

Tekst ujednolicony obowiązuje od dnia 26 stycznia 2021 r.

„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

§ 1.	4
Postanowienia ogólne – zakres zastosowania	4
§ 2.	4
Słownik terminów i znaczeń	4
§ 3.	7
Rodzaje dostępnych Biletów	7
§ 4.	8
Informacje wskazane na Bilecie	8
§ 5.	9
Zmiana danych Podróżnego na Bilecie	9
§ 7.	10
Zmiana Umowy Przewozu	10
§ 8.	12
Zwrot Biletu	12
§ 9.	14
Przeszkody w wykonaniu Umowy Przewozu	14
§ 10.	14
Odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu	14
§ 11.	14
Zasady składania reklamacji	14
§ 11a.	16
Zasady składania wniosków	16
§ 12.	18
Wystawianie faktur	18
§ 13.	18
Prawa i obowiązki	18
§ 14.	19
Dane Osobowe	19
§ 15.	21
Podstawa prawna	21

§ 1.

Postanowienia ogólne – zakres zastosowania

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 8) PKP Intercity ustala niniejszy Regulamin. 6 8
2. Postanowienia Regulaminu, łącznie z postanowieniami Regulaminu Serwisu, regulują warunki i zasady:
 - 1) zakupu, wymiany i zwrotu Biletów za pośrednictwem Serwisu oraz aplikacji mobilnej BILKOM2 (zwanej dalej „aplikacją mobilną”);
 - 2) dokonywania transakcji z tytułu zakupu Biletu za pośrednictwem Serwisu lub aplikacji mobilnej;
 - 3) przetwarzania Danych Osobowych;
 - 4) procedury składania Zgłoszeń (reklamacje/wnioski).4
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.
7. Regulamin nie ma zastosowania do odprawy podróżnych na podstawie oferty Wspólny Bilet. Zakres tej oferty regulują „Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)”. 5
8. PKP Intercity może w każdym przypadku uzasadnionym koniecznością przestrzegania przepisów prawa wprowadzić przejściowe szczególne zasady i warunki w zakresie wskazanym w ust.2 powyżej, które mają pierwszeństwo stosowania przed postanowieniami zawartymi w niniejszym Regulaminie. Przejściowe szczególne zasady i warunki, o których mowa w zdaniu poprzednim stanowią odrębny dokument i są ogłaszane na Stronie Internetowej, w taki sam sposób jak niniejszy Regulamin. 8

§ 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 lub aplikacji mobilnej 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 lub aplikacji mobilnej i opłacony za
- 4

- 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 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1);
- 4a) **Dokument Tożsamości** – dokument urzędowy stwierdzający tożsamość danej osoby: dowód osobisty, paszport, karta tożsamości, książeczka żeglarska, karta pobytu, polski dokument tożsamości cudzoziemca, dokument „zgoda na pobyt tolerowany”, tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca;
- 4b) **Dokument Umożliwiający Potwierdzenie Tożsamości** – jeden z niżej wymienionych dokumentów:
- a) ważny dokument ze zdjęciem poświadczający uprawnienia do korzystania z ulg ustawowych¹, np. legitymacja szkolna, legitymacja studencka, książeczka wojskowa,
- b) ważny dokument ze zdjęciem wydany przez PKP Intercity, poświadczający prawo do korzystania z ulgi handlowej,
- c) prawo jazdy;
- 5) **Inny Przewoźnik** – inny niż PKP Intercity Przewoźnik, którego usługi dostępne są w Serwisie lub w aplikacji mobilnej;
- 6) **Klient** – osoba korzystająca z Serwisu lub z aplikacji mobilnej za pośrednictwem Konta;
- 7) **Konto** – zbiór zasobów i uprawnień w ramach Serwisu lub aplikacji mobilnej, zdefiniowany w Regulaminie Serwisu, przypisany konkretnemu użytkownikowi Serwisu lub aplikacji mobilnej;
- 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;
- 8a) **mTożsamość** – funkcjonalność w aplikacji mObywatel dostarczanej przez ministra właściwego do spraw informatyzacji pozwalająca na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, obejmujących co najmniej: zdjęcie użytkownika, numer dowodu osobistego, termin ważności dowodu osobistego, organ wydający dowód osobisty, numer PESEL, imiona

¹ w rozumieniu ustawy z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 295); ustawy z dnia 16 listopada 2006 r. o świadczeniu pieniężnym i uprawnieniach przysługujących cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 684), ustawy z dnia 29 maja 1974 r. o zaopatrzeniu inwalidów wojennych i wojskowych oraz ich rodzin (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 203 z późn. zm.), ustawy z dnia 24 stycznia 1991 r. o kombatanach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 517) oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o weteranach działań poza granicami państwa (tekst jednolity Dz. U. z 2019 Nr 1569 z późn. zm.).

i nazwisko, data urodzenia. Nie jest równoważna z dokumentem tożsamości np. w postaci dowodu osobistego, paszportu i nie zastępuje go;

- 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): 2 492 022 270,00 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 rezygnacją z przejazdu;
- 16) **Przewoźnik** – PKP Intercity lub Inny Przewoźnik, który umożliwia skorzystanie za pośrednictwem Serwisu lub aplikacji mobilnej, 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 lub aplikacji mobilnej;
- 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 lub aplikacji mobilnej, potwierdzeniem zawarcia której jest Bilet;

8

4

4

4

- 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;
- 25a) **Wspólny Bilet** – oferta stosowana przez PKP Intercity przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, zgodnie z ZW-WB;
- 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.

5

§ 3.

Rodzaje dostępnych Biletów

4

1. Za pośrednictwem Serwisu lub aplikacji mobilnej, 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, 33%, 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) – w tym również w strefie ciszy,
 - Express InterCity (EIC) – z wyłączeniem miejsc w strefie wygody,
 - 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/przewoźnika 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 lub aplikacji mobilnej 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

9

7

4

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, przy czym sprzedaż takich biletów może być wstrzymana na niektóre pociągi, o czym PKP Intercity każdorazowo informuje na stronie internetowej.
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 przedsprzedaży, 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 przedsprzedaży.
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 kasach innego przewoźnika kolejowego sprzedających bilety na przewóz wykonywany przez PKP Intercity.

3

4

§ 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.
5. Tryb zmiany imienia lub nazwiska Podróżnego określony w niniejszym paragrafie obowiązuje również w przypadku zmiany imienia lub nazwiska Podróżnego wskazanego na Bilecie zakupionym przez aplikację mobilną. Z poziomu aplikacji mobilnej nie ma możliwości modyfikacji danych Podróżnego na zakupionym Bilecie.

4

§ 6.

Zawarcie Umowy Przewozu

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 wraz z Dokumentem Tożsamości albo Dokumentem Umożliwiającym Potwierdzenie Tożsamości albo mTożsamością Podróżnego.

4

6

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) przejazdu poza stację 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. 7, 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 § 11a 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. 15 i 16;
 - 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 miejsc – 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. 11 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 § 11a 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. 12.
- 13a. Jeżeli Pasażer oświadczył że posiada:
- 1) uprawnienie do ulgowych przejazdów, albo
 - 2) ważny Bilet,
- ale nie może okazać odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego Biletu na dany przejazd, wówczas zwrot albo umorzenie zapłaconych w pociągu albo wskazanych w wezwaniu do zapłaty opłat taryfowych lub opłaty dodatkowej wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., po potrąceniu albo uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, może uzyskać pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni od daty przejazdu, uprawnień do ulgowego przejazdu albo posiadania ważnego dokumentu przewozu na dany przejazd, w drodze wniosku, odpowiednio na zasadach określonych w § 11 lub §11a.
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 § 11a 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

8

8

1

8

1

1

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. 15, jest obligatoryjne dla wszystkich Pasażerów i we wszystkich kategoriach pociągów obsługiwanych przez PKP Intercity. 8
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 i aplikacji mobilnej określono w Regulaminie Serwisu, dostępnym na Stronie Internetowej Serwisu. 4
19. Szczegółowa instrukcja dokonania zmiany Umowy Przewozu poprzez wymianę Biletu jest dostępna na Stronie Internetowej Serwisu.
20. Tryb zmiany Umowy Przewozu omówiony w niniejszym paragrafie obowiązuje również w przypadku zmiany Umowy Przewozu na podstawie Biletu zakupionego przez aplikację mobilną. Z poziomu aplikacji mobilnej nie ma możliwości dokonania zmiany Umowy Przewozu. 4

§ 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 § 11a Regulaminu. 1
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 1

- przewozowego, dokonywanego na wniosek Podróżnego, złożony na zasadach określonych w § 11a 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 dołączony jest dokument poświadczający tę przyczynę (np. zaświadczenie lekarskie), złożonego na zasadach określonych w § 11 Regulaminu, przy czym dokonuje się go po potrąceniu odstępnego. 8
 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 § 11a Regulaminu, albo 1
 - 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 zakupiono Bilet na przewóz rzeczy, roweru, psa. W przeciwnym wypadku w celu zwrotu opłaty należy wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w § 11a Regulaminu. 1 8

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.
17. Tryb zwrotu Biletu omówiony w niniejszym paragrafie obowiązuje również przy zwrotach Biletów zakupionych przez aplikację mobilną. Z poziomu aplikacji mobilnej nie ma możliwości dokonania zwrotu zakupionego Biletu.

4

§ 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 dokumencie przewozu powyżej 60 minut, Pasażer nie tracąc prawa do przewozu może żądać odszkodowania z tego tytułu na warunkach określonych w § 25 Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC). Wnioski o odszkodowanie należy składać w drodze reklamacji na zasadach określonych w § 11.

1

1

§ 11.

Zasady składania reklamacji

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację:
 - 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:
 - a) dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty,
 - 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. Reklamacje można składać:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w dowolnym punkcie obsługi klienta PKP Intercity;
 - b) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz.U. z 2018 r., poz. 2188 z późn. zm.) – na adres:
„PKP Intercity” S.A.
Aleje Jerozolimskie 142 A
02-305 Warszawa;
 - 2) w formie dokumentowej za pośrednictwem:
 - a) „Formularza Kontaktowego” dostępnego w Serwisie i w aplikacji mobilnej, wypełnionego zgodnie ze wskazaniem określonymi w Serwisie oraz zgodnie z Regulaminem Serwisu,

8

4

- z wyjątkiem przypadków, które wymagają doręczenia oryginałów dokumentów (np. Poświadczenia),
- b) formularza reklamacyjnego dostępnego na Stronie Internetowej.
3. PKP Intercity niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji złożonej w formie, o której mowa w ust. 2 pkt 1 lit. a oraz w pkt 2 lit. b.
4. Osoba uprawniona może złożyć reklamację, która powinna zawierać:
- 1) nazwę i adres Przewoźnika – PKP Intercity,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej reklamację,
 - 3) uzasadnienie roszczenia,
 - 4) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Biletu),
 - 5) adres właściwy do wypłaty uznanego roszczenia lub numer konta bankowego (do przelewów międzynarodowych konieczne jest podanie pełnej nazwy i adresu banku, międzynarodowy numer rachunku bankowego w formacie IBAN wraz z numerem SWIFT/BIC); zaleca się podanie numeru konta bankowego,
 - 6) numer Biletu lub Biletów, objętych reklamacją,
 - 7) podpis osoby uprawnionej wnoszącej reklamację w formie pisemnej, oraz dołączyć odpowiednio do przedmiotu roszczenia:
 - 8) kopie dokumentów przewozu wydanych w pociągu lub serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty, a ponadto mogą zostać dołączone również kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczające uprawnienie do ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 5.,
 - 9) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
5. Kopie dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów załączane do reklamacji muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem.
6. Jeżeli reklamacja:
- 1) nie odpowiada warunkom określonym w ust. 4 i 5, PKP Intercity wzywa reklamującego nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, aby usunął braki w wyznaczonym terminie (termin ten nie może być krótszy niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania); niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania;
 - 2) zostanie uzupełniona w terminie określonym w pkt. 1, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
7. W celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, PKP Intercity może nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać wnoszącego reklamację, wyznaczając termin nie krótszy niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających posiadanie – w dniu przejazdu – uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
8. Nieprzekazanie dokumentów, o których mowa w ust. 7, w wyznaczonym terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.
9. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 7. PKP Intercity zwraca reklamującemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację, przesyłką rejestrowaną w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz.U. z 2018 r., poz. 2188 z późn. zm.).

10. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej przyjęcia.
11. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.
12. Jeżeli Podróżny nie zgadza się z udzieloną odpowiedzią na reklamację, lub w sprawie zaistnieją nowe okoliczności, które mogą mieć wpływ na jej rozstrzygnięcie, może złożyć odwołanie w formach, o których mowa w ust. 2, z powołaniem się na numer otrzymanej odpowiedzi.
13. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez PKP Intercity usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).
14. Po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji Podróżny może dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego.
15. Reklamacje i zgłoszenia dotyczące usług świadczonych przez Właściciela Serwisu, w tym działania Serwisu i aplikacji mobilnej są rozpatrywane przez Właściciela Serwisu; szczegółowe zasady składania reklamacji i zgłoszeń dotyczących usług świadczonych przez Właściciela Serwisu, w tym działania Serwisu i aplikacji mobilnej, określone są w Regulaminie Serwisu. 4
16. 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.

§ 11a.

Zasady składania wniosków

1

1. Osoba uprawniona może złożyć wniosek:
 - 1) dotyczący zwrotu opłaty za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Bilet – w terminie roku od daty przejazdu,
 - 2) przypadku, gdy w trakcie kontroli biletów w pociągu nie okazała ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego dokumentu przewozu, ale oświadczyła, że posiada uprawnienia do bezpłatnego/ ulgowego przejazdu lub dokument ważny na ten przejazd (RPO-IC §22 ust. 2a) – nie później niż w terminie 7 dni od daty przejazdu.
2. Wnioski można składać:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w dowolnym punkcie obsługi klienta PKP Intercity;
 - b) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r., poz. 2188 z późn. zm.) – na adres:
„PKP Intercity” S.A.
Aleje Jerozolimskie 142 A
02-305 Warszawa;
 - 2) w formie dokumentowej za pośrednictwem:

8

- a) „Formularza Kontaktowego” dostępnego w Serwisie i w aplikacji mobilnej, wypełnionego zgodnie ze wskazaniami określonymi w Serwisie oraz zgodnie z Regulaminem Serwisu, z wyjątkiem przypadków, które wymagają doręczenia oryginałów dokumentów (np. Poświadczenia),
- b) formularza reklamacyjnego dostępnego na Stronie Internetowej.

4

3. 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 przyczyn,
 - 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,
 - 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 konta bankowego (do przelewów międzynarodowych konieczne jest podanie pełnej nazwy i adresu banku, międzynarodowy numer rachunku bankowego w formacie IBAN wraz z numerem SWIFT/BIC), w przypadku uznania żądania; zaleca się podanie numeru konta bankowego, z zastrzeżeniem ust. 5;
- 5) w każdym przypadku – wpisać numer faktury, jeżeli przy zakupie Biletu została wystawiona faktura.

8

4. Pozytywne rozpatrzenie wniosku o zwrot opłaty, o którym mowa w ust. 3 pkt 1) jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion Kontroli Biletu, którego wniosek dotyczy (dotyczy Biletu jednorazowego).

5. 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.

6. Wniosek powinien zawierać:

- 1) nazwę i adres Przewoźnika – PKP Intercity,
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) wnioskodawcy,
- 3) uzasadnienie żądania,
- 4) numer Biletu lub Biletów objętych wnioskiem,
- 5) podpis osoby uprawnionej do złożenia wniosku.

7. Do wniosku powinny być dołączone oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie innych dokumentów uzasadniających wniosek (np. poświadczenie o rezygnacji z przejazdu).

8. Jeżeli wniosek nie odpowiada wymogom określonym w ust. 3, 6 i 7, PKP Intercity wzywa wnioskodawcę, aby usunął braki w wyznaczonym terminie; niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie wniosku bez rozpoznania.
9. Jeżeli wniosek zostanie uzupełniony w wyznaczonym terminie, za datę jego wpływu przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia.
10. Wnioski są rozpatrywane w kolejności ich wpływu do PKP Intercity, bez zbędnej zwłoki.
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 lub aplikacji mobilnej 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. 4
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 lub w aplikacji mobilnej. 4

§ 13.

Prawa i obowiązki

1. Klient zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z Serwisu lub aplikacji mobilnej prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się i akceptację postanowień Regulaminu oraz Regulaminu Serwisu, na każde żądanie Serwisu lub aplikacji mobilnej; 4
 - 3) korzystać z Serwisu lub aplikacji mobilnej, 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 Tożsamości albo Dokument Umożliwiający Potwierdzenie Tożsamości, albo mTożsamość, w taki sposób aby osoba dokonująca Kontroli Biletu mogła zweryfikować zgodność danych Podróżnego na bilecie z okazanym dokumentem 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 Tożsamości albo Dokument Umożliwiający potwierdzenie Tożsamości, albo mTożsamość, 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 reklamacji/wniosku, złożonego na zasadach określonych odpowiednio w § 11 lub § 11a Regulaminu.
6. Akceptując Regulamin Klient oświadcza, że:
- 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu lub z aplikacji mobilnej 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 Serwisu lub aplikacji mobilnej, w przypadku naruszenia postanowień Regulaminu.
8. W związku z Umową Przewozu zawartą za pośrednictwem Serwisu lub aplikacji mobilnej, PKP Intercity jest zobowiązana do:
- 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą Umową Przewozu;
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji/wniosków, o których mowa w § 11 i § 11 a 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 zgodnie z postanowieniami art. 6 ust. 1 lit. a - c i lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej RODO, w celu:

- 1) zawarcia i realizacji Umowy Przewozu;
 - 2) realizacji sprzedaży Biletu za pośrednictwem Serwisu lub aplikacji mobilnej;
 - 3) wystawienia Biletu;
 - 4) obsługi posprzedażnej Biletu, w tym przyjmowania reklamacji, skarg, wniosków dotyczących Umowy Przewozu, składanych za pośrednictwem Serwisu lub aplikacji mobilnej;
 - 5) wydawania faktur VAT;
 - 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, skarg i wniosków), adres korespondencyjny (w zakresie reklamacji, skarg i wniosków), inne dane podawane w związku z procedurą wystawienia faktury: adres, NIP w przypadku osoby prawnej lub osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.
3. Administratorem danych osobowych jest „PKP Intercity” S.A. z siedzibą przy Alejach Jerozolimskich 142, 02-305 Warszawa.
4. W razie pytań związanych z przetwarzaniem danych osobowych zachęcamy do kontaktu z powołanym przez administratora danych, inspektorem ochrony danych tel. +48 22 4742115, adres e-mail: iod@intercity.pl
5. PKP Intercity przetwarza dane w celach określonych w ust. 1 przez okres ciągły gwarantując stały dostęp Klientów oraz Pasażerów do tych danych.
6. 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.
7. Podanie Danych Osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji celów określonych w ust. 1.
8. Podróżny ma prawo do:
- 1) dostępu do swoich danych osobowych,
 - 2) sprostowania danych,
 - 3) usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych,
 - 4) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych,
 - 5) wycofania zgody na przetwarzanie danych (skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody),
 - 6) przenoszenia danych .
9. Wszystkie dane są przetwarzane przez PKP Intercity zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
10. Jeżeli Podróżny uzna, że przetwarzanie jego danych przez PKP Intercity narusza przepisy prawa, wówczas może wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie właściwym dla kontroli przetwarzania danych osobowych.

§ 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 2020 r. poz. 8);
- 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 z późn. zm.);
- 3) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę PKP Intercity (RPO-IC);
- 4) Taryfy przewozowej Spółki PKP Intercity (TP-IC);
- 5) Cennika 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).

8

1