

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq/bilet/20094,Na-danej-trasie-obowiazuje-oferta-specjalnapromocja-a-kasjer-konduktor-sprzedal-m.html>  
29.04.2024, 14:15

## Na danej trasie obowiązuje oferta specjalna/promocja, a kasjer/konduktor sprzedał mi droższy bilet. Co mogę zrobić w takiej sytuacji?

Po stwierdzeniu, że bilet został wystawiony nieprawidłowo (np. bez zastosowania oferty promocyjnej przysługującej pasażerowi na danej trasie), pasażer powinien niezwłocznie wrócić do kasy/konduktora i poprosić o wymianę biletu oraz zwrot różnicy w cenie. W przypadku, gdy tego nie zrobi lub spotka się z odmową, powinien wystąpić do przewoźnika na drodze pisemnej reklamacji z żądaniem zwrotu różnicy w cenie, załączając do niej oryginał biletu. Sprawę można również zgłosić do wiadomości Urzędu Transportu Kolejowego, który ustali, czy doszło do złamania prawa. Zgodnie z załącznikiem II częścią I rozporządzenia 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów zobowiązani są udzielać podróżnym informacji m.in. o warunkach najniższych opłat za przejazd.