

**REGULAMIN INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY BILETÓW
PRZEZ „PKP INTERCITY” SPÓŁKA AKCYJNA**

zwany dalej *Regulaminem e-IC*

§1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.) „PKP Intercity” Spółka Akcyjna ustala Regulamin internetowej sprzedaży biletów przez Spółkę „PKP Intercity”, zwany dalej *Regulaminem e-IC*.
2. *Regulamin e-IC* określa warunki i zasady zakupu *biletów internetowych* w komunikacji krajowej i międzynarodowej oraz warunki dokonywania płatności za te bilety.
3. *Regulamin e-IC* określa także warunki zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych Klientów. 9
4. Postanowienia *Regulaminu e-IC* oraz każdą jego zmianę zamieszcza się na stronie internetowej www.intercity.pl
5. W celu poprawnego korzystania z *internetowej sprzedaży biletów (Serwisu e-IC)*, należy używać przeglądarki Internet Explorer 8 (lub nowsza), Mozilla 17 (lub nowsza), Google Chrome albo przeglądarki kompatybilnej z włączoną obsługą JavaScript i cookies.
6. W celu dokonania zakupu biletu internetowego za pośrednictwem *Serwisu e-IC*, *Klient* zobowiązany jest do zapoznania się z *Regulaminem e-IC* i zaakceptowania jego postanowień.
7. *Klient* akceptując *Regulamin e-IC* wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między *Klientem* a *PKP Intercity*.
8. *Klient* korzysta z *Serwisu e-IC* w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
9. *Klient* może nabywać za pośrednictwem *Serwisu e-IC* *bilety internetowe* dla siebie lub dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada *Klient*.
10. W celu poprawnego wydrukowania biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi.
11. Do zapisania biletu na urządzeniu przenośnym wymagane jest posługiwanie się urządzeniem z obsługą plików PDF minimum w specyfikacji 1.4, wyposażonym w ekran pozwalający na wyświetlanie obrazów o rozmiarze, co najmniej 25 mm na 25 mm.
12. Instrukcja korzystania z *Serwisu e-IC* dostępna jest na stronie <https://bilet.intercity.pl> w zakładce
> Instrukcja <.
13. Jeżeli *Klient* nie akceptuje przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, zakup *biletu internetowego* za pośrednictwem *Serwisu e-IC* jest niemożliwy.

§2. Słownik terminów

Użyte w *Regulaminie e-IC* określenia oznaczają:

- 1) **PKP Intercity** – „PKP Intercity” Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie (02-305) przy Alejach Jerozolimskich 142 A, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000296032, NIP 526-25-44-258 REGON 017258024, kapitał zakładowy 2.489.033.640,00 zł w całości wpłacony; 16
- 2) **Agent** – podmiot upoważniony przez *PKP Intercity* do sprzedaży *biletów internetowych* w imieniu *PKP Intercity*. Wykaz tych podmiotów zamieszczony jest na *stronie internetowej*; 13
- 3) **bilet internetowy** – bilet imienny zakupiony za pośrednictwem *Serwisu e-IC*, uprawniający do przejazdu odpowiednio w komunikacji krajowej albo w komunikacji międzynarodowej, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie; 7
- 3a) **internetowy bilet dodatkowy** – nieodpłatny bilet ze wskazaniem miejsca do siedzenia, dostępny dla posiadaczy *biletów internetowych* na wielokrotne przejazdy zakupionych za pośrednictwem *Serwisu e-IC* oraz dla posiadaczy Kart Intercity. Na bilecie dodatkowym wskazane są m.in.: data i relacja przejazdu, nr pociągu, nr wagonu, nr miejsca oraz odpowiednio nr biletu odcinkowego albo Karty Intercity, do której został wydany 7
- 4) **bon** – dokument o określonej wartości pieniężnej, wydany przez *PKP Intercity* do wykorzystania przy zapłacie za bilet nabywany w kasie *PKP Intercity*;
- 4a) **Dopłata do pociągu EIP** – dopłata uiszczana przez *Serwis e-IC* przez podróżnych posiadających bilety sieciowe w przypadku przejazdu pociągiem EIP; na dopłacie wskazuje się m.in.: datę i relację przejazdu, nr pociągu, nr wagonu, nr miejsca, wysokość dopłaty; 3
- 5) **Dysponent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zarejestrowana w *Serwisie e-IC*;
- 6) **kategoria przedziału/miejsca:**
 - a) w wagonach z miejscami sypialnymi:
 - przedział 1–miejscowy (Single – S) albo 13
 - przedział 2–miejscowy (Double – D) albo 15
 - przedział 3–miejscowy (Triple – T3);
 - b) w wagonach z miejscami do leżenia:
 - przedział 3–miejscowy, 12
 - przedział 4–miejscowy; 13
- 7) **Klient** – każda osoba korzystająca z *Serwisu e-IC*;
- 8) **konto Gość** – konto umożliwiające zakup *biletów internetowych* bez konieczności rejestracji w *Serwisie e-IC*;
- 9) **oferta specjalna** – oferta obowiązująca na szczególnych warunkach taryfowych:
 - a) w komunikacji krajowej – oferta nie ujęta w postanowieniach *Taryfy przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC)*,
 - b) w komunikacji międzynarodowej – typu „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal”;
- 10) **opłata IRT** – opłata globalna zawierająca należność za przejazd i należność za rezerwację miejsca do siedzenia, w komunikacji międzynarodowej;
- 11) **Pasażer** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie *biletu internetowego*;
- 12) **Podróżny** – *Pasażer*, którego imię i nazwisko są zamieszczone na bilecie;
- 13) **poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na *bilecie internetowym*, mające postać odrębnego dokumentu albo odrębnego zapisu;
- 14) **Regulamin e-IC** – niniejszy regulamin, którego akceptacja następuje w trakcie procesu rejestracji w *Serwisie e-IC* oraz w trakcie procesu logowania;

- 15) **Serwis e-IC** – internetowy serwis sprzedaży biletów działający pod adresem www.intercity.pl;
16) **strona internetowa** – www.intercity.pl

§3. Zasady utworzenia i korzystania z konta

1. Klient, który zamierza zostać *Dysponentem* powinien:
 - 1) zarejestrować się w *Serwisie e-IC* wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
 - a) login,
 - b) imię i nazwisko,
 - c) hasło,
 - d) adres e-mail,oraz ewentualnie
 - e) dane do faktury VAT;
 - 2) zaakceptować *Regulamin e-IC*.
2. Konto w *Serwisie e-IC* (dalej Konto) usuwane jest na wniosek *Dysponenta*:
 - a) niezwłocznie, gdy nie przeprowadzono żadnej transakcji zakupu *biletu internetowego* lub *internetowego biletu dodatkowego*, tj. nie została zawarta umowa przewozu,
 - b) po upływie 15 miesięcy – od daty ostatniego przejazdu na podstawie biletu udostępnionego z Konta. Do czasu likwidacji Konto jest zablokowane.
3. W przypadku korzystania z *konta Gość* dane osobowe *Klienta* usuwane są automatycznie:
 - 1) niezwłocznie gdy nie przeprowadzono żadnej transakcji zakupu, tj. nie została zawarta umowa przewozu,
 - 2) niezwłocznie gdy Klient zrezygnował z zakupu biletu po zatwierdzeniu podanych danych,
 - 3) po upływie 15 miesięcy – od daty ostatniego przejazdu na podstawie biletu udostępnionego z *konta Gość*.
4. Jeśli Klient, który zgłosił sprzeciw do PKP Intercity na komunikację elektroniczną, dokona zakupu *biletu internetowego* lub *internetowego biletu dodatkowego*, PKP Intercity jest uprawnione do wysyłki Klientowi wyłącznie komunikatów związanych z obsługą dokonanej przez Klienta transakcji z wykorzystaniem środków do komunikacji na odległość, w tym w szczególności wysyłkę biletu *internetowego* lub *internetowego biletu dodatkowego* na podany adres e-mail lub informacji o zmianach Regulaminu e-IC.

§4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest *bilet internetowy*.
2. Bilety *internetowe* dostępne są w *Serwisie e-IC*, w godzinach 1:00 – 23:30.
3. *Bilet internetowy* w komunikacji krajowej można nabyć:
 - 1) na przejazd jednorazowy, na odległość powyżej 20 km, w klasie 1 lub 2 (wg taryfy normalnej lub odpowiednio z ulgą: 30% - według oferty Bilet dla Seniora, 30% - według oferty Bilet Rodzinny, z wyłączeniem przedziałów menedżerskich, miejsc sypialnych i do leżenia, 37%, 50%, 51%, 70%, 78%, 95%, 100% - wyłącznie dla dzieci do lat 4, wg ofert specjalnych albo z ulgą transportową), bezpośrednim pociągiem:
 - a) ekspresowym:
 - Express InterCity Premium (EIP),
 - Express InterCity (EIC),w wagonach z miejscami do siedzenia (w tym w przedziałach menedżerskich, w strefach ciszy),
 - b) pospiesznym:
 - Twoje Linie Kolejowe (TLK),
 - InterCity (IC),odpowiednio w wagonach z miejscami do siedzenia, sypialnymi, do leżenia.

Ofertę WCZEŚNIEJ stosuje się odpowiednio, zgodnie z jej warunkami taryfowymi;

2) na przejazdy wielokrotne (tj. bilety odcinkowe imienne), na odległość maksymalnie do 240 km od i do stacji, na których zatrzymują się pociągi Twoje Linie Kolejowe (TLK), InterCity (IC) w wagonach klasy 1 lub 2 z miejscami do siedzenia. W *Serwisie e-IC* można kupić następujące bilety odcinkowe imienne:

- a) tygodniowe (na okres siedmiu kolejno po sobie następujących dni) – według taryfy normalnej, z ulgą: 30% - Bilet dla Seniora, 50%, według *oferty specjalnej* (Bilet Łódzki),
- b) odcinkowe miesięczne (na okres jednego miesiąca) – według taryfy normalnej, z ulgą: 30% - Bilet dla Seniora, 37%, 49%, 50%, 70, 78%, według *ofert specjalnych* (Bilet Łódzki, City Bilet, Łódzki City Bilet) oraz z ulgą transportową,
- c) odcinkowe kwartalne - według taryfy normalnej, z ulgą: 30% - Bilet dla Seniora, 50%, według *oferty specjalnej* (Bilet Łódzki);

3) według ofert:

- a) Bilet weekendowy MAX,
- b) Bilet weekendowy;

16	11
----	----

4) na jednorazowy przewóz rzeczy, roweru, psa.

Bilety są ważne w terminie i zakresie na nim określonych.

3a. *Bilet internetowy* w komunikacji międzynarodowej można nabyć na przejazd w jedną stronę (tam) lub w dwie strony (tam i z powrotem) pociągami kursującymi w relacji:

- a) Warszawa – Berlin (nie dotyczy pociągu „Jan Kiepura”),
- b) Gdynia – Berlin,

3

7

wg *opłat IRT* (normalnych, ulgowych, wg *oferty specjalnej*), w wagonach z miejscami do siedzenia klasy 1 albo 2 – ważny tylko w określonym czasie, relacji, wagonie, pociągu i na miejsce na nim oznaczone.

3b. W przypadku nabycia poprzez Serwis e-IC biletu z ulgą ustawową 37% (dot. emeryta i rencistów oraz ich współmałżonków, na których pobierane są zasiłki rodzinne), Podróżny jest zobowiązany przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu TLK, 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 należności za przejazd, zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. W pociągu EIC, EIP podróżny bez odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu nie ma obowiązku zgłaszania tego faktu konduktorowi. Wpisu tego konduktor dokonuje w trakcie kontroli dokumentów przewozu.

7

4. *Bilet internetowy* z ulgą:

1) 95% na jednorazowy przejazd opiekuna/przewodnika można nabyć łącznie albo do posiadanego ulgowego *biletu internetowego* dla osoby niepełnosprawnej,

16	10
----	----

2) 100% na jednorazowy przejazd dziecka do lat 4 można nabyć łącznie albo do posiadanego *biletu internetowego* na jednorazowy przejazd.

4a. Podróżny posiadający:

1) zakupiony w Serwisie e-IC bilet odcinkowy imienny, Bilet weekendowy, który chce mieć zagwarantowane miejsce do siedzenia w poc. TLK, IC może za pośrednictwem serwisu – w miarę wolnych miejsc – pobrać nieodpłatny *internetowy bilet dodatkowy* ze wskazaniem miejsca do siedzenia;

7

8

2) Bilet weekendowy MAX zakupiony w Serwisie e-IC albo Kartę Intercity zakupioną najpóźniej w dniu 28 listopada 2016 r.:

14

- a) który chce mieć zagwarantowane miejsce do siedzenia w poc. TLK, IC, EIC może za pośrednictwem serwisu – w miarę wolnych miejsc – pobrać nieodpłatny *internetowy bilet dodatkowy* ze wskazaniem miejsca do siedzenia,
- b) jest zobowiązany na przejazd pociągiem EIP nabyć *dopłatę do pociągu EIP* wraz ze wskazaniem miejsca do siedzenia. Dopłata jest wydawana pod warunkiem, że

w danym pociągu są wolne miejsca do siedzenia bilet odcinkowy imienny zakupiony w Serwisie e-IC albo Kartę Intercity, który chce mieć zagwarantowane miejsce do siedzenia może za pośrednictwem tego serwisu – w miarę wolnych miejsc – pobrać nieodpłatny *internetowy bilet dodatkowy* ze wskazaniem miejsca do siedzenia;

- 3) Kartę Intercity zakupioną w dniu 29 listopada 2016 r. lub później:
 - a) który chce mieć zagwarantowane miejsce do siedzenia w poc. TLK, IC, EIC może za pośrednictwem serwisu – w miarę wolnych miejsc – pobrać nieodpłatny *internetowy bilet dodatkowy* ze wskazaniem miejsca do siedzenia, 14
 - b) jest zobowiązany na przejazd pociągiem EIP pobrać nieodpłatny *internetowy bilet dodatkowy* ze wskazaniem miejsca do siedzenia pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne miejsca do siedzenia.

5. W komunikacji krajowej dostępne są:
 - 1) *bilety internetowe* na jednorazowy przejazd ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub bez gwarancji miejsca - najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego, w przypadku biletów:
 - a) ze wskazaniem miejsca do siedzenia – na przejazd maksymalnie 6 osób,
 - b) bez gwarancji miejsca do siedzenia – na przejazd maksymalnie 2 osób,
 - c) z rezerwacją miejsca w przedziale menedżerskim – na przejazd maksymalnie 4 osób;
 - 2) *bilety internetowe* na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia/sypialnymi – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 2 godziny przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji początkowej (rozpoczęcia biegu pociągu), w przypadku biletów:
 - a) z rezerwacją miejsca sypialnego – na przejazd maksymalnie 3 osób,
 - b) z rezerwacją miejsca do leżenia - na przejazd maksymalnie 3 lub 4 osób, w zależności od kategorii przedziału (nie wydaje się biletów bez gwarancji miejsca);
 - 3) *bilety internetowe na wielokrotne przejazdy (dot. biletów odcinkowych imiennych, Biletu weekendowego MAX, Biletu weekendowego)* – najwcześniej na 30 dni przed pierwszym dniem ważności biletu; bilet wydawany jest wyłącznie dla 1 osoby; 8
 - 4) *Dopłata do pociągu EIP* – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego; dopłata wydawana jest oddzielnie dla każdej osoby;
 - 5) *internetowe bilety dodatkowe* – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego; bilet wydawany jest oddzielnie dla każdej osoby;
 - 6) *bilety internetowe* na przewóz (rzeczy, roweru, psa) – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego. 10

6. W komunikacji międzynarodowej *bilety internetowe* dostępne są:
 - 1) wg *opłat IRT* (taryfa normalna lub ulgowa) – na przejazd maksymalnie 5 osób,
 - 2) wg *oferty specjalnej* – na przejazd maksymalnie 3 osób, najwcześniej na 60 dni, a najpóźniej odpowiednio:
 - a) na 15 minut - przed godziną odjazdu wybranego pociągu ze stacji wyjazdu *Podróżnego* – w przypadku biletu z *opłatą IRT* (taryfa normalna lub ulgowa),
 - b) na 3 dni przed planowanym dniem wyjazdu – w przypadku biletu wydanego wg *oferty specjalnej*.

7. Jeżeli bilet, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 i 2 oraz w ust. 6 jest nabywany na przejazd dwóch lub więcej osób, Podróżnym wskazanym na bilecie powinna być tylko jedna z osób odbywających przejazd na podstawie takiego biletu.

7	1
8	

8. Terminy sprzedaży, o których mowa w ust. 5 i 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. 1

9. Na *bilecie internetowym* zamieszczone są odpowiednio następujące dane:
- 1) nazwa przewoźnika;
 - 2) szczegóły dotyczące podróży (np. nr pociągu, data i godzina odjazdu/przyjazdu pociągu);
 - 3) wysokość należności za przejazd wraz z informacją o sposobie zapłaty;
 - 4) liczbę osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi;
 - 5) kod Aztec;
 - 6) imię i nazwisko *Podróżnego*;
 - 6a) termin ważności lub zakres;
 - 7) inne informacje (np. wypis „WCZEŚNIEJ” lub dane wystawcy biletu – gdy bilet był zakupiony za pośrednictwem *Agent*a).
10. Dane na *bilecie internetowym* zapisane są czcionką bezszeryfową:
- 1) w komunikacji krajowej – w języku polskim. Bilet taki zawiera zapisy w języku niemieckim oraz francuskim oraz – w przypadku zamawiania biletu poprzez anglojęzyczną wersję *Serwisu e-IC* – również w języku angielskim;
 - 2) w komunikacji międzynarodowej – w języku polskim oraz niemieckim.
11. Postanowienia taryfowe dotyczące przejazdów:
- 1) w komunikacji krajowej i opłaty obowiązujące w pociągach TLK, IC, EIC i EIP, określone są odpowiednio w:
 - a) Taryfie przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC),
 - b) Cenniku usług przewozowych Spółki „PKP Intercity” (dalej Cenniku usług),
 - c) warunkach taryfowych *ofert specjalnych*;
 - 2) w komunikacji międzynarodowej i opłaty obowiązujące w pociągach kursujących w relacji:
 - a) Warszawa – Berlin (nie dotyczy pociągu „Jan Kiepura”),
 - b) Gdynia – Berlin,
 określone są w warunkach taryfowych i zasadach sprzedaży dokumentów przewozu na te pociągi,
- które zamieszczone są na *stronie internetowej*.

§5. Zakup biletu internetowego

1. *Bilet internetowy* można nabyć:
 - 1) po zalogowaniu się w *Serwisie e-IC*; do zalogowania niezbędne jest:
 - a) dla Konta zarejestrowanego w *Serwisie e-IC* – wpisanie loginu i hasła podanego przy rejestracji oraz akceptacja *Regulaminu e-IC*, jeżeli w czasie od momentu rejestracji nastąpiła jego zmiana,
 - b) dla *konta Gość* – wpisanie imienia i nazwiska *Klienta*, adresu e-mail oraz akceptacja *Regulaminu e-IC*;
 - 2) za pośrednictwem *Agent*a.
2. W celu zamówienia *biletu internetowego* należy wybrać rodzaj biletu oraz odpowiednio:
 - 1) podać: relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj miejsca (np. miejsce do siedzenia lub do leżenia), rodzaj ulgi – w razie korzystania z ulgi, klasę, rodzaj wagonu, usytuowanie i ew. numer miejsca;
 - 2) wpisać:
 - a) liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej,
 - b) imię i nazwisko *Podróżnego*,
 - c) inne informacje, np. numer Karty Intercity.
- 2a. Płatności za *bilet internetowy*:

- 1) na przejazd jednorazowy w wagonie z miejscami do siedzenia – należy dokonać w ciągu 30 minut, nie później jednak niż na 15 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji; 10
 - 2) na przejazdy wielokrotne (tj. za bilet odcinkowy imienny, Bilet weekendowy MAX, Bilet weekendowy) – należy dokonać w ciągu 30 minut, nie później jednak niż przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu;
 - 3) na przejazd jednorazowy w wagonie z miejscami do leżenia/sypialnymi - należy dokonać w ciągu 30 minut, nie później jednak niż na 2 godziny przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji początkowej;
 - 4) na przewóz (rzeczy, roweru, psa) - należy dokonać w ciągu 30 minut, nie później jednak niż na 15 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji;
- zgodnie z zamówieniem. Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
3. Złożenie zamówienia stanowi potwierdzenie wyboru dokonanego zgodnie z ust. 2.
 4. Informacje o zakresie dostępnej oferty dla poszczególnych rodzajów kont oraz o akceptowanych formach płatności, wskazane są na stronie internetowej. 9
 5. Zmiany danych *Podróżnego* wskazanego na *bilecie internetowym* należy dokonać w *Serwisie e-IC* (dotyczy biletów zakupionych przez *Klienta*) lub za pośrednictwem *Agenta* (dotyczy biletów zakupionych u *Agenta*), przy czym w przypadku biletu: 7
 - 1) na przejazd jednorazowy – zmiany można dokonać najpóźniej na 15 minut przed odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu *wskazanej na bilecie*;
 - 2) na przejazdy wielokrotne (dot. biletu odcinkowego imiennego, Biletu weekendowego MAX, Biletu weekendowego) – zmiany można dokonać najpóźniej przed rozpoczęciem terminu ważności danego biletu.Zmiany tej można dokonać jeden raz, kolejna zmiana wiąże się ze zwrotem posiadanego biletu i zakupem nowego. Od zwracanych należności potrącane jest odstępne. 8
 6. Niektóre etapy zakupu *biletu internetowego* mogą być pomijane, jeżeli rodzaj wybranego biletu wiąże się jednoznacznie z jego cechami, np. bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia dla posiadacza Karty Intercity.
 7. Jeżeli z danego konta wykonanych zostanie 5 niezakończonych płatnością zamówień *biletu internetowego* na przejazd tym samym pociągiem i w tym samym terminie wyjazdu, wówczas nastąpi automatyczne zablokowanie możliwości dokonania kolejnej próby zamówienia biletu.

§6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiany umowy przewozu dokonuje się w zakresie: 14
 - 1) w komunikacji krajowej:
 - a) terminu odjazdu,
 - b) stacji przeznaczenia,
 - c) kategorii pociągu,
 - d) klasy wagonu/kategorii miejsca,
 - 2) w komunikacji międzynarodowej, przed rozpoczęciem podróży:
 - a) terminu wyjazdu,
 - b) miejsca w wagonie tej samej klasy,
 - c) klasy wagonu na wyższą.
2. Podróżny z *biletem internetowym* na jednorazowy przejazd, który zamierza zmienić umowę przewozu – przed rozpoczęciem podróży – powinien: 9
 - 1) za pomocą *Serwisu e-IC* dokonać wymiany posiadanego biletu, jednak nie później niż:
 - a) na 30 minut – w przypadku biletu ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub bez gwarancji miejsca do siedzenia,
 - b) na 75 minut – w przypadku biletu z rezerwacją miejsca w przedziale menedżerskim,

- c) na 135 minut – w przypadku biletu ze wskazaniem miejsca do leżenia/spania, przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na wymienianym bilecie,
- 1a) u *Agenta*, za pośrednictwem którego *bilet internetowy* został zakupiony, dokonać jego wymiany, z zachowaniem terminów określonych w pkt 1 powyżej.
W przypadku niedotrzymania powyższych terminów, Podróżny powinien nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd z uwzględnieniem zmian, o których mowa w ust. 1 oraz uzyskać od osoby upoważnionej przez *PKP Intercity* odpowiednie poświadczenie o rezygnacji z *biletu internetowego* na zasadach określonych w § 7 ust. 6 pkt 1. O zwrot należności za niewykorzystany *bilet internetowy* Podróżny może wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w §10,
- 2) w kasie biletowej:
- a) w komunikacji krajowej:
- w przypadku zamiaru zmiany terminu wyjazdu, kategorii pociągu, klasy wagonu na niższą, kategorii miejsca na niższą nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd uwzględniający daną zmianę i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z *biletu internetowego*, będące podstawą do wystąpienia z wnioskiem o zwrot należności, na zasadach określonych w § 10,
 - w przypadku zamiaru zmiany stacji przeznaczenia, klasy wagonu na wyższą lub kategorii miejsca na wyższą niż wskazane na posiadanym *bilecie internetowym*, dokonać odpowiedniej dopłaty;
- b) w komunikacji międzynarodowej nabyć przed upływem terminu ważności posiadanego biletu, nowy bilet z uwzględnieniem zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 2 oraz uzyskać od osoby upoważnionej przez *PKP Intercity* odpowiednie poświadczenie o rezygnacji z *biletu internetowego* na zasadach, o których mowa w § 7 ust. 6 pkt 1. O zwrot należności za niewykorzystany bilet należy wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w § 10;
Uprawnienie do wymiany *biletu internetowego* z *opłatą IRT* nie dotyczy biletów wg *oferty specjalnej „Berlin-Warszawa/Gdynia – Special”*.
- 2a. Podróżny z *biletem internetowym* na wielokrotne przejazdy (dot. biletów odcinkowych imiennych): 7
- 1) według taryfy normalnej, z ulgą: 30%, 50%, 70%, 80%, który – zamierza jednorazowo przejść do wyższej klasy wagonu pociągu TLK, IC, odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, z zastrzeżeniem ust. 7;
 - 2) z ulgą ustawową: 37%, 49%, 51%, 78%, który zamierza jednorazowo odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien :
 - a) w przypadku biletu z ulgą 37%, 51% – w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy, obliczonej odpowiednio z ulgą 37% albo 51%, z zastrzeżeniem ust. 7,
 - b) w przypadku biletu z ulgą 49%, 78% – nabyć bilet jednorazowy na przejazd dalszy (zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami Podróżnego;
 - 3) może dokonać wymiany tego biletu za pomocą *Serwisu e-IC* najpóźniej przed rozpoczęciem terminu jego ważności. 9
- 2b. Podróżny z *biletem internetowym* wydany według oferty: 9 8
- 1) Bilet weekendowy MAX,
 - 2) Bilet weekendowy,
- który zamierza przejść do wagonu wyższej klasy – powinien w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen biletów, odpowiednio:
- a) wg oferty:
 - Bilet weekendowy MAX, albo
 - Bilet weekendowy, albo
 - b) jednorazowych normalnych, za przejazd w danej relacji.
- 2c. Podróżny z *biletem internetowym* wydany według oferty: 9
- 1) Bilet weekendowy MAX,
 - 2) Bilet weekendowy,

może dokonać wymiany tego biletu za pomocą *Serwisu e-IC* najpóźniej przed rozpoczęciem terminu jego ważności

3. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1 pkt 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie *PKP Intercity*.
4. Po rozpoczęciu podróży, zmiana *umowy przewozu* zawartej w komunikacji krajowej na podstawie *biletu internetowego* na jednorazowy przejazd jest możliwa w pociągu, na przejazd, którym bilet został zakupiony. 7
5. Jeżeli *Podróżny z biletem internetowym* na jednorazowy przejazd rozpocznie ten przejazd przed lub w terminie ważności posiadanego biletu innym pociągiem niż na nim wskazany (dot. zmiany umowy w zakresie określonym w ust. 1 pkt 1), zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Niewykorzystany, odpowiednio poświadczony bilet podlega zwrotowi na zasadach określonych w §10, bez potrącania odstępnego. 7
6. *Podróżny*, który przed rozpoczęciem podróży nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd w:
 - 1) w pociągu TLK lub IC – jest zobowiązany zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, obowiązek ten nie dotyczy osób:
 - a) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania konduktorowi dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Warunek ten nie dotyczy osób z widoczną niesprawnością 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, konduktor dokonuje odprawy w trakcie przeprowadzania kontroli biletów, z zastrzeżeniem ust. 7 ; 7
 - 3) w pociągu EIP – jest zobowiązany zgłosić to konduktorowi przed wejściem do pociągu. Z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc – obowiązek ten dotyczy wszystkich *Podróżnych*. Konduktor dokonuje odprawy pod warunkiem, że *Podróżny* posiada bilet na przejazd danym pociągiem EIP i w pociągu są wolne miejsca. *Podróżny*, który posiada dopłatę do EIP, w przypadku zmiany umowy przewozu – w ramach tego samego pociągu – nie nabywa nowej dopłaty. 1
- 6a. Jeżeli zmiana *umowy przewozu* dokonywana jest w pociągu, z tytułu której *PKP Intercity* przysługuje:
 - 1) niższa należność – *Podróżny* otrzymuje odpowiednie *poświadczenie* stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w § 10, 1
 - 2) wyższa należność – *Podróżny* zobowiązany jest:
 - a) dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo 3
 - b) nabyć nowy bilet jeżeli cena takiego biletu będzie niższa od należności stanowiącej różnicę opłat albo jeżeli postanowienia taryfowe nie zezwalają na dokonanie dopłaty, 4
7
- bez pobierania opłaty konduktorskiej, z zastrzeżeniem ust. 6b.
- 6b. W przypadku nie zgłoszenia zmiany *umowy przewozu* na zasadach określonych w ust. 6 oprócz opłat taryfowych konduktor pobiera również *opłatę dodatkową*, ustaloną 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. 4
- 6c. Za bilet odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu *Podróżnemu* przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w § 10.

7. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich Podróżnych, we wszystkich kategoriach pociągu i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą *Podróżny* zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.
8. Od podróżnego z *biletem internetowym* wydanym wg oferty WCZEŚNIEJ, który zmienia umowę przewozu w pociągu konduktor pobiera różnicę należności pomiędzy ceną biletu za jednorazowy przejazd bez zastosowania oferty WCZEŚNIEJ a ceną okazanego biletu.
9. W przypadku zmiany zakresu uprawnień do ulgi postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio. Niewykorzystany bilet podlega zwrotowi na zasadach określonych w § 7. 2
16
10. Podróżny, z *biletem internetowym wg opłat IRT* w dniu wskazanym na tym bilecie może, po nabyciu odpowiednio:
 - 1) biletu wg taryfy „Bord Pass” (w kasie), lub
 - 2) nieodpłatnego biletu dodatkowego (w pociągu),
 może odbyć przejazd innym pociągiem odpowiednio na odcinku Warszawa/Gdynia – Berlin (nawet po odjeździe danego pociągu) – nie dotyczy pociągu „Jan Kiepura”. 3
14
11. Zasady zmiany *umowy przewozu* zawartej według *oferty specjalnej* w komunikacji międzynarodowej określone są w warunkach taryfowych danej oferty.

§7. Zwrot biletu internetowego

1. Klient może za pośrednictwem Serwisu e-IC dokonać zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu internetowego: 8
 - 1) w komunikacji krajowej:
 - a) na jednorazowy przejazd, przewóz (rzeczy, roweru, psa) – jeżeli zrezygnuje z biletu nie później niż na 15 minut przed planowym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie, 10
 - b) jeżeli zrezygnuje z biletu odcinkowego imiennego – najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ważności danego biletu,
 - c) jeżeli zrezygnuje z Biletu weekendowego MAX, Biletu weekendowego – nie później niż w ciągu 2 godzin od godziny rozpoczęcia terminu ważności danego biletu,
 - 2) w komunikacji międzynarodowej – nie później niż na godzinę przed planowym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie, z wyjątkiem biletów wg *oferty specjalnej* „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal”, które nie podlegają zwrotowi.

W przypadku biletu internetowego z *opłatą IRT* wydanego na przejazd „tam i z powrotem” zwrotu za pośrednictwem Serwisu e-IC Klient może dokonać nie później niż na godzinę przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu w kierunku „tam”..
- 1a. W przypadku niedotrzymania terminów, wskazanych w ust. 1 pkt. 1 lit. a i b oraz w pkt 2 ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet na jednorazowy przejazd lub za bilet na wielokrotne przejazdy (np. Bilet weekendowy) dokonywany jest na wniosek *Podróżnego*, na zasadach określonych w §10. Nie podlegają zwrotowi należności za Bilet weekendowy MAX i Bilet weekendowy przedłożony po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c, z zastrzeżeniem ust. 3b i 3c. 8
2. W przypadku całkowicie niewykorzystanego biletu internetowego zakupionego za pośrednictwem *Agenta* rezygnacji z przejazdu należy dokonać w terminach, o których mowa w ust. 1 u danego *Agenta* lub w punktach obsługi wskazanych na stronie internetowej, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7.
- 2a. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystane bilety internetowe, o których mowa w ust. 1 – 2, w przypadku gdy nie wystawiono faktury VAT następuje automatycznie – pod warunkiem, że uprzednio zapłacone należności zostały już zaksięgowane - na rachunek bankowy, z którego dokonano płatności a w przypadku zmiany numeru 1
13

rachunku na rachunek bankowy wskazany przez *Dysponenta* lub *Podróżnego*, po potrąceniu odstępnego.

- 2b. *Poświadczenie biletu internetowego* na jednorazowy przejazd o całkowitym niewykorzystaniu należy uzyskać odpowiednio w przypadku przejazdu:
- | | |
|---|---|
| 7 | 6 |
|---|---|
- 1) pociągiem TLK, IC, EIC – w punkcie obsługi klienta najpóźniej przed terminem przyjazdu pociągu do stacji przeznaczenia wskazanym na bilecie,
 - 2) pociągiem EIP - w punkcie obsługi klienta najpóźniej przed upływem 60 minut po terminie odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu wskazanym na posiadanym bilecie ale przed upływem terminu ważności,
z zastrzeżeniem ust. 2c.
- 2c. *Poświadczenia*, o którym mowa w ust. 2b 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. 2d lub stację przeznaczenia.
- | |
|---|
| 6 |
|---|
- 2d. Jeżeli stacja wyjazdu wskazana na *bilecie internetowym* na jednorazowy przejazd jest jedną ze stacji w danej miejscowości wówczas *poświadczenie*, o którym mowa w ust. 2b można uzyskać w dowolnym *punkcie obsługi klienta* znajdującym się w tej miejscowości, ale z zachowaniem warunków określonych w ust. 2b.
- | |
|---|
| 6 |
| 7 |
3. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany *bilet internetowy* na jednorazowy przejazd jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego *poświadczenia* od konduktora w pociągu, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, który jest dokonywany na wniosek *Podróżnego* na zasadach określonych w §10.
- | |
|---|
| 1 |
| 4 |
| 7 |
- 3a. O zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy należy wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w § 10. Zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim bilet nie mógł być wykorzystany – po potrąceniu odstępnego, nie więcej niż 150 zł – pod warunkiem, że rezygnacji z biletu dokonano za pośrednictwem *Serwisu e-IC* i w przypadku biletu:
- 1) tygodniowego – nie później niż pierwszego dnia ważności,
 - 2) miesięcznego – nie później niż dziesiątego dnia ważności,
 - 3) kwartalnego – nie później niż trzydziestego dnia terminu ważności.
- Nie podlegają zwrotowi należności za częściowo niewykorzystane bilety, jeżeli rezygnacji dokonano po upływie terminu określonego wyżej, z zastrzeżeniem ust. 3b i 3c.
- 3b. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu odcinkowego nastąpiło z przyczyn leżących po stronie *PKP Intercity*,
 - 2) w przypadku, gdy *Podróżny* zwróci bilet na wielokrotne przejazdy (dot. biletów odcinkowych, Biletu weekendowego MAX, Biletu weekendowego) przed rozpoczęciem terminu ważności i jednocześnie zakupi taki sam rodzaj biletu.
- | |
|---|
| 7 |
|---|
- 3c. Jeżeli przekroczenie terminów, o których mowa w ust. 3 nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od *Podróżnego* (np. z powodu niezaplanowanego pobytu w szpitalu), a także w innych uzasadnionych przypadkach (np. zmiana rozkładu jazdy pociągów) zwrot należności za niewykorzystany bilet odcinkowy może nastąpić na podstawie wniosku, na zasadach określonych w § 10, po potrąceniu odstępnego
- | |
|---|
| 7 |
| 8 |
4. Częściowe odstąpienie od umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej jest możliwe tylko w przypadku biletów na przejazd „tam i z powrotem”, w zakresie rezygnacji z przejazdu powrotnego, z zastrzeżeniem biletów wg *oferty specjalnej*, które nie podlegają zwrotowi.
5. Jeżeli *Podróżny* zrezygnuje z przejazdu na podstawie *biletu internetowego* na jednorazowy przejazd, wydanego na przejazd więcej niż jednej osoby – należy dokonać zmiany danych *Podróżnego* na zasadach określonych w §5 ust. 5, albo zwrócić bilet na zasadach określonych odpowiednio w ust. 1-2.
- | |
|---|
| 7 |
| 3 |

6. W razie całkowitego niewykorzystania *biletu internetowego* na jednorazowy przejazd:
- 1) z przyczyn zależnych od *Podróżnego* (np. rezygnacja z przejazdu) – po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 lub gdy biuro *Agenta* jest nieczynne, ale:
 - a) przed upływem terminu ważności biletu na przejazd w komunikacji krajowej,
 - b) do pół godziny po odjeździe pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie na przejazd w komunikacji międzynarodowej,można uzyskać odpowiednie *poświadczenie* w kasie biletowej lub w punkcie obsługi z zachowaniem warunków określonych w ust. 2b, po okazaniu biletu w taki sposób, aby można było odczytać dane, m.in.: numer pociągu, datę przejazdu i inne niezbędne dane zawarte na bilecie np. numer referencyjny (*poświadczenia* takiego nie można uzyskać w miejscowościach stacji pośrednich, leżących na drodze przewozu oraz w miejscowości, w której położona jest stacja przeznaczenia);
 - 2) z przyczyn całkowicie niezależnych od *Podróżnego* (np. z powodu niespodziewanego pobytu w szpitalu), jeśli rezygnacja z przejazdu nie została dokonana w terminie i sposób określony odpowiednio w ust. 1 i 2,
 - 3) do którego była wystawiona faktura VAT,
- o zwrot należności można wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w §10.
7. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, a z przejazdu jednorazowego nie zrezygnowano w terminie i w sposób określony odpowiednio w ust. 1 i 2, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany *bilet internetowy* należy wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w §10.
8. W przypadku zwrotu *biletu internetowego* na przewóz (rzeczy, roweru, psa), postanowienia ust. 1 - 2d oraz ust. 3, 6 i 7, stosuje się odpowiednio.

§8. Przeszkody w przewozie

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.

§9. Odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu

W przypadku opóźnienia przyjazdu pociągu do stacji wskazanej na *bilecie internetowym* 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).

§10. Reklamacje i wnioski

1. Osoba uprawniona może złożyć:
 - 1) reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - b) 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;
 - 2) wniosek dotyczący:
 - a) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu/biletów,
 - b) usunięcia konta w *Serwisie e-IC* (uprawniony jest wyłącznie *Dysponent*).
2. Reklamacje lub wnioski można składać:
 - 1) osobiście, w formie pisemnej, w każdym punkcie odprawy *PKP Intercity*;
 - 2) listownie – na adres:
„PKP Intercity” S.A.
Aleje Jerozolimskie 142 A

02 – 305 Warszawa;

- 3) drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej www.intercity.pl – z wyjątkiem przypadków, które wymagają dołączenia oryginałów dokumentów (np. *poświadczenie* wydane przez konduktora w pociągu). 2
10
3. Reklamacje:
- 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, może złożyć *Pasażer*.
4. Wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu/biletów – mogą złożyć: *Dysponent* lub *Podróżny*.
5. Do wniosku o zwrot należności:
- 1) za całkowicie niewykorzystany *bilet internetowy* odpowiednio należy:
10
 - a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, przewozu,
 - b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od *Pasażera*,
 - c) wpisać numer nowego *biletu internetowego*, który został zakupiony:
 - w ramach wymiany ,
 - w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 3b pkt 2,
 - d) dołączyć poświadczenie o *rezygnacji z danego biletu internetowego* wraz z kserokopią nowego biletu,
 - e) wpisać nr *biletu internetowego* na przejazd, do którego został wydany bilet na przewóz;
 - 2) za częściowo niewykorzystany *bilet internetowy*:
 - a) na *przejazd jednorazowy* – należy dołączyć poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu,
 - b) na przejazdy wielokrotne (dot. biletów odcinkowych) – należy wpisać datę rezygnacji z biletu, o której mowa w § 7 ust. 3a;
 - 3) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z dalszego przejazdu – w razie opóźnienia pociągu (dotyczy sytuacji, o których mowa w §8). 2
- Ponadto we wniosku należy podać numer transakcji (wskazany na bilecie) oraz odpowiednio:
- a) w przypadku *biletu internetowego* zakupionego w serwisie *e-IC* – w razie zmiany rachunku bankowego (w czasie między dokonaniem zapłaty a złożeniem wniosku) – również numer rachunku, z którego dokonano zapłaty za *bilet internetowy* oraz numer nowego rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu należności,
 - b) w przypadku *biletu internetowego* zakupionego za pośrednictwem *Agent*a – numer rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu należności.
- Jeżeli do *biletu internetowego* została wystawiona faktura VAT we wniosku należy wpisać jej numer.
6. Pozytywne rozpatrzenie wniosku: 7
- 1) o zwrot należności, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 – jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli *biletu internetowego*, którego wniosek dotyczy,
 - 2) o zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy – jest uzależnione od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu po terminie dokonanej rezygnacji z biletu, o której mowa w § 7 ust. 3a.
7. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane *bilety internetowe* dokonywany jest niezwłocznie nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku do *PKP Intercity*.

8. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek bankowy, z którego dokonano zapłaty, a w przypadku zmiany numeru rachunku albo w razie *biletu internetowego* zakupionego za pośrednictwem *Agenta* – na rachunek bankowy wskazany przez *Dysponenta* lub *Podróżnego*. Zwrot należności za bilet, do którego była wystawiona faktura VAT następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez *PKP Intercity* potwierdzonej kopii faktury korygującej. 3

9. Niektóre oferty specjalne w komunikacji międzynarodowej mogą wykluczać zwrot należności za częściowe lub całkowite odstąpienie od umowy przewozu lub podporządkować je określonym warunkom, wskazanym w warunkach taryfowych danej oferty.

10. Zwrotu należności za *bilet internetowy* dokonuje się po potrąceniu:
 - 1) w komunikacji krajowej:
 - a) na przejazd, przewóz (rzeczy, roweru, psa) jednorazowy – 15% tytułem odstępnego, 10 5
 - b) na przejazdy wielokrotne (dot. biletu odcinkowego) – 15% tytułem odstępnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż 150,00 zł,
 - c) na przejazdy wielokrotne (dot. Biletu weekendowego MAX, Biletu weekendowego) – 15% tytułem odstępnego; 8
 - 2) w komunikacji międzynarodowej:
 - a) **20%** tytułem odstępnego – w przypadku biletu wydanego wg taryfy normalnej lub ulgowej, zwróconego do 1 dnia przed planowanym wyjazdem pociągu,
 - b) **50%** tytułem odstępnego:
 - w przypadku biletu wydanego wg taryfy normalnej lub ulgowej, zwróconego najpóźniej na godzinę przed planowanym wyjazdem pociągu ze stacji wsiadania *Podróżnego*,
 - w przypadku, o którym mowa w §6 ust. 8, z zastrzeżeniem ust. 12.

11. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 - 1) gdy niewykorzystanie biletu nastąpiło:
 - a) w związku ze zmianą umowy przewozu,
 - b) z przyczyn leżących po stronie *PKP Intercity*; 4
 - 2) gdy w zamian za zwrócony całkowicie niewykorzystany bilet na wielokrotne przejazdy (dot. biletów odcinkowych, Biletu weekendowego MAX, Biletu weekendowego) zostanie jednocześnie zakupiony tego samego rodzaju bilet. 7 8

12. W razie częściowego niewykorzystania *biletu internetowego*: 7
 - 1) na przejazd jednorazowy – zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego;
 - 2) na przejazdy wielokrotne (dot. biletu odcinkowego) – zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim bilet nie mógł być wykorzystany.

13. *Pasażer* może złożyć reklamację, która powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia pisma;
 - 2) nazwę i adres siedziby przewoźnika;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej wniosek;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie wniosku;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - 6) numer *biletu internetowego*;
 - 7) wykaz załączonych dokumentów;
 - 8) podpis osoby uprawnionej do wniesienia wniosku;
 oraz dołączyć:
 - 9) odpowiednio oryginał biletu wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty i/albo

- 10) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty i/albo
- 11) uwierzytelnioną (np. przez osobę obsługującą podróżnych w dowolnym punkcie odprawy lub informacji na stacji, upoważnionego pracownika *PKP Intercity* w Zakładzie, notariusza lub wystawcę dokumentu) kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu.
14. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać:
 - 1) nazwę i siedzibę przewoźnika;
 - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
 - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub w części);
 - 4) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 5) pouczenie o prawie odwołania się do właściwego miejscowo sądu;
 - 6) podpis osoby występującej w imieniu przewoźnika.
15. Reklamacje, wnioski dotyczące zagadnień określonych w:
 - a) ust. 1 pkt 1 lit. a oraz pkt 2 lit. a – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
 - b) ust. 1 pkt 1 lit. b - mogą być składane nie później niż w terminie trzech miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
16. Wniosek o usunięcie Konta z *Serwisu e-IC* powinien zawierać imię, nazwisko i login właściciela Konta. Wniosek należy wysłać na adres e-ic@intercity.pl z adresu e-mail podanego w trakcie rejestracji w *Serwisie e-IC*.

§11. Wystawianie faktur VAT

1. *Bilet internetowy* nie jest fakturą VAT. 3
2. Faktura VAT jest wystawiana w formie elektronicznej.
3. Faktura VAT może być wygenerowana w *Serwisie e-IC* do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę przewozu.
4. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 3 *PKP Intercity* wystawia fakturę VAT na wniosek złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu. 3
 Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres:
 „PKP Intercity” S.A.
 Aleje Jerozolimskie 142 A
 02 - 305 Warszawa 15
 lub przesłać na adres e-mail: fakturye-ic@intercity.pl.
5. Faktury VAT za *bilety internetowe* zakupione za pośrednictwem *Agent*a wystawia *Agent*.

§12. Prawa i obowiązki Klienta, Dysponenta oraz Podróżnego

1. *Klient* ma prawo do:
 - 1) rejestracji Konta;
 - 2) zakupu *biletu internetowego* za pośrednictwem *konta Gość*;
 - 3) składania wniosków, dotyczących biletów zakupionych za pośrednictwem *konta Gość*;
 - 4) zmiany danych *Podróżnego* na zakupionych *biletach internetowych*.
2. *Dysponent* ma prawo do:

- 1) wglądu do danych podanych w trakcie rejestracji i uaktualniania ich;
 - 2) składania wniosków;
 - 3) likwidacji Konta;
 - 4) zmiany danych *Podróżnego* na zakupionych *biletach internetowych*.
3. Klient/Dysponent zobowiązany jest:
- 1) podać przy korzystaniu z *Serwisu e-IC* prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami *Regulaminu e-IC* na każde żądanie *Serwisu e-IC*;
 - 3) w przypadku wniosku przesłanego za pośrednictwem poczty – ponosić wszelkie koszty z tym związane (np. znaczków pocztowych);
 - 4) potwierdzić datą i podpisem odbiór faktury korygującej;
 - 5) w przypadku zakupu biletu dla innej osoby/osób zapoznać je z postanowieniami *Regulaminu e-IC* i ewentualnie warunkami *oferty specjalnej*; 7
 - 6) korzystać z *Serwisu e-IC* zgodnie z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego *Regulaminu e-IC*;
 - 7) wydrukować czytelnie na papierze formatu A4 – w orientacji pionowej – bilet, ponosząc koszty wydruku albo udostępnić bilet *Podróżnemu* w celu zapisania na przenośnym urządzeniu elektronicznym w formacie PDF; bilet na przejazd jednorazowy można zapisać najpóźniej do odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu *Podróżnego*, natomiast bilet odcinkowy należy zapisać przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu a najpóźniej przed upływem pierwszego dnia ważności; 7
 - 8) nie przenosić praw, wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie, z wyjątkiem prawa do dysponowania biletem przez *Podróżnego*.
4. *Podróżny* zobowiązany jest:
- 1) w komunikacji krajowej na przejazd w wagonach z miejscami do siedzenia – osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - a) wręczyć ważny, czytelnie wydrukowany bilet, albo okazać bilet na ekranie przenośnego urządzenia elektronicznego w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować kod Aztec (należy tak ustawić kod Aztec na ekranie urządzenia aby był on w całości widoczny i miał wymiary co najmniej 25 mm na 25 mm),
 - b) okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość *Podróżnego*,
 - c) okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego;
 - 2) w komunikacji krajowej na przejazd w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia oraz w komunikacji międzynarodowej – osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - a) wręczyć ważny, czytelnie wydrukowany *bilet internetowy*,
 - b) okazać dokument ze zdjęciem, potwierdzający jego tożsamość,
 - c) okazać i wręczyć ważny dokument, poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego.
5. W przypadku biletu wystawionego na przejazd więcej niż jednej osoby każdy z *Pasażerów*, który korzysta z ulgowego biletu, zobowiązany jest okazać i wręczyć ważny dokument, poświadczający uprawnienie do danej ulgi. 3
6. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 4, *Podróżny* traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.
7. Jeżeli *Pasażer*, odbywający przejazd w komunikacji krajowej oświadczy, że posiada ważny bilet lub ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi i okaże tylko dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej 3

– po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać na podstawie wniosku, na zasadach określonych w §10.

8. Akceptując *Regulamin e-IC Klient* oświadcza, że:

- 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z *Serwisu e-IC* są prawdziwe i aktualne zgodnie z jego najlepszą wiedzą;
- 2) zapoznał *Pasażera*, dla którego zakupił *bilet internetowy* z postanowieniami *Regulaminu e-IC*, (ewentualnie z *ofertą specjalną*).

§13. Prawa i obowiązki PKP Intercity

1. *PKP Intercity* ma prawo:

- 1) odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu *Serwisu e-IC* w przypadku naruszenia przez *Klienta* lub *Podróżnego* niniejszego *Regulaminu e-IC*;
- 2) anulować transakcję i zablokować/usunąć Konto, w przypadku pozyskania informacji, że płatność dokonywana jest przez osobę nieuprawnioną;
- 3) zablokowania Konta lub dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przed sądem, w przypadku nadużyć w *Serwisie e-IC* np. działań niezgodnych z przeznaczeniem serwisu albo prowadzących do nieprawidłowego działania serwisu lub strat finansowych.

2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem *Serwisu e-IC*, *PKP Intercity* jest zobowiązane do:

- 1) ponoszenia kosztów transakcji dokonywanych przy pomocy *płatności on-line*;
- 2) przesłania *Klientowi* faktur VAT oraz faktur korygujących, z wyjątkiem faktur wystawionych przez *Agentą*;
- 3) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową;
- 4) rozpatrzenia złożonych wniosków, reklamacji, o których mowa w §10.

7

3. *PKP Intercity* przetwarza dane osobowe użytkowników *Serwisu e-IC* na podstawie art. 23 ust.1 pkt 3 i 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o *ochronie danych osobowych*, w celu: realizacji internetowej sprzedaży biletów, zapewnienia ciągłego dostępu do historii dokonanych transakcji lub marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług.

9

4. *Dysponentowi*, zarejestrowanemu w *Serwisie e-IC*, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

§14. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym *Regulaminie e-IC*, zastosowanie mają przepisy:

1) w komunikacji krajowej:

- a) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe*,
- b) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w *sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego*,
- c) *Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)*,
- d) *Taryfy przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC)*,
- e) 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*;

3

2) w komunikacji międzynarodowej:

- a) Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z 1999 r.,
- b) Ogólnych warunków przewozu osób kolejami (GCC–CIV/PRR);

3) 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;

4) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o *świadczeniu usług drogą elektroniczną*.