowej i przewozowej (w tym o rozkładach jazdy, najniższych opłatach za przejazd/przewóz oraz najszybszej drodze przejazdu)
 - b) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej; najbliższej stacji, na której istnieje możliwość bezpośrednio dostępnej dla nich pomocy (dotyczy stacji, na których nie ma personelu)
 - c) usługach dostępnych w pociągu oraz możliwości i warunkach przewozu rowerów
 - d) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie oraz o zaprzestaniu obsługi połączeń
 - e) możliwości i sposobie zakupu biletu, w tym o najbliższym punkcie odprawy, w którym znajdują się kasy lub automaty biletowe (jeśli na stacji nie ma kasy ani automatu biletowego)
 - f) procedurach wnoszenia skarg i reklamacji oraz postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągu
 - g) w przypadku opóźnienia przyjazdu lub odjazdu, uzyskania informacji o sytuacji i o spodziewanym czasie odjazdu oraz przyjazdu przez przedsiębiorstwo kolejowe lub przez zarządcę stacji niezwłocznie po pojawieniu się takiej informacji.
2. nabycia biletu w jednym z kanałów dystrybucji: kasa biletowa, Internet
3. uzyskania poświadczenia na bilecie o odwołaniu (opóźnieniu) pociągu lub utracie połączenia
4. otrzymania zwrotu należności za bilet, na zasadach określonych w Regulaminie przewozu (RPR) i Taryfie Przewozowej (TPR), a w szczególności: w razie odwołania pociągu lub opóźnienia/przewidywanego opóźnienia powyżej 60 minut
5. odstąpienia biletu, gdy nie jest imienny i podróż nie została jeszcze rozpoczęta

Podróżny ma obowiązek:

1. bezpośrednio po otrzymaniu biletu – upewnić się, czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazówkami;
2. posiadać w trakcie przejazdu ważne dokumenty przewozu i wręczać je podczas kontroli na każde żądanie;
3. nie stwarzać zagrożenia dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu oraz dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych; 8) sprawować bezpośredni nadzór nad zabranymi ze sobą do pociągu: bagażem ręcznym, rowerem i zwierzętami oraz odpowiadać za szkody przez nie spowodowane
4. zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej przynajmniej na 48 godzin zanim taka pomoc będzie potrzebna; osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przewoźnika (maks. do 60 minut przed godziną odjazdu), ale nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.

Osobiste bezpieczeństwo pasażerów

W porozumieniu z organami publicznymi przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji podejmują, każdy w ramach swojego zakresu odpowiedzialności, odpowiednie środki w celu zapewnienia osobistego bezpieczeństwa pasażerów na stacjach kolejowych i w pociągach oraz w celu kontroli ryzyka i dostosowują je do poziomu bezpieczeństwa określonego przez władze publiczne. Podmioty te współpracują ze sobą oraz wymieniają informacje dotyczące najlepszych praktyk w zakresie zapobiegania działaniom, które prawdopodobnie pogorszą poziom bezpieczeństwa.

Skargi

1. Przedsiębiorstwa kolejowe, we współpracy ze sprzedawcą biletów i zarządcą stacji ustanawiają mechanizm rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych niniejszym rozporządzeniem. Podają one do ogólnej wiadomości pasażerów informacje kontaktowe oraz powiadamiają o swoim języku lub językach roboczych.
2. Pasażerowie mogą złożyć skargę do któregośkolwiek przedsiębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę lub do odpowiedniego sprzedawcy biletów, lub do zarządcy stacji. natomiast organem sprawującym nadzór nad przestrzeganiem przepisów tego rozporządzenia jest: Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, nr infolinii 801 044 080 lub 22 460 40 80, adres e-mail: pasazer@utk.gov.pl

W ciągu 20 dni adresat skargi udziela odpowiedzi, wraz z uzasadnieniem, lub też w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się na nią odpowiedzi.