

4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) datę sporządzenia reklamacji;
 - b) nazwę i adres przewoźnika;
 - c) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
 - d) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
 - e) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - f) wykaz załączonych dokumentów,
 - g) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
5. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 4, powinny zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.
6. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, biletu okresowego, lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
7. Do reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. c należy dołączyć:
 - a) potwierdzoną za zgodność z oryginałem, kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie - w dniu odbywania przejazdu - uprawnienia do ulgowego przejazdu, oraz
 - b) odpowiednio oryginał biletu wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty, lub
 - c) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
8. Operator jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1-7.
9. W przypadku, gdy podróżny - z powodu utraty (kradzież/zagubienie) - nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość - dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji); pod warunkiem dołączenia do reklamacji wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
10. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i zwierząt.

§ 9

1. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych na podstawie tej ustawy, przedawniają się z upływem roku.
2. Reklamacje z tytułu zawarcia umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę stempla pocztowego, (jeżeli reklamacja wnoszona jest drogą pocztową) lub datę wpływu reklamacji do Operatora (jeżeli jest ona wnoszona osobiście lub drogą elektroniczną).