

§ 1. Wprowadza się następujące zmiany w przyjętym Uchwałą Zarządu nr 1/0524/10 z 24 maja 2010 r. tekście jednolitym Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Dolnośląskie S.A.” (RPO-KD) - zwanego dalej Regulaminem:

- 1) § 14 ust. 8 otrzymuje następujące brzmienie:

„8. W razie przerwy w ruchu, utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy lub uzasadnionego przypuszczenia, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do umowy przewozu:

 - 1) Podróżnemu który uzyskał na bilecie odpowiednie poświadczenie (w przypadku braku możliwości uzyskania adnotacji od osoby upoważnionej zwrot można uzyskać drogą reklamacji na zasadach określonych w § 21 i 22) przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącania odstępnego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu, chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Na przejazd od stacji przerwy w podróży do pierwotnej stacji wyjazdu:
 - kasa biletowa wystawia bilet zastępczy,
 - w pociągu na okazany bilet kierownik pociągu/osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Przerwa w ruchu na odcinku od stacji ... do stacji... w dniu Bilet ważny na powrót od stacji ... do stacji wyjazdu.” potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną;
 - 2) Podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu kontynuować przerwany przejazd/przewóz, w pociągu (pociągach) Kolei Dolnośląskich drogą dłuższą albo inną, bez uiszczania dodatkowych opłat. Jeżeli ukończenie podróży nie może nastąpić w terminie ważności biletu, wówczas upoważniony przez przewoźnika pracownik zamieszcza na bilecie poświadczenie w brzmieniu: „Ważny do dnia z powodu” (utrata połączenia, odwołanie pociągu), potwierdzając datą, stemplem i podpisem.”
- 2) po § 22 dodaje się Rozdział 5 w brzmieniu:

„ROZDZIAŁ 5.

TRYB SKŁADANIA I TERMIN ROZPATRYWANIA SKARG W ZAKRESIE PRAW I OBOWIĄZKÓW WYNIKAJĄCYCH Z ROZPORZĄDZENIA (WE) NR 1371/2007 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY Z DNIA 23.10.2007 r.

§ 23. Postanowienia ogólne

Skargę z zakresu praw i obowiązków podróżnego wynikające z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 pasażer może złożyć w Kolejach dolnośląskich S.A. na adres siedziby:

Koleje Dolnośląskie S.A.

ul. Wojska Polskiego 1/5

59 – 220 Legnica

lub osobiście w dowolnej kasie Kolei Dolnośląskich S.A.

Skargę składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:

- 1) datę
- 2) dane adresata
- 3) dane nadawcy
- 4) treść skargi
- 5) podpis osoby składającej skargę.

§ 24. Termin składania i rozpatrywania skarg

Koleje Dolnośląskie S.A skargi z zakresu praw i obowiązków podróżnego rozpatrują i udzielają pisemnej odpowiedzi w ciągu 20 dni od ich otrzymania, lub w uzasadnionych przypadkach informują pasażera o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi.”