



REGULAMIN

Przewozu osób, zwierząt i rzeczy

z dnia 08.09.2026 roku

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt (zwany dalej Regulaminem) określa warunki obsługi podróżnych, odprawy, zawierania i wykonywania umów przewozu, przepisy porządkowe oraz tryb składania reklamacji w pociągach pasażerskich, dla których Fundacja RailOps jest dostawcą taryfy, organizatorem lub operatorem.
2. Regulamin został wydany na podstawie:
 - a. art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 1262 z późn. zm.),
 - b. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021),
 - c. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2025 r. poz. 1071 z późn. zm.),
 - d. rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 723),
 - e. rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r. Nr 14, poz. 117),
 - f. rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.),
 - g. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016).
 - h. oraz innych aktów prawnych powszechnie obowiązujących.
3. Regulamin stosuje się do przewozów kolejowych, w których Fundacja RailOps jest oznaczona na dokumencie przewozu lub w ofercie handlowej jako Organizator, Przewoźnik Umowny lub Dostawca Taryfy.
4. Regulaminu nie stosuje się do przewozów, w których Fundacja RailOps świadczy wyłącznie usługi udostępnienia personelu kolejowego (np. obsada kierownika pociągu, maszynisty, pilota szlaku) na rzecz podmiotów trzecich na podstawie odrębnych umów B2B. W takich wypadkach właściwy jest regulamin przewoźnika lub organizatora/operatora zlecającego.

§ 2.

1. Realizacja przewozu na sieci kolejowej powierzana jest podmiotom posiadającym wymaganą licencję przewoźnika kolejowego oraz jednolity certyfikat bezpieczeństwa, zgodnie z art. 5 ust. 2 ustawy Prawo przewozowe.
2. Prowadzenie ruchu kolejowego oraz przydział tras i krawędzi peronowych realizowane są przez właściwych zarządców infrastruktury kolejowej.

§ 3.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Operator / Dostawca Taryfy – Fundacja RailOps z siedzibą w Warszawie, odpowiedzialna za konstrukcję oferty taryfowej, organizację przewozu oraz obsługę procesu posprzedażowego i reklamacyjnego.
- 2) Przewoźnik Kolejowy – licencjonowane przedsiębiorstwo kolejowe wykonujące przewóz trakcyjny na podstawie umowy zawartej z Operatorem, posiadające stosowne licencje i certyfikaty.
- 3) Pociąg specjalny – pociąg pasażerski (turystyczny, retro, okazjonalny, komercyjny) uruchamiany w trakcji parowej, spalinowej lub elektrycznej w relacji krajowej bądź międzynarodowej.
- 4) Sprzedawca Biletów – podmiot uprawniony do dystrybucji biletów na rzecz Operatora na podstawie odrębnych porozumień handlowych (w tym zagraniczne stowarzyszenia kolejowe, biura podróży, platformy internetowe).
- 5) Podróżny (Pasażer) – osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego dokumentu przewozu.
- 6) Dokument przewozu – dokument (w formie papierowej lub elektronicznej) przekazywany pasażerowi w celu potwierdzenia jego prawa do przejazdu, ułatwienia dostępu do pociągów i stacji (np. przez bramki), dostarczenia szczegółowych informacji o podróży oraz zapewnienia dostępu do usług – bezpośrednio lub poprzez wymianę (jako voucher).
- 7) Obsługa pociągu (personel pokładowy) – upoważnieni pracownicy i współpracownicy Operatora (kierownik pociągu, konduktorzy, agenci odprawy, wolontariusze, przewodnicy), legitymujący się identyfikatorem służbowym, adekwatnie do zawartych w nim informacji.
- 8) Dyspozytura RailOps – komórka koordynacji operacyjnej Operatora (kontakt: dyspozytura@railops.org).
- 9) Opłata dodatkowa – opłata pobierana w przypadku stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu lub spowodowanie zatrzymania środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, opłata wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. Wysokość opłaty dodatkowej określona jest w Cenniku

§ 4.

1. Opłata za przejazd ma charakter zryczałtowany i jest ustalana odrębnie dla każdego pociągu, dedykowanej relacji lub wydarzenia. Koszt biletu jest niezależny od liczby faktycznie przejechanych kilometrów.
2. W pociągach Operatora nie obowiązują ulgi ustawowe, chyba że postanowienia szczególne taryfy dla danego pociągu wyraźnie stanowią inaczej.
3. Ewentualne zniżki handlowe (np. pakiety rodzinne, grupowe) określa taryfa publikowana dla danego wydarzenia/przejazdu.

§ 4b.

1. Sprzedaż biletów na podróż obejmującą więcej niż jeden pociąg lub realizowaną we współpracy z innymi przewoźnikami – nawet w przypadku wystawienia jednego blankietu dokumentu przewozu (PDF) lub dokonania zakupu w ramach jednej transakcji elektronicznej – stanowi zawarcie odrębnych umów przewozu na każdy odcinek/pociąg z osobna, w rozumieniu art. 12 ust. 2 i 3 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782.

2. Dokument przewozu wystawiany przez Operatora nie stanowi wspólnego biletu w rozumieniu przepisów unijnych.
3. Z uwagi na specyfikę pociągów oferowanych przewozów, Operator nie zapewnia i nie gwarantuje skomunikowań pomiędzy swoimi pociągami a pociągami innych przewoźników kolejowych (krajowych i międzynarodowych), jak również pomiędzy poszczególnymi pociągami specjalnymi Operatora.
4. W przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu na jednym z odcinków, skutkującego utratą możliwości odbycia podróży kolejnym pociągiem, Operator odpowiada wyłącznie w granicach umowy przewozu dotyczącej danego, opóźnionego pociągu.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystanie biletów na pociągi skomunikowane, koszty biletów zastępczych, transferów ani zakwaterowania.

§ 5.

1. Umowę przewozu zawiera się poprzez nabycie biletu w systemie sprzedaży elektronicznej Operatora lub u autoryzowanego Sprzedawcy Biletów.
2. Dokumenty przewozu wyemitowane przez zewnętrznych partnerów handlowych na podstawie uzgodnionych z Operatorem kontyngentów miejsc są honorowane na polskim odcinku trasy jako równoważne biletom Operatora.
3. Zakup biletu u Sprzedawcy Biletów, u Obsługi Pociągu oraz bezpośrednio w systemie Fundacji RailOps oznacza akceptację niniejszego Regulaminu przez Podróżnego.
4. Bilet elektroniczny przesyłany jest w formacie PDF z kodem 2D. Pasażer nie ma obowiązku drukowania biletu na papierze. Obowiązkiem podróżnego jest posiadać bilet w formie umożliwiającej zeskanowanie go.

§ 6.

1. Z uwagi na specyfikę prowadzenia przejazdu oraz możliwy dynamiczny przydział peronów przez zarządcę infrastruktury, Podróżny zobowiązany jest stawić się na dworcu minimum 20 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu.
2. Podróżni podczas wsiadania i wysiadania z pociągu zobowiązani są:
 - a. zachować odpowiednią ostrożność, zwracając szczególną uwagę na potencjalne zagrożenia, takie jak nierówne krawędzie peronowe, upadki, potknięcia, poślizgnięcia, przytrzaśnięcia oraz nie rozpraszać skupienia poprzez np. korzystanie z telefonów komórkowych;
 - b. stosować się do instrukcji i wskazań Obsługi Pociągu, aby zapewnić bezpieczeństwo sobie oraz innym Pasażerom;
 - c. oczekiwać na zatrzymanie pociągu oraz otwarcie drzwi przed rozpoczęciem wsiadania lub wysiadania;
 - d. ustąpić pierwszeństwa osobom wysiadającym z pociągu w celu uniknięcia zaistnienia niebezpiecznych zdarzeń wynikłych z popchnięć lub potrąceń;
 - e. zwrócić szczególną uwagę na przestrzeń powstającą pomiędzy progiem pociągu a krawędzią peronową.
3. W pociągach z obowiązkową rezerwacją miejsc Podróżny zobowiązany jest posiadać ważny dokument uprawniający do przejazdu danym pociągiem. Chęć zakupu biletu należy zgłosić

Obsłudze Pociągu przed wejściem na pokład. Wejście na pokład możliwe jest dopiero po uzyskaniu potwierdzenia od Obsługi Pociągu.

4. Podróżny zobowiązany jest na każde wezwanie Obsługi Pociągu:
 - a. okazać dokument przewozu z kodem 2D w sposób umożliwiający jego zeskanowanie,
 - b. okazać dokument tożsamości ze zdjęciem (w tym w aplikacji mObywatel) w przypadku biletów imiennych lub inny dokument, wymagany Taryfą.
5. Spóźnienie się Podróżnego (tj. przybycie po planowanej godzinie odjazdu) skutkuje utratą prawa do przejazdu bez możliwości uzyskania zwrotu należności za przejazd.

§ 7.

Z uwagi na unikatową konstrukcję wagonów/pojazdów zabytkowych oraz specyfikę danego rodzaju trakcji, w trakcie jazdy pociągu kategorycznie zabrania się:

- a) przebywania na otwartych pomostach wagonowych oraz w przejściach międzywagonowych (mostkach przejściowych),
- b) otwierania drzwi zewnętrznych podczas jazdy oraz manipulowania klamkami, zamkami i blokadami drzwiowymi,
- c) wychylania się przez okna wagonów (ze względu na ryzyko uderzenia o elementy infrastruktury, skrajnię oraz niebezpieczeństwo poparzenia drobinami żużlu i parą),
- d) przebywania na stopniach zewnętrznych wagonów, zderzakach oraz wchodzenia na dachy, barierki, uchwyty i inne elementy konstrukcyjne pojazdów,
- e) wchodzenia do kabin lokomotyw (lub wagonów sterowniczych), wagonów/przedziałów służbowych i pomieszczeń technicznych bez zgody kierownika pociągu,
- f) manipulowania kurkami hamulca bezpieczeństwa, zaworami, szafami elektrycznymi oraz wszelkimi innymi instrumentami technicznymi pociągu.

§ 8.

1. Na pokładzie pociągu zabrania się:
 - a. palenia tytoniu, nowatorskich wyrobów tytoniowych oraz używania papierosów elektronicznych,
 - b. spożywania napojów alkoholowych,
 - c. zanieczyszczania i niszczenia wyposażenia wagonów oraz umieszczania nóg w obuwiu na fotelach,
 - d. wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów i płynów przez okna oraz drzwi pojazdu,
 - e. zakłócania spokoju współpodróżnych krzykiem, agresywnym zachowaniem lub odtwarzaniem głośnej muzyki,
 - f. dokonywania nieuprawnionych zmian stanu sygnałów, wskaźników i oznakowania oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzanie, zmianę ich usytuowania lub obrazu;
 - g. pozostawiania bagażu bez nadzoru.
2. Zakaz spożywania alkoholu nie dotyczy napojów zakupionych w wagonach gastronomicznych znajdujących się w składzie danego pociągu.
3. Kategorycznie zabrania się ładowania baterii rowerów elektrycznych, hulajnóg elektrycznych oraz urządzeń transportu osobistego (UTO), a także telefonów komórkowych, smartfonów, laptopów

i tabletów z sieci elektrycznej wagonów zabytkowych ze względu na ryzyko przeciążenia i uszkodzenia instalacji.

4. Podróżny zobowiązany jest powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągów, zdrowia lub mienia swojego i innych podróżnych albo mienia Operatora/Przewoźnika/Organizatora, w szczególności o:
 - a. śmierci, zranieniu lub załobnieniu podróżnego;
 - b. popełnieniu lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa;
 - c. zauważonym pożarze;
 - d. pozostawionych bez opieki rzeczach lub zwierzętach;
 - e. wybrykach chuligańskich.

§ 9.

1. Podróżny, który stwarza zagrożenie dla bezpieczeństwa ruchu, porządku publicznego, odmawia podporządkowania się poleceniom obsługi pociągu lub narusza zakazy określone w § 7 i § 8, może zostać niedopuszczony do przewozu lub usunięty z pociągu na dowolnie wybranej przez kierownika pociągu stacji lub przystanku osobowym przystosowanym do bezpiecznego opuszczenia pociągu .
2. W sytuacjach określonych w ust. 1, obsługa pociągu uprawniona jest do wezwania Policji, właściwej terytorialnie straży gminnej (miejskiej), na obszarze kolejowym Straż Ochrony Kolei, a w stosunku do osób wymienionych w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. o Żandarmerii Wojskowej i wojskowych organach porządkowych (tekst jedn. Dz. U. z 2026 r. poz. 159) Żandarmerii Wojskowej, w celu usunięcia takiej osoby ze środka transportowego.
3. Podróżnemu usuniętemu z pociągu z przyczyn leżących po jego stronie nie przysługuje zwrot należności za bilet.
4. Za nieuzasadnione zatrzymanie pociągu (w tym zerwanie hamulca awaryjnego) Operator pobiera opłatę dodatkową określoną w przepisach wykonawczych do ustawy Prawo przewozowe oraz zastrzega prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego za straty wynikłe z opóźnienia składu.

§ 10.

1. Ze względu na historyczny charakter pociągu, zabytkową konstrukcję wagonów oraz konieczność bezwzględnego utrzymania drożności dróg ewakuacyjnych, pociągi operowane przez RailOps nie są przystosowane do przewozu bagażu masowego i wielkogabarytowego.
2. Podróżny ma prawo do bezpłatnego przewozu wyłącznie jednej sztuki bagażu podręcznego o maksymalnych wymiarach 40 × 30 × 20 cm oraz jednej małej rzeczy osobistej (np. torebka, mały plecak fotograficzny, laptop).
3. Bagaż podręczny musi mieścić się w całości na półce podsufitowej bezpośrednio nad zajmowanym miejscem lub pod fotelem Podróżnego.
4. Zabrania się:
 - a. umieszczania bagażu na miejscach do siedzenia, w przejściach między przedziałami, na korytarzach, w przedsionkach wagonowych oraz przy drzwiach wejściowych i przejściach międzywagonowych.

- b. wnoszenia przedmiotów brudzących, o ostrych krawędziach, materiałów łatwopalnych, żrących, wybuchowych lub mogących zniszczyć zabytkowe wyposażenie wnętrza wagonu.
- 5. Przewóz większego bagażu (np. dużych walizek podróżnych) jest dopuszczalny wyłącznie w przypadku włączenia do składu pociągu dedykowanego wagonu bagażowego/służbowego i podlega wcześniejszej rezerwacji oraz odrębnej opłacie taryfowej.
- 6. Obsługa Pociągu ma prawo odmówić wpuszczenia na pokład osoby z bagażem przekraczającym wymiary określone w ust. 2, bez prawa do zwrotu kosztów biletu.
- 7. Przewóz wózka inwalidzkiego lub dziecięcego wymaga uprzedniego zgłoszenia do Dyspozytury RailOps (dyspozytura@railops.org) najpóźniej na 48 godzin przed wyjazdem. Wózek dziecięcy w trakcie jazdy musi być bezwzględnie złożony i zabezpieczony.
- 8. Operator zastrzega sobie prawo odmowy dostępu do bagażu w trakcie podróży, jeśli przewożony jest on w dedykowanej przestrzeni bagażowej lub dostęp do niego zagrażałby bezpieczeństwu.

§ 11.

1. Zgodnie z art. 6 ust. 3 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, Operator ogranicza prawo do przewozu rowerów ze względów bezpieczeństwa ruchu kolejowego oraz z uwagi na warunki techniczne eksploatowanego taboru.
2. Przewóz rowerów dopuszczony jest jedynie w określonych przypadkach:
 - a. W pociągach złożonych wyłącznie z wagonów pasażerskich (bez dedykowanego wagonu bagażowo-rowerowego) obowiązuje całkowity zakaz przewozu zmontowanych rowerów.
 - b. Przewóz roweru jest dopuszczalny w pociągach, w których wyraźnie przewidziano wagon bagażowy/rowerowy w ofercie taryfowej danego wydarzenia. Liczba miejsc na rowery w takim składzie jest ściśle limitowana, a przewóz wymaga uprzedniego zakupu dedykowanego biletu na rower z rezerwacją miejsca.
3. Jednorazowego odstępstwa od w. w. zasad może udzielić kierownik pociągu.
4. Wprowadzanie rowerów do wagonów pasażerskich (przedziałowych, bezprzedziałowych, salonowych) oraz ich pozostawianie na korytarzach lub pomostach jest kategorycznie zabronione.
5. Do przewozu rowerów/hulajnóg/UTO w pozycji złożonej stosuje się przepisy dotyczące transportu bagażu.
6. Obsługa pociągu ma prawo odmówić zabrania na pokład roweru, hulajnogi, UTO lub innego sprzętu sportowego, jeżeli Podróżny nie posiada ważnej rezerwacji na miejsce w wagonie bagażowym lub gdy gabaryty sprzętu zagrażają bezpieczeństwu podróżnych bądź sprawności odprawy.

§ 12.

1. Małe zwierzęta domowe mogą być przewożone bezpłatnie, o ile znajdują się w zamkniętych transporterach, koszach lub klatkach trzymany na kolanach lub pod fotelem podróżnego.
2. Przewóz psa (nie więcej niż jednego) pod opieką podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - a. podróżny posiada ważny bilet na przewóz psa, chyba że jest on przewożony na zasadach określonych w ust. 1 lub jest to pies asystujący, tj. odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia takiej osobie

uczestnictwo w życiu społecznym. (art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 44).

- b. posiada aktualne świadectwo szczepienia psa,
 - c. pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec (osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy pod warunkiem, że podróżny posiada certyfikat potwierdzający status psa asystującego oraz pies jest wyposażony w uprząż),
 - d. za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa odpowiada podróżny.
3. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia.
 4. Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w pociągu.
 5. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w ich bezpośrednim sąsiedztwie zwierzęcia, obsługa pociągu powinna wskazać podróżnemu inne miejsce, a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny zobowiązany jest opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Podróżny otrzyma wówczas pełny zwrot kosztu biletu za przejazd.
 6. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - a. psów będących przewodnikami osób niewidomych,
 - b. psów asystujących osobom niepełnosprawnym,
 - c. psów służbowych z opiekunami.
 7. Jeżeli podróżny naruszy przepisy o przewozie zwierząt, których przewóz jest zabroniony, obsługa pociągu poświadczą wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie zwierząt, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżnego wraz ze zwierzętami usuwa się z pociągu.

§ 13.

1. Wejście do pociągu i zajęcie miejsca bez uprzednio nabytego biletu stanowi zawarcie umowy przewozu (*facta concludentia*) na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Z uwagi na zamknięty i rezerwacyjny charakter pociągów, w przypadku ujawnienia na pokładzie pociągu osoby bez ważnego dokumentu przewozu obsługa pociągu:
 - a. pobiera opłatę zryczałtowaną za całą trasę pociągu powiększoną o opłatę dodatkową (zgodnie z rozporządzeniem MI z 20.01.2005 r. i Taryfą) albo wystawia wezwanie do zapłaty, i/lub
 - b. nakazuje natychmiastowe opuszczenie składu na bieżącej stacji lub najbliższym posterunku ruchu (w przypadku pociągu poruszającego się) na podstawie art. 15 ustawy Prawo przewozowe.
3. Postanowienia § 13. ust. 1 i 2 mogą nie obowiązywać, jeśli Taryfa, Regulamin bądź odrębna umowa obejmująca dane wydarzenie tak stanowi.

§ 14.

1. W celu realizacji ustawowego obowiązku informacyjnego (art. 4 Prawa przewozowego, art. 30 Rozporządzenia UE 2021/782):

- a. pełny tekst Regulaminu znajduje się w teczce służbowej kierownika pociągu i jest udostępniany do bezpłatnego wglądu na każde żądanie podróżnego,
- b. w miejscach widocznych w wagonach umieszcza się wyciąg z przepisów porządkowych wraz z odnośnikiem do pełnej wersji.

§ 15.

1. Zgodnie z art. 17 ust. 2 ustawy Prawo przewozowe, Podróżny ma prawo odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży za pośrednictwem elektronicznego systemu sprzedaży, z zachowaniem następujących zasad potrąceń tytułem odstępnego:
 - a. do 7 dni (168 godzin) przed planowaną godziną odjazdu pociągu: zwrot 100% uiszczonej ceny biletu,
 - b. poniżej 7 dni, lecz nie później niż do rozkładowej godziny odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu: zwrot kwoty biletu po potrąceniu 30% odstępnego na pokrycie poniesionych kosztów manipulacyjnych, administracyjnych.
2. Po rozkładowej godzinie odjazdu pociągu ze stacji początkowej wskazanej na bilecie, możliwość odstąpienia od umowy w systemie sprzedaży wygasa.
3. Jeżeli Podróżny nie mógł skorzystać z przejazdu z przyczyn niezależnych od niego (np. nagła hospitalizacja, wypadek losowy), może dochodzić zwrotu należności w drodze pisemnej lub elektronicznej reklamacji, na zasadach określonych w § 17, pod warunkiem udokumentowania zaistniałych okoliczności.
4. Z uwagi na zryczałtowany charakter taryfy pociągu specjalnego (brak taryfy relacyjnej/kilometrowej), rozpoczęcie podróży od stacji pośredniej lub wcześniejsze opuszczenie pociągu z przyczyn leżących po stronie Podróżnego nie stanowi podstawy do żądania proporcjonalnego zwrotu części ceny biletu.
5. Wypłata zwracanych środków następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, przy użyciu tego samego instrumentu płatniczego, którym dokonano zakupu.

§ 16.

1. Zgodnie z art. 18 ust. 8 Rozporządzenia UE 2021/782 Operator nie jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania za opóźnienie pociągu, jeżeli opóźnienie, utrata połączenia lub odwołanie pociągu wynikły bezpośrednio z przyczyn niezależnych od działalności kolejowej Operatora, tj.:
 - a. działania siły wyższej, tj.: ekstremalnych warunków pogodowych, klęsk żywiołowych, powalonych drzew w skrajni toru, pożarów w pasie kolejowym, którym nie można było zapobiec mimo zastosowania środków ostrożności wymaganych w danych okolicznościach;
 - b. Winy lub zachowania osób trzecich: wtargnięcia osób nieuprawnionych na torowisko, wypadków na przejazdach kolejowo-drogowych z winy kierujących pojazdami, kradzieży lub dewastacji elementów infrastruktury kolejowej, aktów sabotażu, fałszywych alarmów oraz przymusowych interwencji służb ratunkowych i organów ścigania nakazujących wstrzymanie ruchu;
2. Pociągi specjalne uruchamiane w ramach niniejszego Regulaminu operują jako pociągi historyczne, turystyczne lub okazjonalne. Zgodnie z art. 2 ust. 4 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782, przejazdy te są wyłączone spod przepisów nakładających

obowiązek wypłaty zryczałtowanych odszkodowań za opóźnienie pociągu oraz obowiązku zmiany trasy przy użyciu pociągów ruchu planowego. Powyższe wyłączenie dotyczy wyłącznie rekompensat handlowych za czas opóźnienia i nie narusza ustawowej odpowiedzialności cywilnej (na podstawie CIV) za ewentualne szkody na osobie lub mieniu Podróżnego, która pozostaje w pełni zabezpieczona polisami ubezpieczeniowymi przewoźnika kolejowego oraz Operatora.

3. Głównym świadczeniem Operatora w ramach umowy przewozu jest zrealizowanie transportu osób po wyznaczonej trasie pociągu specjalnego.
4. W przypadku wystąpienia nagłej awarii technicznej lokomotywy parowej, wprowadzenia zakazu wjazdu trakcji parowej przez zarządcę infrastruktury (np. z powodu zagrożenia pożarowego) lub innych przyczyn uniemożliwiających bezpieczną eksploatację taboru, Operator zapewnia kontynuację przewozu przy użyciu trakcji zastępczej (lokomotywy spalinowej lub elektrycznej) bądź zastępczego taboru pasażerskiego.
5. Zrealizowanie przewozu po zaplanowanej trasie z wykorzystaniem trakcji zastępczej stanowi prawidłowe wykonanie umowy przewozu i nie stanowi podstawy do roszczeń o obniżenie ceny lub odszkodowanie z tytułu nienależytego wykonania umowy.
6. Bilet wydawany przez Operatora uprawnia wyłącznie do skorzystania z usługi transportu kolejowego. Wszelkie świadczenia poza obszarem działalności kolejowej (np. wycieczki z przewodnikiem, bilety wstępu), promowane w ramach danego wydarzenia lub nabywane u podmiotów partnerskich, realizowane są na podstawie odrębnych regulaminów tych podmiotów i nie stanowią imprezy turystycznej organizowanej przez Operatora.
7. Pociągi Operatora nie są objęte wspólnym biletem bezpośrednim (*through-ticket*) ani gwarancją skomunikowania z pociągami innych przewoźników kolejowych lub innymi środkami transportu. Wyjątek stanowią skomunikowania pociągów, na które Operator wyraźnie wskazuje w umowie przewozu bądź na stronie internetowej własnej bądź zarządcy infrastruktury.
8. Zgodnie z przepisami prawa przewozowego i prawa unijnego, odpowiedzialność Operatora z tytułu opóźnienia lub odwołania pociągu ogranicza się wyłącznie do świadczenia wynikającego z zawartej umowy przewozu i nie obejmuje szkód pośrednich, w tym kosztów utraconych połączeń, niewykorzystanych noclegów czy biletów na inne wydarzenia.
9. Operator nie wypłaca odszkodowań za opóźnienie pociągu, jeżeli kwota odszkodowania wynosi mniej niż równowartość 4,00 EUR (przeliczana na PLN według średniego kursu NBP z dnia zdarzenia).
10. Specyfika konstrukcyjna historycznych pojazdów oraz stosowanego rodzaju trakcji (w szczególności parowej i spalinowej), m. in.: brak klimatyzacji, gniazd elektrycznych 230V, obecność toalet z układem otwartym, emisja dymu i pary, itp., stanowi naturalną, powszechnie znaną właściwość usługi i nie stanowi wady wykonania umowy przewozu.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub zabrudzenia odzieży Podróżnego powstałe w wyniku niezachowania przez niego należytej ostrożności, w szczególności na skutek naruszenia zakazu wychylania się z okien, przebywania na otwartych pomostach wagonowych lub zbliżania się do strefy pracy kotła parowozu w trakcie jazdy.

§ 17.

1. Reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu Podróżny może złożyć drogą elektroniczną na adres:

reklamacje@railops.pl

lub w formie pisemnej na adres:

Fundacja RailOps
skr. poczt. 774
50-950 Wrocław 68

w terminie do 1 roku od daty przejazdu.

2. Reklamacja powinna zawierać dane określone w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r.: imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania, numer biletu, uzasadnienie roszczenia, kwotę roszczenia oraz numer rachunku bankowego właściwy do wypłaty należności. W celu usprawnienia przebiegu procesu reklamacyjnego zaleca się korzystanie z formularza dostępnego na stronie railops.org.
3. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów formalnych, Operator w terminie 14 dni od jej otrzymania wzywa składającego do usunięcia braków w wyznaczonym terminie 21 dni od dnia doręczenia wezwania. Nieusunięcie braków w tym terminie skutkuje pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania, zgodnie z obowiązującą procedurą rozpatrywania reklamacji przesyłek i osób.
4. Operator rozpatruje reklamację i udziela merytorycznej odpowiedzi w terminie do 30 dni od dnia jej wpływu w stanie kompletnym.
5. Podróżnemu przysługuje prawo zwrócenia się do Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezisie Urzędu Transportu Kolejowego (www.pasazer.gov.pl) w celu pozasądowego rozwiązania sporu wynikającego z umowy przewozu.
6. Zaspokojenie roszczeń pasażera przez Operatora nie wyłącza prawa Operatora do wystąpienia z roszczeniem regresowym wobec licencjonowanego przewoźnika kolejowego lub zarządcy infrastruktury odpowiedzialnego za powstanie opóźnienia lub szkody.
7. Szczegółowe zasady reklamacji określa w całości niniejszy Regulamin. W celu ułatwienia procedury Operator udostępnia interaktywny formularz reklamacyjny na stronie internetowej railops.org.

§ 18.

1. Przejazdy pociągów specjalnych mogą mieć charakter otwartych wydarzeń historyczno-edukacyjnych. Pasażer akceptuje fakt, że na pokładzie pociągu mogą być obecni przedstawiciele mediów, fotografowie lub przedstawiciele działu marketingu Operatora i partnerów.
2. Przejazdy oraz ich otoczenie mogą być dokumentowane audiowizualnie.

§ 19.

1. Administratorem danych osobowych Podróżnych jest Fundacja RailOps, ul. Foksal 17B, 00-372 Warszawa, e-mail: hello@railops.org (w sprawach reklamacji: reklamacje@railops.pl).
2. Dane osobowe Podróżnych przetwarzane są wyłącznie w celach związanych z realizacją usług przewozowych, tj.:
 - a. sprzedaż i dystrybucja biletów, imienna rezerwacja miejsc, proces odprawy pokładowej (boarding) oraz bieżący kontakt operacyjny z pasażerem;

- b. rozpatrywanie reklamacji, skarg i wniosków na podstawie ustawy Prawo przewozowe oraz Rozporządzenia (UE) 2021/782, a także wystawianie i przechowywanie dokumentacji księgowej oraz podatkowej;
 - c. dochodzenie roszczeń, obrona przed roszczeniami odszkodowawczymi, windykacja nieopłaconych należności taryfowych, ustalanie tożsamości przy naruszeniu przepisów porządkowych oraz zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia w pociągu;
 - d. weryfikacja zaświadczeń przedkładanych przez Podróżnego w celu uzyskania zwrotu należności za bilet po terminie odjazdu z przyczyn losowych lub zdrowotnych.
3. Dane osobowe Podróżnych mogą być udostępniane podmiotom uczestniczącym w obsłudze przewozu lub uprawnionym na podstawie przepisów prawa, w szczególności:
- a. licencjonowanym przewoźnikom kolejowym wykonującym obsługę danego pociągu,
 - b. operatorom systemów płatności elektronicznych i bramek biletowych,
 - c. podmiotom świadczącym na rzecz Operatora usługi księgowe, prawne i informatyczne,
 - d. uprawnionym służbom i organom państwowym (w szczególności Policji, Straży Ochrony Kolei, Prezesowi Urzędu Transportu Kolejowego oraz organom skarbowym).
4. Dane związane z realizacją umowy przewozu przechowywane są przez okres przedawnienia roszczeń majątkowych wynikających z umowy przewozu (1 rok - zgodnie z Prawem przewozowym liczonym jako proces reklamacyjny) lub przez okres wymagany przepisami prawa podatkowego i rachunkowego (5 lat od końca roku, w którym zaistniał obowiązek podatkowy).
5. Operator nie przetwarza szczególnych kategorii danych osobowych, w tym danych dotyczących zdrowia (np. dokumentacji medycznej, zwolnień lekarskich). W przypadku dobrowolnego przesłania takich dokumentów przez Podróżnego (np. w celu uzasadnienia wniosku o zwrot kosztów biletu), dane te nie będą stanowić podstawy do podjęcia decyzji reklamacyjnej lub posprzedażowej i podlegają niezwłocznemu, trwałemu usunięciu z systemów informatycznych Operatora.
6. Podróżnemu przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa). Zgodnie z art. 12 ust. 5 RODO, w przypadku gdy żądania Podróżnego są ewidentnie nieuzasadnione lub nadmierne, w szczególności ze względu na swój ustawiczny charakter, Operator zastrzega sobie prawo do odmowy podjęcia działań w związku z żądaniem lub pobrania rozsądnej opłaty, o czym niezwłocznie poinformuje wnioskującego, podając przyczynę odmowy.
7. Podanie danych osobowych przy zakupie biletu lub składaniu reklamacji jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia umowy przewozu, wydania imiennego biletu lub rozpatrzenia roszczenia odszkodowawczego. Brak podania poprawnych danych Podróżnego skutkuje brakiem możliwości weryfikacji ważności dokumentu podróży.
8. Dane osobowe Podróżnych nie podlegają profilowaniu ani zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, ani nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy

§ 20.

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem ogłoszenia na oficjalnej stronie internetowej Operatora.

2. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie. Wszelkie zmiany wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie internetowej Operatora, z zastrzeżeniem, że do umów przewozu zawartych przed dniem wejścia w życie zmian stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w chwili zakupu biletu (ochrona praw nabytych).
3. Informacja o zmianie Regulaminu oraz tekst jednolity ze wskazaną datą obowiązywania publikowane są w serwisie internetowym Operatora.

§ 21.

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają bezpośrednio przepisy prawa polskiego oraz unijnego, w szczególności:
 - a. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,
 - b. ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe,
 - c. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
 - d. ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.
2. Językiem wiążącym dla interpretacji niniejszego Regulaminu oraz zawartych na jego podstawie umów przewozu jest język polski. W przypadku sporządzenia lub publikacji wersji obcojęzycznych, wersje te mają wyłącznie charakter pomocniczy i informacyjny, a w razie jakichkolwiek rozbieżności interpretacyjnych decydujące znaczenie ma tekst w języku polskim.
3. Wszelkie spory wynikające z realizacji umów przewozu rozstrzygane będą:
 - a. w relacjach z konsumentami (B2C) – przez właściwe polskie sądy powszechne według właściwości ogólnej lub przemiennej określonej przepisami Kodeksu postępowania cywilnego,
 - b. w relacjach z podmiotami gospodarczymi i partnerami instytucjonalnymi (B2B) – przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Operatora.

§ 22.

1. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu zostanie uznane prawomocnym orzeczeniem sądu lub decyzją uprawnionego organu państwowego za nieważne, bezskuteczne lub sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (w tym za niedozwolone postanowienie umowne), fakt ten nie wpływa na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.
2. W miejsce postanowienia nieważnego lub bezskutecznego zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy ustawy Prawo przewozowe, Kodeksu cywilnego lub Rozporządzenia (UE) 2021/782, które w najwyższym stopniu odpowiadają celowi gospodarczemu i intencji pierwotnego zapisu.