

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/prawa-pasazera/20086,Poznaj-swoje-prawa.html>  
18.05.2024, 06:38

## Poznaj swoje prawa

**PRAWA PASAŻERÓW KOLEI**

**-WARTO ZNAĆ SWOJE PRAWA-**

Domagasz się rekompensaty finansowej, a przewoźnik kolejowy lub zarządca dworca nie uwzględnił Twojej reklamacji?  
✓ Możesz zwrócić się o pomoc do Rzecznika Praw Pasażera Kolei.

Uważasz, że zostały naruszone Twoje prawa jako pasażera?  
✓ Możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.

<b>Bezpieczna podróż</b>	<b>Możliwość złożenia skargi</b>
<b>Rzetelna informacja</b>	<b>Pomoc w podróży</b>
<b>Odszkodowanie</b>	<b>Bezproblemowy zakup biletu</b>

**RP** Rzecznik Praw Pasażera Kolei  
**PK** [rzecznik@pasazer.gov.pl](mailto:rzecznik@pasazer.gov.pl)  
[www.pasazer.gov.pl](http://www.pasazer.gov.pl)

Informacja o prawach pasażerów:  
22 460 40 80

**UTK** URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO  
[pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl)  
[www.utk.gov.pl](http://www.utk.gov.pl)

Gdy wsiadasz do pociągu, stajesz się nie tylko pasażerem, ale także klientem. Unijne rozporządzenie [2021/782](#) daje Ci prawo do uzyskania kompleksowej informacji od podmiotów kolejowych i sprzedawców biletów, do uzyskania odszkodowania i pomocy w przypadku opóźnienia pociągu (na warunkach w nim określonych), a także do otrzymania pomocy, gdy Twoja sprawność ruchowa jest ograniczona.

Warto znać swoje prawa. Zobacz, do czego jesteś uprawniony przed podróżą oraz w jej trakcie, a także jakie są obowiązki przedsiębiorstw kolejowych, zarządców infrastruktury i sprzedawców biletów.

W zakładkach poświęconych prawom pasażerów możesz uzyskać przydatne informacje, a także obejrzeć humorystyczne filmiki z morałem i podpowiedzią, co można zrobić w danym przypadku, by uniknąć przykrych zdarzeń. Przygotowaliśmy również filmy dla osób głuchych i niedosłyszących - używając Polskiego Języka Migowego, wyjaśniamy podróżnym poszczególne

prawa pasażerów.

Masz wątpliwości co do wyboru właściwej ścieżki składania skargi/reklamacji? Służymy pomocą. Chętnie odpowiemy także na inne pytania dotyczące praw pasażerów. Tu znajdziesz [informacje o dostępnych formach kontaktu z Urzędem](#).

Uwaga! Do zdarzeń wynikłych w trakcie podróży przed 7 czerwca 2023 r. zastosowanie ma unijne rozporządzenie [1371/2007](#).