



**ROZPORZĄDZENIE WYKONAWCZE KOMISJI (UE) 2024/949**

**z dnia 27 marca 2024 r.**

**ustanawiające 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**

**(Tekst mający znaczenie dla EOG)**

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej,

uwzględniając rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym <sup>(1)</sup>, w szczególności jego art. 18 ust. 6 i art. 19 ust. 5,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W rozporządzeniu (UE) 2021/782 ustanowiono przepisy mające zastosowanie do transportu kolejowego, które służą zapewnieniu skutecznej ochrony pasażerów oraz zachęceniu do podróżowania koleją.
- (2) Zgodnie z art. 18 ust. 7 i art. 19 ust. 6 rozporządzenia (UE) 2021/782 pasażerowie mają prawo do składania wniosków o zwrot kosztów lub odszkodowanie przy użyciu wspólnego formularza. Przedsiębiorstwa kolejowe nie mogą przy tym odrzucić wniosku o zwrot kosztów wyłącznie z tego powodu, że pasażer nie użył takiego formularza.
- (3) Użycie tego formularza powinno umożliwić pasażerom przekazanie przedsiębiorstwom kolejowym wszystkich niezbędnych stosownych danych osobowych oraz szczegółów dotyczących podróży, ułatwiając w ten sposób rozpatrywanie wniosków o zwrot kosztów lub odszkodowanie przez rzeczony przedsiębiorstwa.
- (4) Ze względów przejrzystości oraz aby ułatwić składanie wniosków przez pasażerów, wnioski o zwrot kosztów lub odszkodowanie powinny stanowić elementy jednego wspólnego formularza, w którym pasażerowie powinni zaznaczyć, czy ubiegają się o zwrot kosztów, o odszkodowanie, czy też zarówno o zwrot kosztów, jak i o odszkodowanie.
- (5) Aby ułatwić pasażerom procedurę ubiegania się o zwrot kosztów lub odszkodowanie oraz aby zapewnić jej dostępność, pasażerowie powinni mieć możliwość złożenia wspólnego formularza wniosku o zwrot kosztów lub odszkodowanie bądź to w postaci fizycznego dokumentu bądź też w postaci elektronicznej.
- (6) Aby zachęcić pasażerów do korzystania ze wspólnego formularza wniosku o zwrot kosztów lub odszkodowanie, Komisja powinna upowszechnić formularz we wszystkich językach urzędowych Unii na swojej stronie internetowej, w tym w wersji dostępnej dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
- (7) Zgodnie z art. 42 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 <sup>(2)</sup> skonsultowano się z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych, który swoją opinię wydał 29 marca 2023 r.
- (8) Środki przewidziane w niniejszym rozporządzeniu są zgodne z opinią Komitetu ds. Praw Pasażerów,

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 172 z 17.5.2021, s. 1.

<sup>(2)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE (Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 39).

PRZYJMUJE NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

*Artykuł 1*

W niniejszym rozporządzeniu ustanawia się wspólny formularz wniosków o zwrot kosztów lub odszkodowanie, o którym mowa w art. 18 ust. 6 i art. 19 ust. 5 rozporządzenia (UE) 2021/782.

Wspólny formularz może być składany w postaci fizycznego dokumentu lub w postaci elektronicznej.

*Artykuł 2*

Komisja udostępnia wspólny formularz we wszystkich językach urzędowych Unii na swojej stronie internetowej, w tym w wersji dostępnej dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

*Artykuł 3*

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia 2 lipca 2024 r.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia 27 marca 2024 r.

W imieniu Komisji  
Przewodnicząca  
Ursula VON DER LEYEN

## ZAŁĄCZNIK

## FORMULARZ WNIOSKU O ZWROT KOSZTÓW LUB ODSZKODOWANIE

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

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 Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 <sup>(1)</sup>. 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): ..../..../....
- 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): ..../..../....

<sup>(1)</sup> 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).

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 (\*) (\*\*) 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 (\*\*) (proszę wybrać jeden z poniższych wariantów).

Z tytułu opóźnienia przyjazdu do stacji docelowej wynoszącego od 60 do 119 minut (\*\*\*).

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 (\*\*\*\*).

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) (\*\*\*\*\*).

**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 odrębne umowy przewozu;
- 3) został(a) Pan/Pani o tym poinformowany(-a) przed zakupem.

(\*) 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.

<p>(**) 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.</p> <p>(***) Należy pamiętać, że niektóre przedsiębiorstwa kolejowe mogą przyznawać odszkodowanie również w przypadku opóźnienia wynoszącego mniej niż 60 minut.</p> <p>(****) 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.</p> <p>(*****) 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.</p>	
<p><b>Więcej informacji na temat praw pasażerów oraz sposobów egzekwowania tych praw można uzyskać za pośrednictwem:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— strony internetowej „Your Europe”: <a href="http://www.europa.eu/youreurope/citizens/travel">www.europa.eu/youreurope/citizens/travel</a></li> <li>— aplikacji „Prawa pasażerów” – w tym celu należy zeskanować kod QR.</li> <li>— serwisu Europe Direct – tel. 00 800 6 7 8 9 10 11</li> </ul>	

## 5. Dane osobowe

5.1.	I mię i nazwisko
5.1.1.	Imię: ..... 5.1.2. Nazwisko: .....
5.2.	Adres
5.2.1.	Ulica: ..... 5.2.2. Nr.: .....
5.2.3.	Państwo: ..... 5.2.4. Kod pocztowy: ..... 5.2.5. Miejscowość: .....
5.3.	Dane kontaktowe
5.3.1.	Adres e-mail (w stosownych przypadkach proszę wskazać adres użyty przy rezerwacji): .....
5.3.2.	Numer telefonu: .....
5.4.	Preferowana forma zwrotu kosztów/odszkodowania: (proszę zaznaczyć tylko jeden wariant)
	<input type="checkbox"/> Środki pieniężne <input type="checkbox"/> Kupony lub inne usługi (jeżeli są oferowane)



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: .....

\_\_\_\_\_