

Urząd Transportu Kolejowego

<https://www.utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq/przewoz-bagazu/19351,Co-zrobic-w-przypadku-zagubienia-bagazu.html>

2023-03-20, 23:22

Co zrobić w przypadku zagubienia bagażu?

Za zgubione rzeczy zazwyczaj wnoszone do przedziałów, w tym Twój bagaż (z wyjątkiem pieniędzy, papierów wartościowych i innych cennych przedmiotów) masz prawo do odszkodowania. Prawo to przysługuje Ci wtedy, gdy podróżujesz w wagonie sypialnym lub z miejscami do leżenia.

Zakres odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych oraz ich obowiązki wobec pasażerów i ich bagażu określa *Rozporządzenie WE/1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*.

Rozporządzenie zobowiązuje przedsiębiorstwa kolejowe do publikowania informacji dotyczących procedur odbioru zagubionego bagażu (miejsca i okresu przechowywania zagubionego bagażu).

Pamiętaj! Za rzeczy, które przewożysz pod własnym nadzorem, przewoźnik kolejowy ponosi odpowiedzialność wtedy, gdy szkoda powstała z jego winy. W przypadku niedopilnowania bagażu, np. gdy doszło do jego kradzieży, nie otrzymasz od przewoźnika odszkodowania.

Informacji o zdeponowanych rzeczach znalezionych możemy zasięgnąć pod następującymi numerami telefonów:



Zakład Spółki PKP Intercity	numer telefonu	czynny w godzinach	obsługiwany w dniach
Zakład Centralny w Warszawie	22 474 50 92 697 044 651	7:00 - 15:00	poniedziałek - piątek oprócz świąt
Zakład Południowy w Krakowie	507 613 909	9:00 - 17:00	codziennie w godz. 9:00 - 17:00
Zakład Północny w Gdyni	786 857 807	7:00 - 15:00	poniedziałek - piątek oprócz świąt
Zakład Zachodni w Poznaniu	71 717 11 10	6:30 - 14:30	poniedziałek - piątek oprócz świąt

Podróżując wagonem sypialnym lub z miejscami do leżenia obsługiwanym przez konduktora WARS S.A., można zasięgnąć informacji pod następującymi numerami telefonów:

WARS S.A.	numer telefonu	czynny w godzinach
ODDZIAŁ CENTRUM W WARSZAWIE	22 473 16 90, 669 099 055	całodobowo, 7:00 - 18:00 codziennie

ODDZIAŁ POŁUDNIE W KRAKOWIE	12 393 55 88	całodobowo
ODDZIAŁ PÓŁNOC W GDYNI	58 621 97 65	całodobowo
ODDZIAŁ ZACHÓD W SZCZECINIE	91 482 35 85	7:00 - 15:00 w dni robocze



W przypadku zagubienia bagażu przez podróżnego szczegółowe informacje dotyczące telefonów kontaktowych oraz adresów znajdziemy na stronie internetowej www.przewozyregionalne.pl w zakładce [Obsługa Klienta](#). Każdy z regionów posiada własne, przypisane terytorialnie biura rzeczy znalezionych.



W przypadku zagubienia bagażu przez podróżnego szczegółowe informacje dotyczące telefonów kontaktowych oraz adresów uzyskamy pod numerem całodobowej infolinii pasażerskiej 22 364 44 44.



Wszelkie informacje w sprawie zagubionego bagażu udzielane są pod nr tel.: 76 742 11 12 (telefon całodobowy).



W przypadku zagubienia bagażu należy kontaktować się z całodobową infolinią pod nr tel.: 32 428 88 88 lub Punktem Rzeczy Znalezionych Kolei Śląskich czynnym od poniedziałku do piątku, oprócz świąt, w godz. 7.00 do 15.00, nr tel.: 727 030 045, e-mail: prz@kolejeslaskie.com.



Informację na temat rzeczy zagubionych lub pozostawionych w pociągu można uzyskać pod nr całodobowej infolinii pasażerskiej: 19 757.



W przypadku zagubienia bagażu w pociągu Kolei Małopolskich informację można uzyskać dzwoniąc pod nr tel. 727 440 020 w godz. 7:00 - 15:00 w dni robocze. W pozostałych godzinach oraz w dni wolne należy dzwonić pod nr tel. 12 307 16 68.

Rzeczy znalezione w pociągach Koleje Małopolskie przekazywane są do punktu przechowywania rzeczy ul. Pawia 5, Kraków - antresola Dworca PKP, obok peronu 5 (czynny od 7:00 do 15:00 w dni robocze). Jeżeli osoba uprawniona do odbioru rzeczy nie zgłosi się w ciągu 3 dni, spółka przekazuje odnalezione przedmioty do właściwego starosty zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 20 lutego 2015 roku o rzeczach znalezionych.



Wszelkie informacje dotyczące rzeczy zagubionej można uzyskać pod numerem infolinii 703 302 333 (koszt: 2,08 zł z VAT/min. połączenia) czynnej całodobowo, 7 dni w tygodniu oraz w Biurach Rzeczy Znalezionych w Toruniu, ul. Dąbrowskiego 8/24 i Grudziądzu ul. Droga Łąkowa 29 (biura są czynne w godzinach 8:00-15:00). Można również skontaktować się za pomocą poczty elektronicznej pisząc na adres: info.kolej@arriva.pl (w tytule wiadomości należy wpisać słowo: „ZGUBA”).



Szczegółowe informacje znajdują się na stronie internetowej www.skm.pkp.pl w zakładce Dla pasażera > [Zgubione i odnalezione](#). Zagubienie bagażu można zgłosić poprzez dedykowany [formularz kontaktowy](#).



W przypadku pozostawienia bagażu w pociągu SKM w celu uzyskania pomocy należy zgłosić ten fakt pod nr tel.: 22 699 71 95.

Rzeczy odnalezione w pojazdach należy przekazywać prowadzącemu pojazd.



W przypadku pozostawienia bagażu w pociągu WKD należy zgłosić ten fakt pod nr tel.: 22 755 70 82 (czynny całodobowo).



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

W przypadku pozostawienia bagażu w pociągu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej należy kontaktować się z Punktem Rzeczy Znalezionych, który mieści się przy al. Unii Lubelskiej 1 (przy dworcu Łódź Kaliska). Podróżni mogą dowiadywać się o przedmioty pozostawione w pociągach ŁKA pod numerem telefonu 887 870 351 czynnym całodobowo.