

„PKP Intercity” S.A.

**REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW Bilkom2 - „PKP Intercity” S.A.
(Regulamin Bilkom2 – IC)**

Obowiązuje od dnia 15 stycznia 2018 roku

ZMIANY

[illegible]

UWAGA: Przy wprowadzaniu zmiany w tekście Regulaminu należy wskazać jej numer porządkowy

Spis treści

Postanowienia ogólne – zakres zastosowania	4
Słownik terminów i znaczeń	4
Rodzaje Biletów dostępnych w Serwisie	6
Informacje wskazane na Bilecie	8
Zmiana danych Podróżnego na Bilecie	8
Zmiana Umowy Przewozu	9
Zwrot Biletu	11
Przeszkody w wykonaniu Umowy Przewozu	13
Odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu	13
Wystawianie faktur	15
Prawa i obowiązki	15
Dane Osobowe	17
Podstawa prawna	17

§ 1.

Postanowienia ogólne – zakres zastosowania

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r. poz. 915 ze zm.) PKP Intercity ustala niniejszy Regulamin.
2. Postanowienia Regulaminu, łącznie z postanowieniami Regulaminu Serwisu, regulują warunki i zasady:
 - 1) zakupu, wymiany i zwrotu Biletów za pośrednictwem Serwisu;
 - 2) dokonywania transakcji z tytułu zakupu Biletu za pośrednictwem Serwisu;
 - 3) przetwarzania Danych Osobowych;
 - 4) procedury składania Zgłoszeń (reklamacje/wnioski).
3. Regulamin dostępny jest na Stronie Internetowej.
4. W celu dokonania zakupu Biletu Klient jest zobowiązany do zaakceptowania postanowień Regulaminu, przez co wyraża zgodę na warunki w nim zawarte.
5. Instrukcja korzystania z Serwisu oraz Regulamin Serwisu dostępne są na Stronie Internetowej Serwisu.
6. W przypadku niezaakceptowania postanowień Regulaminu lub Regulaminu Serwisu lub niespełnienia przedstawionych w treści Regulaminu lub Regulaminu Serwisu wymagań technicznych przez Klienta, zakup Biletu jest niemożliwy.

§ 2.

Słownik terminów i znaczeń

Zastosowane w Regulaminie niżej wymienione terminy, z zastrzeżeniem, że odniesienia do liczby pojedynczej obejmują odniesienia do liczby mnogiej i odwrotnie, oznaczają:

- 1) **Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie Umowy Przewozu z PKP Intercity, nabywany za pośrednictwem Serwisu i opłacony za pośrednictwem systemu płatności w ramach Płatności on-line, upoważniający do przejazdu osób lub przewozu rzeczy/roweru/zwierząt pociągiem lub pociągami obsługiwanymi przez PKP Intercity w komunikacji krajowej na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie ze wskazaniami umieszczonymi na danym Bilecie, udostępniany w formie elektronicznej;
- 2) **Inny Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie Umowy Przewozu z Innym Przewoźnikiem, nabywany za pośrednictwem Serwisu i opłacony za pośrednictwem systemu płatności w ramach Płatności on-line, upoważniający do przejazdu lub przewozu rzeczy/roweru/zwierząt pociągiem lub pociągami obsługiwanymi przez Innego Przewoźnika w komunikacji krajowej na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie ze wskazaniami umieszczonymi na danym Innym Bilecie, udostępniany w formie elektronicznej;
- 3) **Punkt Obsługi Klienta** – punkty obsługi PKP Intercity, w których możliwe jest dokonanie zmiany Umowy Przewozu oraz kasy biletowe; wykaz aktualnych lokalizacji Punktów Obsługi Klienta znajduje się na Stronie Internetowej;
- 4) **Dane Osobowe** – dane osobowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz.U. z 2016 r. poz. 922);
- 5) **Inny Przewoźnik** – inny niż PKP Intercity Przewoźnik, którego usługi dostępne są w Serwisie;

- 6) **Klient** – osoba korzystająca z Serwisu za pośrednictwem Konta;
- 7) **Konto** – Konto Klienta lub Konto Gość utworzone w ramach Serwisu i zdefiniowane w Regulaminie Serwisu;
- 8) **Kontrola Biletów** – kontrola odbywająca się w pociągu obsługiwanym przez PKP Intercity, dokonywana przez uprawnione osoby (kontrolerów) działających w imieniu PKP Intercity, mająca na celu sprawdzenie ważności dokumentów uprawniających do podróży lub ulgi, w tym Biletów;
- 9) **Opłata Dodatkowa** – opłata ustalona na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz.U. Nr 14 poz. 117);
- 10) **Pasażer** – osoba fizyczna korzystająca z usługi przewozu na podstawie Umowy Przewozu, zawarcia której potwierdzeniem jest Bilet;
- 11) **PKP IK lub Właściciel Serwisu** – „PKP Informatyka” sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (02-305), przy Alejach Jerozolimskich 142A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000042646, NIP: 5262562977, REGON: 01736195700000, kapitał zakładowy w wysokości (na dzień sporządzenia Regulaminu): 33.291.500,00 zł;
- 12) **PKP Intercity** – „PKP Intercity” Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (02-305), przy Alejach Jerozolimskich 142A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000296032, NIP: 5262544258, REGON: 017258024, kapitał zakładowy w wysokości (na dzień sporządzenia Regulaminu): 2.489.033.640,00 zł, w całości wpłacony;
- 13) **Płatność on-line** lub **Płatność** – dokonywane opłacenie należności za Bilet lub kilka Biletów wskazanych na Wspólnym Blankiecie na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu;
- 14) **Podróżny** – Pasażer, którego imię i nazwisko są zamieszczone na Bilecie;
- 15) **Poświadczenie** – odrębny zapis na Bilecie dokonany przez osobę upoważnioną przez PKP Intercity lub odrębny dokument wydany przez osobę upoważnioną przez PKP Intercity, stwierdzający zmianę w zakresie uprawnień określonych na Bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu opłaty za niewykorzystany Bilet z uwagi na całkowitą lub częściową rezygnację z przejazdu;
- 16) **Przewoźnik** – PKP Intercity lub Inny Przewoźnik, który umożliwia skorzystanie za pośrednictwem Serwisu, ze świadczonych przez siebie usług w zakresie przewozu w transporcie kolejowym;
- 17) **Regulamin** – niniejszy Regulamin Sprzedaży Biletów Bilkom2 – „PKP Intercity” S.A. (Regulamin Bilkom2 - IC);
- 18) **Regulamin Serwisu** – regulamin określający rodzaje, zasady, warunki oraz zakres świadczenia drogą elektroniczną usług polegających na pośrednictwie sprzedaży biletów z wykorzystaniem Serwisu;
- 19) **Serwis** lub **Bilkom2** – serwis internetowy o nazwie handlowej Bilkom2, dostępny na Stronie Internetowej Serwisu,
- 20) **Strona Internetowa** – www.intercity.pl;

- 21) **Strona Internetowa Serwisu** – www.bilkom.pl;
- 22) **Termin Ważności Biletu** – termin, w jakim należy odbyć przejazd od stacji wyjazdu do stacji przeznaczenia, wskazanych na Bilecie;
- 23) **Umowa Przewozu** – umowa na przewóz w komunikacji krajowej pociągami uruchamianymi przez PKP Intercity, zawierana z PKP Intercity, za pośrednictwem Serwisu, potwierdzeniem zawarcia której jest Bilet;
- 24) **Urządzenie Mobilne** – urządzenie mobilne wyposażone w ekran umożliwiający wyświetlenie kodu AZTEC o wymiarach, co najmniej 25mmX25mm, zdolne do wyświetlania plików PDF;
- 25) **Zgłoszenie** – reklamacja, wniosek skierowane do PKP Intercity, Właściciela Serwisu, Innego Przewoźnika, związane z Umową Przewozu;
- 26) **Wspólny Blankiet** – dokument zawierający Bilet lub Bilety lub Inny Bilet lub Inne Bilety, przy czym każdy z nich stanowi potwierdzenie zawarcia odrębnej Umowy Przewozu, na przejazd w którym kolejny odcinek podróży rozpoczyna się od stacji kończącej odcinek poprzedni wystawiany w ramach realizacji jednej Płatności on-line, udostępniony w formie elektronicznej; Wspólny Blankiet nie stanowi potwierdzenia zawarcia Umowy Przewozu z Przewoźnikiem.

§ 3.

Rodzaje Biletów dostępnych w Serwisie

- 1. Za pośrednictwem Serwisu, można nabyć Bilet:
 - 1) na przejazd jednorazowy, na odległość powyżej 20 km, w klasie 1 lub 2 [według taryfy normalnej lub odpowiednio z ulgą: 30% – Bilet dla Seniora, 30% – Bilet Rodzinny 37%, 50%, 51%, 78%, 95%, 100% – wyłącznie dla dzieci do lat 4, wg oferty Wcześniej lub ofert specjalnych], bezpośrednim pociągiem albo z przesiadką tj.:
 - a) pociągiem ekspresowym:
 - Express InterCity Premium (EIP),
 - Express InterCity (EIC),w wagonach z miejscami do siedzenia (w strefach ciszy), z wyłączeniem przedziałów menedżerskich,
 - b) pociągiem pospiesznym:
 - Twoje Linie Kolejowe (TLK),
 - InterCity (IC),w wagonach z miejscami do siedzenia;z zastrzeżeniem ust. 2;
 - 2) na przewóz rzeczy, roweru, psa, nabywany tylko łącznie z Biletem na przejazd osób (ust. 1).
- 2. Bilet z przesiadką można nabyć pod warunkiem, że przejazd jest realizowany na łączących się odcinkach:
 - 1) maksymalnie dwoma pociągami tej samej lub różnych kategorii pociągów;
 - 2) wyłącznie w wagonie z miejscami do siedzenia;

- 3) bez zmiany klasy wagonu.
3. Bilet z ulgą:
- 1) 95% na jednorazowy przejazd opiekuna/przewodnika można nabyć łącznie w ramach jednej transakcji (z wyłączeniem przypadku nabycia biletu dla osoby z niepełnosprawnością na wózku inwalidzkim podróżującej wraz z opiekunem – bilety należy nabyć w oddzielnych transakcjach) albo do zakupionego wcześniej za pośrednictwem Serwisu ulgowego Biletu dla osoby z niepełnosprawnością;
 - 2) 100% na jednorazowy przejazd dziecka do lat 4 można nabyć łącznie z innym odpłatnym przejazdem w ramach jednej transakcji.
4. W przypadku nabycia Biletu z ulgą ustawową 37% (przysługującą emerytom i rencistom oraz ich współmałżonkom, na których pobierane są zasiłki rodzinne), Podróżny jest zobowiązany przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu TLK lub IC zgłosić się do konduktora w celu uzyskania odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu wymaganego w odrębnych przepisach. Podróżny, który nie zgłosił konduktorowi braku wpisu w zaświadczeniu, oprócz opłaty za przejazd, zobowiązany jest uiścić Opłatę Dodatkową. W pociągu EIC lub EIP Podróżny bez odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu nie ma obowiązku zgłaszania tego faktu konduktorowi. Wpisu tego konduktor dokonuje w trakcie Kontroli Biletów.
5. W ramach jednej Płatności on-line można nabyć Bilet/Bilety:
- 1) ze wskazaniem miejsca do siedzenia – na przejazd maksymalnie 6 osób - przy czym, osoby te łącznie mogą korzystać maksymalnie z trzech tytułów uprawnienia do ulgi (np. ulga 37% dla ucznia, ulga 37% dla osoby niewidomej, jeśli nie jest uznana za osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji – tj. dla osoby uznanej za całkowicie niezdolną do pracy lub osobę o umiarkowany stopniu niepełnosprawności, ulga 37% Karta Polaka);
 - 2) bez gwarancji miejsca do siedzenia – na przejazd maksymalnie 2 osób.
6. Bilet można nabyć (tj. złożyć zamówienie i dokonać Płatności on-line zgodnie z Regulaminem Serwisu) najwcześniej na 30 dni a najpóźniej:
- 1) na 15 minut przed planową godziną odjazdu pociągu PKP Intercity z danej stacji – gdy przynajmniej pierwszy odcinek podróży, której dotyczy Wspólny Blankiet, realizowany jest pociągiem PKP Intercity;
 - 2) w terminie wskazanym w Regulaminie Innego Przewoźnika, gdy pierwszy odcinek podróży, której dotyczy Wspólny Blankiet, będzie realizowany pociągiem tego Przewoźnika, a przynajmniej jeden odcinek tej podróży realizowany jest pociągiem PKP Intercity.
7. Termin sprzedaży, o których mowa w ust. 6 mogą być skrócone w wyjątkowych przypadkach, np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy albo, gdy zasady korzystania z danej oferty specjalnej przewidują inny termin sprzedaży.
8. Postanowienia taryfowe dotyczące przejazdów i opłat obowiązujących w pociągach uruchamianych przez PKP Intercity, określone są odpowiednio w:
- 1) Taryfie przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC);
 - 2) Cenniku usług przewozowych Spółki „PKP Intercity”;
 - 3) warunkach taryfowych ofert specjalnych;
- które zamieszczone są na Stronie Internetowej.

9. Pełna oferta biletów PKP Intercity dostępna jest w kasach biletowych PKP Intercity lub podmiotu upoważnionego przez PKP Intercity do sprzedaży biletów, albo kasa innego przewoźnika kolejowego sprzedająca bilety na przewóz wykonywany przez PKP Intercity.

§ 4.

Informacje wskazane na Bilecie

1. Dane na Bilecie zapisane są czcionką bezszeryfową w języku polskim.
2. Na Bilecie zamieszczane są m.in. następujące informacje:
 - 1) nazwa Przewoźnika – PKP Intercity,
 - 2) imię i nazwisko Podróżnego,
 - 3) kategoria i numer pociągu,
 - 4) rodzaj i wymiar ulgi,
 - 5) klasa i rodzaj wagonu,
 - 6) kod AZTEC,
 - 7) wysokość opłaty za przejazd,
 - 8) numer Biletu,
 - 9) relacja przejazdu,
 - 10) inne informacje.
3. W przypadku zawarcia przez Podróżnego Umowy Przewozu na podstawie, której z usług PKP Intercity korzystają inni niż Podróżny Pasażerowie, na Bilecie nie są zamieszczane imiona i nazwiska tych Pasażerów.

§ 5.

Zmiana danych Podróżnego na Bilecie

1. Zmiana imienia lub nazwiska Podróżnego wskazanego na Bilecie możliwa jest wyłącznie za pośrednictwem Serwisu i powoduje także zmianę imienia lub nazwiska Podróżnego wskazanego na Innym Bilecie oraz wygenerowanie nowego Wspólnego Blankietu.
2. Zmiana imienia lub nazwiska Podróżnego wskazanego na Bilecie nie powoduje zmiany pozostałych parametrów wyświetlanych na Bilecie lub Wspólnym Blankiecie.
3. Zmiana imienia lub nazwiska Podróżnego wskazanych na Bilecie może nastąpić nie później niż:
 - 1) na 15 minut przed planową godziną odjazdu pociągu PKP Intercity z danej stacji – gdy przynajmniej pierwszy odcinek podróży, której dotyczy Wspólny Blankiet, realizowany jest pociągiem PKP Intercity;
 - 2) w terminie wskazanym w Regulaminie Innego Przewoźnika, gdy pierwszy odcinek podróży, której dotyczy Wspólny Blankiet, będzie realizowany pociągiem tego Przewoźnika, a przynajmniej jeden odcinek tej podróży realizowany jest pociągiem PKP Intercity
4. Zmiany imienia lub nazwiska Podróżnego wskazanego na Bilecie, można dokonać zgodnie z powyższą procedurą tylko raz. W przypadku zamiaru dokonania kolejnej zmiany imienia lub nazwiska Podróżnego wskazanego na Bilecie konieczny jest dokonanie Zwrotu Biletu i zawarcie

nowej Umowy Przewozu, przy czym zawarcie nowej Umowy Przewozu odbywa na warunkach obowiązujących w momencie jej zawierania.

§ 6.

Zawarcie Umowy Przewozu za pośrednictwem Serwisu

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Przewozu jest Bilet. Każdy Bilet i Inny Bilet wskazane na Wspólnym Blankiecie stanowią potwierdzenie zawarcia odpowiednio: odrębnej Umowy Przewozu i umowy przewozu zawartej z Innym Przewoźnikiem.
2. Bilet jest ważny wyłącznie z dokumentem opatrzonym zdjęciem i potwierdzającym tożsamość Podróżnego. W przypadku dokonania zakupu ulgowego Biletu znajdują zastosowanie postanowienia taryfowe dotyczące przejazdów i opłat obowiązujących w pociągach obsługiwanych przez PKP Intercity, o których mowa w § 3 ust. 8 Regulaminu.
3. Bilet generowany jest na Wspólnym Blankiecie, w języku polskim.
4. Bilet jest ważny w terminach i w zakresie na nim wskazanym.

§ 7.

Zmiana Umowy Przewozu

1. Zmiany Umowy Przewozu, której potwierdzeniem jest Bilet, dokonuje się za pośrednictwem Serwisu. Zmiana Umowy Przewozu powoduje wygenerowanie nowego Wspólnego Blankietu.
2. Zmiany Umowy Przewozu można dokonać w zakresie:
 - 1) terminu odjazdu pociągu,
 - 2) klasy wagonu pociągu,
 - 3) kategorii pociągu,
 - 4) stacji przeznaczenia.
3. Wymiana Biletu w związku ze zmianą uprawnień Pasażera do ulgi nie stanowi zmiany Umowy Przewozu, przy czym stosuje się do niej procedurę określoną w niniejszym paragrafie.
4. Do wymiany Biletu w związku ze zmianą Przewoźnika stosuje się procedurę określoną w niniejszym paragrafie.
5. Zmiany inne niż w zakresie wskazanym w ust. 2, 3 i 4 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od Umowy Przewozu, z potrąceniem odstępnego i dokonywane są zgodnie z procedurą Zwrotu Biletów. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeżeli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie PKP Intercity lub w przypadkach określonych w ust. 2,3 i 4.
6. Zmiana liczby Pasażerów odbywających podróż, której dotyczy Wspólny Blankiet może być dokonana w drodze odstąpienia od Umowy Przewozu, i dokonywana jest zgodnie z procedurą Zwrotu Biletów.
7. Zmiany, o których mowa w ust. 2, 3 i 4 można dokonać za pośrednictwem Serwisu najpóźniej na 30 minut, licząc od zakończenia transakcji Płatności on-line za nowy Bilet, ale nie później niż w terminie wskazanym w § 5 ust. 3 Regulaminu.
8. Zasady dokonywania zmiany Umowy Przewozu poprzez wymianę Biletu, a także zasady dotyczące płatności w związku z tą procedurą określone są w Regulaminie Serwisu.

9. Po rozpoczęciu podróży, której dotyczy Bilet, zmiana Umowy Przewozu jest możliwa w pociągu, na przejazd którym Bilet został zakupiony, z zastrzeżeniem ust. 10.
10. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 6, Podróżny powinien przed rozpoczęciem podróży nabyć nowy Bilet na faktyczny przejazd oraz uzyskać od osoby upoważnionej przez PKP Intercity odpowiednie Poświadczenie o rezygnacji z posiadanego Biletu, na zasadach określonych w § 8 Regulaminu. W takiej sytuacji, o zwrot opłaty za niewykorzystany Bilet można wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w § 11 Regulaminu, przy czym dokonuje się go bez potrącania odstępnego.
11. Podróżny, który przed rozpoczęciem przejazdu nie dokonał formalności związanych ze zmianą Umowy Przewozu i zamierza odbyć przejazd:
 - 1) w pociągu TLK lub IC – jest zobowiązany zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, obowiązek zgłaszania się nie dotyczy osób:
 - a) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania konduktorowi dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Warunek ten nie dotyczy osób z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową);
 - b) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek;
 - 2) w pociągu EIC – nie ma obowiązku zgłaszania zamiaru zmiany Umowy Przewozu, drużyna konduktorska dokonuje odprawy w trakcie przeprowadzania Kontroli Biletów- z zastrzeżeniem ust. 14 i 15;
 - 3) w pociągu EIP (wyłącznie w zakresie zmiany klasy, stacji przeznaczenia) – jest zobowiązany zgłosić to drużynie konduktorskiej przed wejściem do pociągu. Z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsce – obowiązek ten dotyczy wszystkich Pasażerów. Konduktor dokonuje odprawy, pod warunkiem, że Podróżny i Pasażerowie posiadają Bilety na przejazd danym pociągiem EIP i w pociągu są wolne miejsca.
12. W przypadku niezgłoszenia zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w ust. 10 oprócz opłat taryfowych konduktor, przeprowadzający Kontrolę Biletów, pobiera również Opłatę Dodatkową.
13. Jeżeli zmiana Umowy Przewozu dokonywana jest w pociągu z tytułu, której PKP Intercity przysługuje:
 - 1) niższa opłata – Podróżny otrzymuje odpowiednie Poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w § 11 Regulaminu,
 - 2) wyższa opłata – Podróżny zobowiązany jest:
 - a) dopłacić różnicę opłaty, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo
 - b) nabyć nowy Bilet, jeżeli cena takiego Biletu będzie niższa od opłaty stanowiącej różnicę opłat albo postanowienia taryfowe nie zezwalają na dokonanie dopłaty,bez pobierania opłaty pokładowej, z zastrzeżeniem ust. 11.
14. Za Bilet niewykorzystany wskutek zmiany Umowy Przewozu, do którego wydano Poświadczenie, Podróżnemu przysługuje zwrot opłaty zapłaconej za Bilet w ramach Płatności on-line – bez potrącania odstępnego, który jest dokonywany na jego wniosek, złożony na zasadach określonych w § 11 Regulaminu.
15. W przypadku zamiaru przejazdu poza stację przeznaczenia wskazaną na Bilecie (stacja dalsza), zamiar ten należy zgłosić konduktorowi nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą Podróżny zamierza zmienić. Z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia wskazanej na Bilecie uznaje się, że Umowa Przewozu została już wykonana, a jej zmiana nie będzie możliwa. W takiej

sytuacji, w celu kontynuowania przejazdu poza stację przeznaczenia wskazaną na Bilecie Podróżny zobowiązany będzie nabyć nowy Bilet.

16. Zgłoszenie zamiaru przejazdu poza stację przeznaczenia, o którym mowa w ust. 14, jest obowiązkowe dla wszystkich Pasażerów i we wszystkich kategoriach pociągów obsługiwanych przez PKP Intercity.
17. W razie wątpliwości przez wymianę Biletu rozumie się zmianę Umowy Przewozu, z zastrzeżeniem ust. 1.
18. Pozostałe zasady dotyczące zmiany Umowy Przewozu, związane z funkcjonalnością Serwisu, określono w Regulaminie Serwisu, dostępnym na Stronie Internetowej Serwisu.
19. Szczegółowa instrukcja dokonania zmiany Umowy Przewozu poprzez wymianę Biletu jest dostępna na Stronie Internetowej Serwisu.

§ 8.

Zwrot Biletu

1. Klientowi przysługuje prawo zwrotu zakupionego Biletu, przy czym w przypadku gdy łącznie z Biletem na Wspólnym Blankiecie wskazane są także Inne Bilety, zwrot Biletu nie skutkuje zwrotem Innych Biletów wskazanych na Wspólnym Blankiecie.
2. Za pośrednictwem Serwisu można dokonać zwrotu całkowicie niewykorzystanego Biletu:
 - 1) nie później niż na 15 minut przed planowym odjazdem pociągu PKP Intercity ze stacji wyjazdu wskazanej na Bilecie – gdy przynajmniej pierwszy odcinek podróży, której dotyczy Wspólny Blankiet, realizowany jest pociągiem PKP Intercity,
 - 2) w terminie wskazanym w Regulaminie Innego Przewoźnika, gdy pierwszy odcinek podróży, której dotyczy Wspólny Blankiet, będzie realizowany pociągiem tego Przewoźnika, a przynajmniej jeden odcinek tej podróży realizowany jest pociągiem PKP Intercity,z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Po dokonaniu zwrotu Biletu wskazanego na Wspólnym Blankiecie, w przypadku gdy Bilet nie jest jedynym biletem wskazanym na Wspólnym Blankiecie, zwrot Innych Biletów wskazanych na Wspólnym Blankiecie będzie możliwy za pośrednictwem Serwisu, wyłącznie poprzez złożenie wniosku za pośrednictwem Formularza Kontaktowego.
4. W przypadku niedotrzymania terminów, wskazanych w ust. 2 zwrot za niewykorzystany Bilet, do którego wydano odpowiednie Poświadczenie, dokonywany jest na wniosek Podróżnego, złożony na zasadach określonych w § 11 Regulaminu.
5. Zwrot opłaty za częściowo niewykorzystany Bilet jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego Poświadczenia od drużyny konduktorskiej w pociągu. Poświadczenie to stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu opłaty stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, dokonywanego na wniosek Podróżnego, złożony na zasadach określonych w § 11 Regulaminu.
6. Poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu Biletu, należy uzyskać odpowiednio w przypadku przejazdu:
 - 1) pociągiem TLK, IC, EIC – w Punkcie Obsługi Klienta najpóźniej przed terminem przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia wskazanej na Bilecie,

- 2) pociągiem EIP – w Punkcie Obsługi Klienta najpóźniej przed upływem 60 minut po terminie odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na Bilecie, ale przed upływem Terminu Ważności Biletu,
 - 3) pociągiem, na przejazd którym zakupiono Bilet według oferty SuperPromo albo Promo – w Punkcie Obsługi Klienta najpóźniej przed upływem 30 minut po terminie odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na Bilecie, ale przed upływem Terminu Ważności Biletu,
- z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Poświadczenia, o którym mowa w ust. 6, nie można uzyskać w miejscowościach stacji pośrednich, leżących na drodze przewozu, ani w miejscowości stacji przeznaczenia, wskazanych na Bilecie po przyjeździe pociągu na daną stację pośrednią, z zastrzeżeniem ust. 8 lub stację przeznaczenia.
 8. Jeżeli stacja przeznaczenia wskazana na Bilecie jest jedną ze stacji w danej miejscowości wówczas Poświadczenie, o którym mowa w ust. 6, można uzyskać w dowolnym Punkcie Obsługi Klienta znajdującym się w tej miejscowości, z zachowaniem warunków określonych w ust. 6.
 9. W przypadku zwrotu Biletu, od zwracanej opłaty potrąca się 15% tej opłaty tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 10.
 10. Potrącenia odstępnego nie stosuje się jeżeli niewykorzystanie Biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie PKP Intercity (np. zmiana rozkładu jazdy pociągów).
 11. Jeżeli przekroczenie terminów, o których mowa w ust. 2 nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego, który może je udokumentować (np. z powodu niezaplanowanego pobytu w szpitalu), zwrot opłaty za niewykorzystany Bilet może nastąpić na podstawie wniosku Podróżnego, do którego załączony jest dokument poświadczający tę przyczynę (np. zaświadczenie lekarskie), złożonego na zasadach określonych w § 11 Regulaminu, przy czym dokonuje się go po potrąceniu odstępnego.
 12. Jeżeli z przejazdu na podstawie Biletu, wydanego na przejazd więcej niż jednej osoby, rezygnuje Podróżny (osoba, której dane – imię i nazwisko wskazano na Bilecie) i:
 - 1) nie zmienia się liczba osób korzystających z przejazdu na podstawie Biletu – należy w Serwisie dokonać Zmiany danych Podróżnego, na zasadach określonych w § 5 Regulaminu;
 - 2) zmniejsza się liczba osób korzystających z przejazdu na podstawie Biletu – należy:
 - a) dokonać Zmiany danych Podróżnego w Serwisie, na zasadach określonych w § 5 Regulaminu i uzyskać w pociągu odpowiednie Poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu opłaty, na zasadach określonych w § 11 Regulaminu, albo
 - b) dokonać Zwrotu Biletu na zasadach określonych w ust. 2.
 13. Zwrot Biletu na przewóz rzeczy, roweru, psa w Serwisie jest możliwy tylko łącznie ze zwrotem Biletu na przejazd osób, do którego dokupiono Bilet na przewóz rzeczy, roweru, psa. W przeciwnym wypadku w celu zwrotu opłaty należy wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w § 11 Regulaminu.
 14. Przez zwrot Biletu należy rozumieć odstąpienie od Umowy Przewozu.
 15. Pozostałe zasady dotyczące zwrotu Biletu, związane z funkcjonalnością Serwisu, określono w Regulaminie Serwisu, dostępnym na Stronie Internetowej Serwisu.
 16. Szczegółowa instrukcja dokonania zwrotu Biletu jest dostępna na Stronie Internetowej Serwisu.

§ 9.

Przeszkody w wykonaniu Umowy Przewozu

W przypadku, gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie Umowy Przewozu zgodnie z jej treścią, postanowienia § 19 Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę PKP Intercity (RPO-IC) stosuje się odpowiednio.

§ 10.

Odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu

W przypadku opóźnienia przyjazdu pociągu do stacji wskazanej na Bilecie powyżej 60 minut, Pasażer nie tracąc prawa do przewozu może żądać odszkodowania z tego tytułu na zasadach określonych w § 25 Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę PKP Intercity (RPO-IC).

§ 11.

Zasady składania reklamacji/wniosków

1. Reklamacje/wnioski wynikające z nienależytego wykonania Umowy Przewozu, zmiany Umowy Przewozu, niewykorzystania Biletu lub inne reklamacje/wnioski związane z zawarciem, realizacją lub rozwiązaniem Umowy Przewozu należy kierować do PKP Intercity w sposób określony w ust. 3 poniżej.
2. Osoba uprawniona może złożyć:
 - 1) w terminie jednego roku od daty zdarzenia, reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Przewozu;
 - 2) w terminie trzech miesięcy od daty otrzymania wezwania, reklamację, gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny Bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
 - 3) w terminie jednego roku od daty zdarzenia, wniosek dotyczący zwrotu opłaty za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Biletu.
3. Reklamacje/wnioski można składać:
 - 1) drogą elektroniczną poprzez:
 - a) „Formularz Kontaktowy” dostępny w Serwisie, wypełniony zgodnie ze wskazaniem określonymi w Serwisie oraz zgodnie z Regulaminem Serwisu, z wyjątkiem przypadków, które wymagają doręczenia oryginałów dokumentów (np. Poświadczenia),
 - b) Formularz reklamacyjny dostępny na Stronie Internetowej;
 - 2) osobiście w każdym Punkcie Obsługi Klienta;
 - 3) listownie – na adres:
„PKP Intercity” S.A., adres: Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa.
4. Do wniosków o zwrot opłaty:
 - 1) za całkowicie niewykorzystany Bilet odpowiednio należy:
 - a) dołączyć Poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu,

- b) dołączyć potwierdzone kopie innych dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania Biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Pasażera oraz dokumentów dokumentujących zaistnienie tych przyczyny,
 - c) wpisać numer nowego Biletu, który został nabyty w ramach wymiany Biletu lub w innym przypadku określonym w Regulaminie,
 - d) dołączyć Poświadczenie o rezygnacji z danego Biletu (z przejazdu) wraz z kserokopią nowego biletu, poświadczoną za zgodność z oryginałem przez osoby wskazane w ust. 11,
 - e) wpisać numer Biletu, którego dotyczy zwrot opłaty;
- 2) za częściowo niewykorzystany Bilet – należy dołączyć odpowiednie Poświadczenie ;
 - 3) w razie opóźnienia pociągu – należy dołączyć odpowiednie Poświadczenie o rezygnacji z przejazdu;
 - 4) w każdym przypadku – należy podać numer transakcji/numer Biletu oraz numer rachunku bankowego, z którego dokonano Płatności on-line albo numer rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu opłaty, z zastrzeżeniem ust. 6;
 - 5) w każdym przypadku – wpisać numer faktury, jeżeli przy zakupie Biletu została wystawiona faktura.
5. Pozytywne rozpatrzenie wniosku o zwrot opłaty, o którym mowa w ust. 4 pkt 1) jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion Kontroli Biletu, którego wniosek dotyczy (dotyczy Biletu jednorazowego).
6. Zwrotu opłaty dokonuje się na rachunek bankowy podany przy dokonaniu Płatności on-line, a w przypadku zmiany tego rachunku bankowego – na rachunek bankowy wskazany przez Klienta we wniosku. Zwrot opłaty za Bilet, do którego była wystawiona faktura następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez PKP Intercity potwierdzonej przez Klienta kopii faktury korygującej.
7. Osoba uprawniona może złożyć reklamację, która powinna zawierać:
- 1) datę sporządzenia pisma,
 - 2) nazwę i adres siedziby Przewoźnika – PKP Intercity,
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej reklamację,
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji,
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Biletu),
 - 6) numer Biletu lub Biletów objętych reklamacją,
 - 7) wykaz załączonych dokumentów,
 - 8) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji (dotyczy reklamacji złożonej osobiście lub listownie),
 - 9) oryginał dokumentów potwierdzających zawarcie Umowy Przewozu,
 - 10) poświadczone za zgodność z oryginałem kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów,
- oraz odpowiednio:
- 11) oryginał wezwania do zapłaty,

- 12) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty lub
 - 13) poświadczone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów poświadczających posiadanie – w dniu odbywania przejazdu – uprawnień do ulgowego przejazdu.
8. Jeżeli wniesione reklamacja/wniosek nie spełniają warunków, o których mowa w Regulaminie, PKP Intercity wzywa osobę wnoszącą reklamację/wniosek do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji/wniosku bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji/wniosku przyjmuje się datę otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji/wniosku.
 9. Odpowiedź na reklamację/wniosek powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty przyjęcia reklamacji/wniosku.
 10. Reklamacje i zgłoszenia dotyczące usług świadczonych przez Właściciela Serwisu, w tym działania Serwisu są rozpatrywane przez Właściciela Serwisu; szczegółowe zasady składania reklamacji i zgłoszeń dotyczących usług świadczonych przez Właściciela Serwisu, w tym działania Serwisu, określone są w Regulaminie Serwisu.
 11. Poświadczenia za zgodność z oryginałem, o którym mowa w tym paragrafie, może dokonać osoba upoważniona przez PKP Intercity, wyłącznie w Punkcie Obsługi Klienta, notariusz lub wystawca dokumentu, albo inna osoba lub podmiot upoważniony do tego zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

§ 12.

Wystawianie faktur

1. Bilet nie jest fakturą.
2. Faktury za Bilety zakupione za pośrednictwem Serwisu wystawiane są przez Właściciela Serwisu w imieniu i na rzecz PKP Intercity, w formie elektronicznej, w postaci pliku PDF i przesyłane drogą elektroniczną na wskazany w związku z daną Płatnością on-line adres poczty elektronicznej, do samodzielnego wydrukowania.
3. Faktury wystawiane są przez Serwis na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu.
4. W przypadku, gdy Właściciel Serwisu nie może wystawić faktury za zakupiony Bilet, PKP Intercity może, na wniosek, wystawić fakturę.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 powyżej, faktura jest wystawiana przez PKP Intercity w formie elektronicznej.
6. Wnioski o wystawienie faktury w przypadku o którym mowa w ust. 4-5 powyżej, można składać za pośrednictwem „Formularza Kontaktowego” dostępnego w Serwisie.

§ 13.

Prawa i obowiązki

1. Klient zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z Serwisu prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się i akceptację postanowień Regulaminu oraz Regulaminu Serwisu, na każde żądanie Serwisu;

- 3) korzystać z Serwisu zgodnie z przepisami prawa i postanowieniami Regulaminu oraz Regulaminu Serwisu;
 - 4) w przypadku zakupu Biletu dla innej osoby/osób zapoznać ją/je z postanowieniami Regulaminu oraz Regulaminu Serwisu;
 - 5) nie przenosić praw, wynikających z zawartej Umowy Przewozu na osoby trzecie, z wyjątkiem prawa do dysponowania Biletem.
2. Podróżny zobowiązany jest osobom dokonującym Kontroli Biletu:
- 1) okazać ważny, czytelnie wydrukowany Bilet albo okazać Bilet na ekranie przenośnego Urządzenia Mobilnego, w taki sposób aby osoba dokonująca Kontroli Biletu mogła zeskanować kod AZTEC;
 - 2) okazać dokument potwierdzający jego tożsamość, w taki sposób aby osoba dokonująca Kontroli Biletu mogła zweryfikować jego tożsamość oraz ważność tego dokumentu;
 - 3) okazać i wręczać ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z ulgi, w taki sposób aby osoba dokonująca Kontroli Biletu mogła zweryfikować uprawnienie Podróżnego do ulgi oraz ważność tego dokumentu.
3. W przypadku Biletu wystawionego na przejazd więcej niż jednej osoby, każdy z Pasażerów, który korzysta z Biletu ulgowego, zobowiązany jest okazać i wręczyć ważny dokument, poświadczający uprawnienie do danej ulgi, w sposób określony w ust. 2 pkt 3).
4. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 2 lub ust. 3, Pasażer traktowany jest jak osoba nieposiadająca ważnego Biletu na przejazd.
5. Jeżeli Pasażer odbywający przejazd oświadczy, że posiada ważny Bilet lub ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi i okaże tylko dokument ze zdjęciem potwierdzający jego tożsamość, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i Opłaty Dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać na podstawie wniosku, złożonego na zasadach określonych § 11 Regulaminu.
6. Akceptując Regulamin Klient oświadcza, że:
- 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu są prawdziwe i aktualne zgodnie z jego najlepszą wiedzą;
 - 2) zapoznał Pasażera, dla którego nabył Bilet z postanowieniami Regulaminu.
7. PKP Intercity ma prawo odstąpić od Umowy Przewozu zawartej za pośrednictwem Serwis w przypadku naruszenia postanowień Regulaminu.
8. W związku z Umową Przewozu zawartą za pośrednictwem Serwisu, PKP Intercity jest zobowiązana do:
- 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą Umową Przewozu;
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji/wniosków, o których mowa w § 11 Regulaminu.
9. PKP Intercity zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie nowej treści na Stronie Internetowej. Każdorazowo w przypadku zmiany Regulaminu wymagana jest akceptacja przez Klienta tej zmiany.

§ 14.

Dane Osobowe

1. PKP Intercity jest Administratorem Danych Osobowych podawanych przez Klientów oraz Pasażerów i przetwarza je na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 i 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, w celu:
 - 1) zawarcia i realizacji Umowy Przewozu,
 - 2) realizacji sprzedaży Biletu za pośrednictwem Serwisu,
 - 3) wystawiania Biletu,
 - 4) obsługi posprzedażnej Biletu, w tym przyjmowania reklamacji/wniosków dotyczących Umowy Przewozu, składanych za pośrednictwem Serwisu,
 - 5) wystawiania faktur (lub innych przewidzianych prawem dokumentów księgowych),
 - 6) przesyłania drogą elektroniczną informacji handlowych i marketingowych na wskazany adres e-mail po wyrażeniu oddzielnej zgody prowadzenia działań promocyjnych lub marketingowych.
2. PKP Intercity przetwarza w celach określonych w ust. 1 następujące Dane Osobowe: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego (w zakresie reklamacji/wniosków), adres korespondencyjny (w zakresie reklamacji/wniosków), inne dane podawane w związku z procedurą wystawienia faktury: adres, NIP – w przypadku osoby prawnej lub osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.
3. PKP Intercity przetwarza w celach określonych w ust. 1 przez okres ciągle gwarantując stały dostęp Klientów oraz Pasażerów do tych danych.
4. Na żądanie Klienta podawane przez niego Dane Osobowe, o których mowa w ust. 1 usuwane są:
 - 1) niezwłocznie, gdy Klient nie przeprowadził żadnej transakcji zakupu Biletu, tj. nie została zawarta Umowa Przewozu,
 - 2) po upływie 15 miesięcy od daty zakończenia ostatniego przejazdu na podstawie Biletu zakupionego z wykorzystaniem danego Konta Klienta,
 - 3) jeśli znajdują się w nim dane rozliczeniowe (faktury) – po upływie 6 lat od końca roku obrachunkowego, którego dotyczy faktura,
 - 4) niezwłocznie w odniesieniu do danych w postaci adresu e-mail na które wysyłane są informacje handlowe lub marketingowe na podstawie odrębnie wyrażonej zgody.
5. Podanie Danych Osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji celów określonych w ust. 1.
6. Klient, Pasażer w każdej chwili ma prawo wglądu do swoich Danych Osobowych oraz do ich poprawiania, a także prawo żądania ich usunięcia, na zasadach określonych w przepisach prawa. Klient, Pasażer jest uprawniony do wycofania w każdym momencie zgody, o której mowa w tym paragrafie.
7. Wszystkie dane są przetwarzane przez PKP Intercity zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 15.

Podstawa prawna

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy:

- 1) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 1983);
- 2) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (tekst jednolity: Dz. U. Nr 38 poz. 266);
- 3) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę PKP Intercity (RPO-IC);
- 4) Taryfy przewozowej Spółki PKP Intercity (TP-IC);
- 5) Cenniku usług przewozowych Spółki „PKP Intercity”;
- 6) Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR), w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów;
- 7) Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (tekst jednolity: Dz.U. Nr 14 poz. 177).