

**ZASADY NALICZANIA KAR UMOWNYCH Z TYTUŁU NIEWŁAŚCIWEGO WYGLĄSZANIA KOMUNIKATÓW
MEGAFONOWYCH I/LUB PODAWANIA INFORMACJI WIZUALNEJ NA STACJACH I PRZYSTANKACH
OSOBOWYCH WYPOSAŻONYCH W SYSTEMY DYNAMICZNEJ INFORMACJI PASAŻERSKIEJ**

1. Przyjmuje się, że:
 - 1) podstawą do opracowania komunikatów megafonowych oraz informacji wizualnej o pociągach, są m.in. kompletne informacje handlowe o nich, wprowadzone poprzez ISZTP, w terminach wskazanych w ust. 2 Załącznika 5.2 do Regulaminu;
 - 2) nieprawidłowy komunikat megafonowy to komunikat megafonowy – zarówno na wjazd, postój, odjazd oraz dot. opóźnienia, awarii i innych kwestii – wygłoszony niezgodnie z wytycznymi i wzorami wskazanymi na stronie www.plk-sa.pl lub niewygłoszony – jak również wygłoszony w sposób niezrozumiały lub niewyraźny, z zastrzeżeniem pkt 4;
 - 3) nieprawidłowa informacja wizualna o pociągu to informacja podana z nieprawidłowymi lub niekompletnymi/niepełnymi danymi albo nie podana, z zastrzeżeniem pkt 4. Jako niekompletne dane należy rozumieć dane niezawierające przynajmniej jednego z elementów przewidzianych w Rozporządzeniu Komisji (UE) nr 454/2011 z dnia 5 maja 2011 r. w sprawie technicznej specyfikacji interoperacyjności odnoszącej się do podsystemu „Aplikacje telematyczne dla przewozów pasażerskich” transeuropejskiego systemu kolei;
 - 4) niewłaściwe wygłoszenie komunikatu megafonowego i podanie informacji wizualnej o pociągu z powodu braku danych handlowych, o których mowa w pkt 1, nie podlega naliczaniu kar umownych.
2. Przewoźnik może przeprowadzić kontrolę zgodności wygłaszania komunikatów z wytycznymi zawartymi w wytycznych i wzorach zamieszczonych na stronie internetowej www.plk-sa.pl oraz kontrolę podawanych informacji na tablicach dynamicznej informacji wizualnej dla pasażerów. Kontrola będzie prowadzona przez Przewoźnika. Do kontroli przeprowadzanej przez Przewoźnika może zostać powołany przedstawiciel właściwej terenowo jednostki organizacyjnej Zarządcy, wskazanej na stronie internetowej Zarządcy www.plk-sa.pl (w zakładce Kontakt).
3. Przy przeprowadzaniu kontroli Przewoźnik wykonuje:
 - 1) pliki dźwiękowe, na podstawie których możliwe jest określenie daty i godziny nagrania, lub
 - 2) nagrania/zdjęcia z kamery lub aparatu fotograficznego, umożliwiające określenie daty i godziny ich wykonania.

Powyższe nie ma zastosowania w przypadku niewygłoszenia komunikatu megafonowego.

Przewoźnik w terminie 14 dni roboczych od daty przeprowadzenia kontroli przekazuje do właściwej terenowo jednostki organizacyjnej Zarządcy reklamację z nałożoną karą wraz z Kartą zgłoszenia nieprawidłowości wg wzoru określonego poniżej i dowodami potwierdzającymi nieprawidłowo przekazaną informację o pociągu określonymi w pkt 1 i 2.
4. W przypadku powzięcia wiadomości o nieprawidłowościach, o których mowa w ust. 1, pkt 2 i 3, ujawnionych w wyniku kontroli przeprowadzonej bez udziału przedstawiciela Zarządcy lub wskutek skargi Podróżnego lub podmiotu zewnętrznego, Przewoźnik składa niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od daty otrzymania informacji o nieprawidłowości, do właściwej terenowo jednostki organizacyjnej Zarządcy, Kartę zgłoszenia nieprawidłowości wg wzoru określonego poniżej.
- W przypadku możliwości udokumentowania przez Przewoźnika zaistniałej nieprawidłowości, gdzie dowodami mogą być: nagrania Video, Audio, zdjęcia itp., Przewoźnik składa reklamację z nałożeniem kary, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego.

W przypadku braku możliwości udokumentowania nieprawidłowości Przewoźnik przesyła Kartę

zgłoszenia nieprawidłowości do właściwej terenowo jednostki organizacyjnej Zarządcy w celu przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz udowodnienia braku zaistnienia wykazanej przez Przewoźnika nieprawidłowości, (np. w postaci nagrań audio / logów zapowiedzi / zdjęć będących własnością Zarządcy).

5. Właściwa terenowo jednostka organizacyjna Zarządcy zobowiązana jest do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i rozpatrzenia zgłoszenia nieprawidłowości w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
6. Korespondencja dotycząca zaistniałych nieprawidłowości, reklamacji oraz związana z nią dokumentacja jest przesyłana pocztą elektroniczną na adresy e-mail:
 - 1) po stronie Zarządcy – właściwej terenowo jednostki organizacyjnej, wskazanej na stronie internetowej Zarządcy (w zakładce Kontakt) i do osób wskazanych przez Centralę PKP PLK;
 - 2) po stronie Przewoźnika – „PKP Intercity” S.A. Centrala, Biuro Sprzedaży i Obsługi Klienta, adres: 02-305 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 142A, e-mail: wydzial.BBS4@intercity.pl.
7. W przypadku zgłoszenia nieprawidłowo przekazanych informacji o pociągu, Przewoźnik może naliczyć Zarządcy karę umowną za każdą nieprawidłową informację, o której mowa w ust. 1 pkt 2 i 3, dla danego pociągu i danej stacji jego zatrzymania, w wysokości wynikającej z wielokrotności stawki 55 zł, i tak:
 - 1) 3-krotnej stawki przypadającej za jeden komunikat megafonowy lub informację wizualną podaną z nieprawidłowymi lub niekompletnymi danymi albo niepodaną, w przypadku wystąpienia jednorazowej nieprawidłowości;
 - 2) 5-krotnej stawki przypadającej za jeden komunikat megafonowy lub informację wizualną podaną z nieprawidłowymi lub niekompletnymi danymi albo niepodaną, w przypadku nieprawidłowości trwającej nieprzerwanie powyżej 1 dnia do 5 dni;
 - 3) 10-krotnej stawki przypadającej za jeden komunikat megafonowy lub informację wizualną podaną z nieprawidłowymi lub niekompletnymi danymi albo niepodaną, w przypadku nieprawidłowości trwającej nieprzerwanie powyżej 5 dni.
8. Przewoźnik nie nalicza kar za błędnie/niekompletnie wygłoszone lub niewygłoszone komunikaty megafonowe i błędnie/niekompletnie wyświetlone lub niewyświetlone informacje o pociągu w okresie, w którym urządzenia nie są odebrane do eksploatacji przez Zarządcę i są w trakcie testów systemu, pod warunkiem, że Zarządca uprzednio poinformuje o tym pisemnie przewoźnika na adres e-mail: wydzial.BBS4@intercity.pl i zamieści informacje na danej stacji dla podróżnych o testowaniu systemu, poprzez zamieszczenie na testowanym wyświetlaczu zapisu TEST, a w wolnym czasie antenowym będzie informował o testach w komunikatach megafonowych.
Zarządca po zakończeniu testowania systemu na stacjach, na których odbywało się testowanie, poinformuje o tym fakcie Przewoźnika poprzez przesłanie wiadomości na adres e-mail: wydzial.BBS4@intercity.pl.
9. Kary umowne, o których mowa w ust. 7, płatne są w terminie 21 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej wystawionej przez Przewoźnika właściwej terenowo jednostce organizacyjnej Zarządcy. W przypadku, gdy termin płatności przypada w dzień wolny od pracy, wówczas termin płatności upływa następnego dnia, który nie jest dniem wolnym od pracy.

Nr sprawy: _____

KARTA ZGŁOSZENIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI

dot. jakości świadczonej usługi informacji głosowej lub wizualnej

„PKP Intercity” S.A.

Biuro Sprzedaży i Obsługi Klienta

Aleje Jerozolimskie 142A

02-305 Warszawa

Kierowana do:

PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.

Zakład Linii Kolejowych w _____ (wpisać nazwę miasta)

Niniejszym Przewoźnik zgłasza nieprawidłowość dot. świadczonej usługi informacji głosowej/wizualnej
(w razie potrzeby skreślić/usunąć) polegającej na:

(opis nieprawidłowości)

Nazwa stacji lub przystanku/-ów: _____

Data i godzina nieprawidłowości: __/__/____ godz. _____

Źródło: nieprawidłowość ujawniona we własnym zakresie przez Przewoźnika / nieprawidłowość
zgłoszona przez Podróżnego / nieprawidłowość wskazana przez inny podmiot zewnętrzny

(niepotrzebne skreślić lub usunąć)

Nazwa komórki organizacyjnej oraz imię i nazwisko

pracownika zgłaszającego nieprawidłowość:

Załączone dowody: