

**958****ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I GOSPODARKI MORSKIEJ**

z dnia 10 sierpnia 2001 r.

**w sprawie szczegółowych zasad obsługi podróżnych na liniach kolejowych.**

Na podstawie art. 10 ust. 8 pkt 3 ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. Nr 96, poz. 591, z 1998 r. Nr 106, poz. 668, z 1999 r. Nr 84, poz. 934 oraz z 2000 r. Nr 84, poz. 948, Nr 120, poz. 1268 i Nr 122, poz. 1314) zarządza się, co następuje:

§ 1. Przewoźnicy kolejowi oraz inni przedsiębiorcy wykonujący usługi w zakresie obsługi podróżnych obowiązani są do:

- 1) zapewnienia podróżnym dostępu do pociągów, punktów odprawy osób, punktów sprzedaży biletów i innych miejsc obsługi podróżnych oraz właściwej ich obsługi w tych miejscach, z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych,
- 2) udostępniania podróżnym pomieszczeń przeznaczonych do ich obsługi w czasie niezbędnym dla zapewnienia ciągłości tej obsługi, z uwzględnieniem przerw w tej obsłudze wynikających z warunków miejscowych lub spowodowanych doraźnymi ważnymi przyczynami,
- 3) utrzymywania wagonów służących do przewozu podróżnych oraz pomieszczeń przeznaczonych do ich obsługi w należytej czystości, oświetlonych, ogrzanych w porze zimowej oraz wyposażonych w niezbędne urządzenia, a w szczególności półki na bagaż, ławki, kosze na śmieci,
- 4) oznaczania w sposób widoczny, czytelny i niebudzący wątpliwości peronów, numerów torów, miejsc dojazdów i dojścia do stacji, przystanków, punktów sprzedaży biletów, informacji, przechowalni bagażu, magazynów bagażowych i ekspresowych, sanitariatów i innych miejsc obsługi podróżnych,
- 5) podawania do publicznej wiadomości adresów punktów odprawy osób, punktów sprzedaży biletów i innych miejsc obsługi podróżnych oraz zakresu usług i wykonywanych czynności w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi,
- 6) bezpłatnego udostępniania i udzielania w punktach sprzedaży biletów, punktach informacji niezbędnych danych związanych z rozkładem jazdy pociągów, obowiązującymi taryfami, przepisami przewozowymi i porządkowymi oraz informacji o połączeniach ze środkami transportu zarządzanymi przez innych przewoźników,

7) właściwej organizacji obsługi informacyjnej wizualnej i megafonowej na stacjach i przystankach, ze szczególnym uwzględnieniem niezwłocznego przekazywania podróżnym informacji o zakłóceniach w kursowaniu pociągów,

8) zorganizowania odpowiedniej liczby czynnych punktów sprzedaży biletów i zatrudniania pracowników przeszkolonych w zakresie obsługi podróżnych,

9) wyznaczenia w wagonach miejsc dla matek z małymi dziećmi, kobiet z widoczną ciążą oraz dla osób niepełnosprawnych,

10) wyznaczenia miejsc do palenia, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 2. Przewoźnicy kolejowi prowadzą sprzedaż biletów:

1) w punktach sprzedaży biletów, w godzinach dostosowanych do rozkładu jazdy pociągów, w sposób umożliwiający podróżnym nabycie biletów przed odjazdem każdego pociągu,

2) w pociągach — w razie niezapewnienia możliwości nabycia biletów w sposób określony w pkt 1,

3) w miejscach ustalonych przez przewoźników kolejowych, gdy dotyczy to biletów różnych przewoźników kolejowych.

§ 3. 1. Przewoźnik kolejowy ustala warunki rezerwacji miejsc do siedzenia, leżenia lub spania; na życzenie podróżnych przewoźnik może dokonać rezerwacji w określonym przez niego rodzaju pociągu.

2. Informację o warunkach rezerwacji, o których mowa w ust. 1, przewoźnik podaje do wiadomości podróżnych w punktach odprawy osób, punktach sprzedaży biletów i innych miejscach, w których dokonuje się rezerwacji.

§ 4. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Minister Transportu i Gospodarki Morskiej:

w z. *K. J. Tchórzewski*