

*Tekst ujednoczony, obowiązuje od dnia 15 lutego 2014 r.*

# REGULAMIN INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY BILETÓW W KOMUNIKACJI KRAJOWEJ I MIĘDZYNARODOWEJ PRZEZ „PKP INTERCITY” SPÓŁKA AKCYJNA

zwany *Regulaminem e-IC*

## Rozdział 1 Postanowienia ogólne

### § 1. Zakres stosowania

1. *Regulamin e-IC* ma zastosowanie:

- 1) w komunikacji krajowej – do nabywania *biletów internetowych na przejazd* w bezpośrednich pociągach Spółki „PKP Intercity”, na odległość powyżej 50 km;
- 2) w komunikacji międzynarodowej – do nabywania *biletów IRT* wg taryfy normalnej i/albo ulgowej lub ofert specjalnych – tylko na przejazd w pociągach „Berlin-Warszawa-Express” (BWE) lub „Berlin-Gdynia-Express” (BGE);

przy pomocy *systemu e-IC* i określa:

- a) zasady i warunki korzystania z *systemu e-IC*;
- b) zasady:

- zamawiania *biletu internetowego*,
- zawarcia *umowy przewozu*,
- zmiany *umowy przewozu*,
- odstąpienia od *umowy przewozu*,
- zwrotu *biletu internetowego* oraz zmiany trasy w przypadku opóźnienia pociągu, przerwy w ruchu lub utraty połączenia,
- rekompensaty w razie opóźnienia pociągu,
- zwrotu należności za niewykorzystane *bilety internetowe* oraz składania i rozpatrywania *wniosek*,
- wystawiania faktur VAT;

c) prawa i obowiązki Stron (*Płatnika*, *Podróżnego* oraz *PKP Intercity*).

2. Użyte w *Regulaminie e-IC* określenia oznaczają:

- 1) **PKP Intercity** – „PKP Intercity” Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Żelaznej 59A, 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;
- 2) **system e-IC** – *system internetowej sprzedaży biletów* – system umożliwiający poznanie ceny biletu oraz zawarcie *umowy przewozu*, na swoją rzecz lub na rzecz osoby trzeciej;

2a) **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z *systemu e-IC*;

3) **Płatnik** – osoba, posiadająca *konto użytkownika*, dokonująca *płatności on-line*;

4) **płatność on-line** – opłacenie przez *Płatnika* należności za pomocą:

- a) karty płatniczej własnej lub firmy, na rzecz której zawierana jest umowa przewozu (z wyjątkiem kart korporacyjnych bezimiennych), albo
  - b) przelewu internetowego *on-line*,
- a ponadto jeżeli operator płatności wymaga dodatkowej akceptacji ustalonych przez niego zasad i warunków dokonywania płatności, należy tego dokonać;

5) **umowa przewozu** – umowa zawarta z *PKP Intercity* za pomocą *systemu e-IC* na przewóz osób, w bezpośrednich pociągach:

a) w komunikacji krajowej:

- ExpressIC (Express InterCity) - EIC, wg taryfy ekspresowej, w wagonach z miejscami do siedzenia;
- Twoje Linie Kolejowe (TLK), wg taryfy pospiesznej:
  - w wagonach z miejscami do siedzenia,
  - w wagonach sypialnych (WL) i z miejscami do leżenia (Bc);

b) w komunikacji międzynarodowej: „Berlin-Warszawa-Express” (BWE) lub „Berlin-Gdynia-Express” (BGE), w wagonach z miejscami do siedzenia, wg *opłat IRT*;

- 6) **Podróżny** – osoba, na rzecz której zakupiony został *bilet internetowy*, której imię i nazwisko zostało zamieszczone na bilecie;
- 7) **opłata IRT** – opłata globalna zawierająca opłatę za przejazd i rezerwację miejsca do siedzenia;
- 8) **bilet IRT** – *bilet internetowy* z *opłatą IRT* w komunikacji międzynarodowej;
- 9) **bilet internetowy** – imienny dokument potwierdzający zawarcie *umowy przewozu* na przejazd jedno-razowy:
- a) w komunikacji krajowej - bilet na przejazd, w formie papierowej lub elektronicznej (normalny, z ulgą: 37%, 50%, 51%, 78%, 95% w tym również wg oferty WCZEŚNIEJ albo wg oferty specjalnej):
- w klasie 1 lub 2 pociągu EIC lub TLK – ze wskazaniem nieodpłatnego miejsca do siedzenia (ważny tylko w dniu, relacji, pociągu, wagonie i na miejsce na nim oznaczone) albo z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*” (ważny tylko w dniu, relacji i pociągu na nim oznaczonym) albo
  - z rezerwacją miejsca w przedziale menedżerskim w klasie 1 w pociągu EIC, zawierający oprócz opłaty za przejazd opłatę serwisową za korzystanie z takiego miejsca – ważny tylko w dniu, relacji, pociągu, wagonie i na miejsce na nim oznaczone (zwany dalej biletem z opłatą serwisową) albo
  - z rezerwacją miejsca sypialnego wagonu WL (w przedziale 1-, 2- lub 3-miejscowym) lub miejsca do leżenia w kl. 2 wagonu Bc – wyłącznie w formie papierowej – ważny tylko w dniu, relacji, pociągu, klasie i na miejsce na nim oznaczone (zwany dalej biletem z rezerwacją miejsca sypialnego/do leżenia);
- b) w komunikacji międzynarodowej – *bilet IRT* – wyłącznie w formie papierowej – na przejazd w jedną stronę („tam”) lub w dwie strony („tam i z powrotem”):
- normalny – wg opłat podstawowych;
  - ulgowy – dla młodzieży;
  - wg oferty specjalnej – „Berlin-Warszawa/Gdynia–Specjal.”, „Berlin-Poznań-Specjal.”, „Frankfurt-Poznań-Specjal.”,
- ważny tylko w dniu, relacji, wagonie, pociągu i na miejsce na nim oznaczone, z zastrzeżeniem § 5 ust. 7;
- 10) **oferta specjalna** - zawierająca szczególne warunki taryfowe:
- a) w komunikacji krajowej – oferta nie ujęta w postanowieniach *Taryfy przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC)*;
- b) w komunikacji międzynarodowej – oferta typu „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal.”; warunki taryfowe oferty specjalnej zamieszczone są na *stronie internetowej*;
- 11) **wniosek** – pisemne wystąpienie, lub dyspozycja złożona bezpośrednio w punktach, wskazanych w § 9 ust. 5 pkt 2, dotyczące odpowiednio zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany *bilet internetowy*, wypłaty *rekompensaty* lub wystawienia faktury VAT;
- 12) **poświadczenie biletu** – odrębny zapis lub odrębny dokument zmieniający zakres uprawnień określony na bilecie lub stanowiący podstawę zwrotu należności;
- 13) **zwrot biletu** – czynność polegająca na zwolnieniu *biletu internetowego* przy użyciu polecenia „Rezygnuj” dostępnego w zakładce „Lista biletów opłaconych” w razie całkowitego odstąpienia od *umowy przewozu*, o której mowa w § 6;
- 14) **autozwrot** – automatyczny zwrot należności za całkowicie niewykorzystany *bilet internetowy*, po potrąceniu odstępnego w odpowiedniej wysokości, tj.:
- 1) w komunikacji krajowej w przypadku biletu na przejazd:
- a) ze wskazaniem miejsca do siedzenia albo z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”:
- **5%** tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z biletu dokonano najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień wyjazdu wskazany na tym bilecie,
  - **10%** tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z biletu dokonano w dniu wyjazdu, najpóźniej na 30 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego,
  - **20%** tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z biletu dokonano później niż 30 minut, ale do 15 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego,
- b) z opłatą serwisową:
- **5%** tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z biletu dokonano najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień wyjazdu wskazany na tym bilecie (zwrot jest dokonywany z należności stanowiących sumę opłaty za przejazd oraz opłaty serwisowej),

- **10%** tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z biletu dokonano w dniu wyjazdu, odpowiednio:
  - najpóźniej na 1 godzinę (zwrot jest dokonywany z należności stanowiących sumę opłaty za przejazd oraz opłaty serwisowej), albo
  - później niż na 1 godzinę, ale nie później niż na 30 minut (zwrot jest dokonywany wyłącznie z należności stanowiących opłatę taryfową za przejazd, opłata serwisowa nie podlega zwrotowi),
 przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego,
- **20%** tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z biletu dokonano później niż 30 minut, ale nie później niż na 15 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego (zwrot jest dokonywany z należności stanowiących opłatę taryfową za przejazd, opłata serwisowa za korzystanie z jednego miejsca lub z całego przedziału menedżerskiego nie podlega zwrotowi),
- c) z rezerwacją miejsca sypialnego lub miejsca do leżenia:
  - **5%** tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z biletu dokonano najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień wyjazdu wskazany na tym bilecie (zwrot jest dokonywany z należności stanowiących sumę opłaty za przejazd oraz opłaty za miejsce sypialne/do leżenia),
  - **10%** tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z biletu dokonano w dniu wyjazdu, odpowiednio:
    - najpóźniej na 2 godziny (zwrot jest dokonywany z należności stanowiących sumę opłaty za przejazd oraz opłaty za miejsce sypialne/do leżenia), albo
    - później niż na 2 godziny i nie później niż na 30 minut (zwrot jest dokonywany z należności stanowiących opłatę taryfową za przejazd, opłata za miejsce sypialne/do leżenia nie podlega zwrotowi),
 przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego,
  - **20%** tytułem odstępnego – jeżeli rezygnacji z biletu dokonano później niż 30 minut, ale nie później niż na 15 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego (zwrot jest dokonywany z należności stanowiących opłatę taryfową za przejazd, opłata za miejsce sypialne/do leżenia nie podlega zwrotowi),
- 2) w komunikacji międzynarodowej:
  - a) **20%** - w przypadku biletu wydanego wg taryfy normalnej lub ulgowej, zwróconego do 1 dnia przed planowanym wyjazdem pociągu,
  - b) **50%** - w przypadku biletu wydanego wg taryfy normalnej lub ulgowej, zwróconego najpóźniej na godzinę przed planowanym wyjazdem pociągu ze stacji wsiadania Podróżnego;
- 15) **bon** – dokument o określonej wartości pieniężnej, wydany przez *PKP Intercity* w ramach rekompensaty za opóźnienie pociągu EIC wynoszące, przekraczające 60 minut;
- 16) **konto użytkownika** – konto zakładane przez użytkownika w systemie e-IC w trakcie rejestracji, w wyniku wypełnienia odpowiednich pól w formularzu rejestracyjnym;
- 17) **kategoria przedziału:**
  - a) w wagonach sypialnych (WL):
    - przedział 1–miejscowy (Single – S) albo
    - przedział 2–miejscowy (Double – D) albo
    - przedział 3–miejscowy (Touriste – T3);
  - b) w wagonach z miejscami do leżenia (Bc):
    - przedział 4–miejscowy (Bc-4) z pościelą,
    - przedział 6–miejscowy (Bc-6) z pościelą,
    - przedział 6–miejscowy (Bc-6) do lat 26 i powyżej 60 lat, z pościelą,
    - przedział 6–miejscowy (Bc-6) bez pościeli – *Tania Kuszетка*;
- 18) **strona internetowa** – [www.intercity.pl](http://www.intercity.pl);
- 3. Postanowienia taryfowe dotyczące komunikacji krajowej i opłaty stosowane przez „PKP Intercity” określone są odpowiednio w:
  - 1) *Taryfie przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC)*,
  - 2) *Cenniku usług przewozowych Spółki „PKP Intercity” zwany dalej Cennikiem usług*,
  - 3) *warunkach taryfowych ofert specjalnych*, zamieszczonych na stronie internetowej.
- 4. Postanowienia taryfowe dotyczące komunikacji międzynarodowej i opłaty obowiązujące w pociągach BWE i BGE – określone są w *Warunkach taryfowych i zasadach sprzedaży dokumentów przewozu na pociągi „BERLIN-WARSZAWA/GDYŃIA-EXPRESS”* zamieszczonych na stronie internetowej.

## Rozdział 2 Zasady i warunki korzystania z systemu e-IC

### § 2. Zasady i warunki korzystania z systemu e-IC

1. System e-IC umożliwia *Użytkownikowi*:
  - 1) niezarejestrowanemu lub zarejestrowanemu (bez konieczności logowania się) – poznanie ceny *biletu internetowego* wyłącznie w komunikacji krajowej,
  - 2) zarejestrowanemu, po zalogowaniu się – poznanie ceny lub zakup *biletu internetowego* w komunikacji krajowej lub międzynarodowej.
2. Rejestrując konto w systemie e-IC *Użytkownik*:
  - 1) jest obowiązany wprowadzić do formularza rejestracyjnego następujące dane:
    - a) login i hasło dostępu,
    - b) imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej, na który zostanie wysłany email z linkiem aktywującym konto;
  - 2) może podać dane do wystawienia faktury VAT, aby każdorazowo ich nie uzupełniać. Jeżeli użytkownikiem jest osoba fizyczna nieposiadająca „firmy”, w polu przeznaczonym na wpisanie nr NIP należy wpisać „ – ” („minus”),
  - 3) może wyrazić zgodę na otrzymywanie faktur VAT drogą elektroniczną,
  - 4) powinien zapoznać się z *Regulaminem e-IC* i zaakceptować jego warunki. Regulamin stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między *Płatnikiem* a „PKP Intercity” Spółka Akcyjna.

W przypadku zmiany *Regulaminu e-IC*, *Płatnik* jest obowiązany każdorazowo zaakceptować regulamin.
3. *Użytkownik*, który chce zakupić *bilet internetowy*, powinien:
  - 1) założyć konto użytkownika,
  - 2) każdorazowo zalogować się do systemu e-IC, poprzez podanie loginu i hasła dostępu, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Warunkiem nabywania *biletów internetowych* poprzez system e-IC jest:
  - 1) posiadanie sprzętu informatycznego z:
    - a) dostępem do sieci Internet,
    - b) zainstalowaną w systemie przeglądarką Internet Explorer 8 (lub nowszą) albo Mozilla 17 (lub nowszą), albo przeglądarką kompatybilną,
    - c) włączoną w przeglądarce obsługą języka JavaScript, ponadto
  - 2) w przypadku biletu internetowego w formie:
    - a) papierowej – podłączenie w systemie sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi,
    - b) elektronicznej – oprócz wymagań, o których mowa w pkt 1 – posiadanie urządzenia przenośnego z obsługą plików PDF w specyfikacji 1.4, wyposażonego w ekran pozwalający na wyświetlanie obrazów o rozmiarze, co najmniej 25 mm na 25 mm.
5. Instrukcja obsługi systemu e-IC dostępna jest na *stronie internetowej* w zakładce „Moje e-IC”.
6. Jeżeli *Użytkownik* nie zaakceptuje *Regulaminu e-IC* lub nie spełni warunków, o których mowa w ust. 3 i 4, zakup *biletów internetowych* poprzez system e-IC jest niemożliwy.
7. Jeżeli *Płatnik* wykona 5 nie zakończonych płatnością zamówień *biletu internetowego*, skutkujących wyświetleniem ekranu z informacjami o przydzielonym numerze wagonu i miejsca lub o braku wolnych miejsc w pociągu, system automatycznie blokuje możliwość dokonania szóstej próby. Zastrzeżenie powyższe dotyczy zamówień biletu na przejazd tym samym pociągiem i w tym samym terminie wyjazdu.

## Rozdział 3 Warunki handlowe

### § 3. Zamawianie *biletu internetowego*

1. Korzystając z wyszukiwarki na *stronie internetowej*, można dokonać codziennie w godzinach 1.00 – 23.30 zamówienia:
  - 1) w komunikacji krajowej:
    - a) biletu ze wskazaniem miejsca do siedzenia, a w przypadku braku wolnych miejsc do siedzenia – biletu z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”,
    - b) biletu z opłatą serwisową, najwcześniej na 30 dni, a najpóźniej na 15 minut, przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu *Podróżnego*;
    - c) biletu z rezerwacją miejsca sypialnego/do leżenia – najwcześniej na 30 dni, a najpóźniej na 2 godziny przed planowym odjazdem pociągu ze stacji początkowej (rozpoczęcia biegu pociągu); według cen obowiązujących w dniu zakupu, z zastrzeżeniem ust. 2, 3 i 4 pkt 1; Odległość taryfową przewozu ustala się według drogi przebiegu pociągu wg rozkładu jazdy obowiązującego w dniu przejazdu podróżnego. Jeżeli – w związku z czasową zmianą rozkładu jazdy pociągów – rzeczywisty przejazd w stosunku do zawartej umowy przewozu, będzie odbywał się:
      - drogą dłuższą – *Podróżny* nie dopłaca różnicy należności,
      - drogą krótszą – *Podróżny* ma prawo do otrzymania ewentualnej różnicy należności na podstawie *wniosku*, na zasadach określonych w § 9.
  - 2) w komunikacji międzynarodowej:
    - a) *biletu IRT* (wg taryfy normalnej lub ulgowej), najwcześniej na 60 dni przed terminem odjazdu pociągu, a najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wsiadania podróżnego;
    - b) biletu wg oferty specjalnej „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal.”, najwcześniej na 60 dni przed terminem odjazdu pociągu, a najpóźniej na 3 dni przed dniem wyjazdu, według cen obowiązujących w dniu zakupu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 i 4 pkt 2.
2. W przypadku zamówienia *biletu internetowego* w komunikacji krajowej ofertę WCZEŚNIEJ stosuje się odpowiednio. Warunki taryfowe oferty zamieszczone są w TP-IC zaś *Tabele opłat za bilety jednorazowe* wg oferty WCZEŚNIEJ wskazane są w Cenniku usług.
3. Terminy przedsprzedaży, o których mowa w ust. 1 mogą być skrócone:
  - 1) w wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy) albo
  - 2) gdy zasady korzystania z danej *oferty specjalnej* przewidują inny termin przedsprzedaży.
4. Wybierając liczbę osób, można poznać cenę biletu lub dokonać zamówienia:
  - 1) w komunikacji krajowej:
    - a) biletu ze wskazaniem miejsca do siedzenia – maksymalnie dla sześciu osób,
    - b) biletu z opłatą serwisową – maksymalnie dla czterech osób,
    - c) biletu z rezerwacją miejsca:
      - sypialnego – maksymalnie dla trzech osób, w zależności od kategorii przedziału,
      - do leżenia – maksymalnie dla sześciu osób, w zależności od kategorii przedziału,
  - 2) w komunikacji międzynarodowej:
    - a) *biletu IRT* (wg taryfy normalnej lub ulgowej) – maksymalnie dla pięciu osób,
    - b) biletu wg oferty specjalnej „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal.” – maksymalnie dla trzech osób.
5. Poznanie ceny lub zamówienie biletu:
  - 1) w komunikacji krajowej:
    - a) ze wskazaniem miejsca do siedzenia wymaga odpowiednio określenia/dokonania wyboru, m.in.:
      - relacji (stacja wyjazdu i stacja przyjazdu),
      - daty i godziny wyjazdu,
      - pociągu,
      - liczby osób, które będą korzystały z taryfy normalnej i/lub ulgowej,
      - rodzaju ulgi – w razie korzystania z ulgi,
      - klasy i rodzaju wagonu,oraz opcjonalnie:
      - usytuowania miejsca („okno” – tj. od strony okna, „środek”, „korytarz” – to jest od strony korytarza),

- numeru wagonu i numeru miejsca – wyłącznie w przypadku zakupu biletu dla jednej osoby. Opcja wskazania miejsca umożliwia wybór żadanego numeru wagonu i miejsca – usytuowanie miejsca nie jest uwzględniane w tym żądaniu. Miejsce o wybranym numerze zostanie przydzielone, pod warunkiem, że nie jest zajęte.

W przypadku braku wolnych miejsc do siedzenia w wybranym pociągu, jest możliwość zakupienia wyłącznie biletu z wypisem „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”.

Podanie imienia i nazwiska *Podróżnego*, gdy *Płatnik* nie jest zalogowany lub *Podróżnym* jest inna osoba niż *Płatnik*, wybór polecenia „Dalej” oraz zalogowanie się poprzez podanie loginu i hasła skutkuje zamówieniem *biletu internetowego*,

b) z opłatą serwisową, wymaga odpowiednio określenia/dokonania wyboru, m.in.:

- relacji (stacja wyjazdu i stacja przyjazdu),
- daty i godziny wyjazdu,
- pociągu,
- liczby osób, które będą korzystały z taryfy normalnej i/lub ulgowej,
- rodzaju ulgi – w przypadku określenia liczby osób, które będą korzystały z ulgi,
- klasy (miejsce w przedziale menedżerskim)

oraz opcjonalnie:

- usytuowania miejsca („okno” – tj. od strony okna, „korytarz” – to jest od strony korytarza),
- numeru wagonu i numeru miejsca – wyłącznie w przypadku zakupu biletu dla jednej osoby. Opcja wskazania miejsca umożliwia wybór żadanego numeru wagonu i miejsca – usytuowanie miejsca nie jest uwzględniane w tym żądaniu. Miejsce o wybranym numerze zostanie przydzielone, pod warunkiem, że nie jest zajęte.

Podanie imienia i nazwiska *Podróżnego*, gdy *Płatnik* nie jest zalogowany lub *Podróżnym* jest inna osoba niż *Płatnik*, wybór polecenia „Dalej” oraz zalogowanie się poprzez podanie loginu i hasła skutkuje zamówieniem *biletu internetowego*,

c) z rezerwacją miejsca sypialnego/do leżenia, polega na określeniu/wyborze, m.in.:

- relacji (stacja wyjazdu i stacja przyjazdu),
- daty i godziny wyjazdu,
- pociągu,
- rodzaju miejsca (sypialne lub do leżenia),
- liczby osób, które będą korzystały z taryfy normalnej i/lub ulgowej,
- rodzaju ulgi – w przypadku określenia liczby osób, które będą korzystały z ulgi,
- kategorii przedziału,
- rodzaju przedziału (męski lub damski),

oraz opcjonalnie:

- usytuowania miejsca (góra, środek, dół),
- numeru wagonu i numeru miejsca – wyłącznie w przypadku zakupu biletu dla jednej osoby. Opcja wskazania miejsca umożliwia wybór żadanego numeru wagonu i miejsca – usytuowanie miejsca nie jest uwzględniane w tym żądaniu. Miejsce o wybranym numerze zostanie przydzielone, pod warunkiem, że nie jest zajęte.

Podanie imienia i nazwiska *Podróżnego*, gdy *Płatnik* nie jest zalogowany lub *Podróżnym* jest inna osoba niż *Płatnik*, wybór polecenia „Dalej” oraz zalogowanie się poprzez podanie loginu i hasła skutkuje zamówieniem *biletu internetowego*;

2) w komunikacji międzynarodowej:

a) wg oferty normalnej lub taryfy ulgowej polega na określeniu/wyborze, m.in.:

- relacji (stacja wyjazdu i przyjazdu),
- daty i godziny wyjazdu,
- pociągu,
- rodzaju biletu,
- liczby osób, które będą korzystały z taryfy normalnej i/lub ulgowej,
- rodzaju ulgi – w przypadku określenia liczby osób, które będą korzystały z ulgi,
- rodzaju wagonu,
- klasy wagonu,

Podanie imienia i nazwiska *Podróżnego*, gdy *Płatnik* nie jest zalogowany lub *Podróżnym* jest inna osoba niż *Płatnik*, wybór polecenia „Dalej” oraz zalogowanie się poprzez podanie loginu i hasła skutkuje zamówieniem *biletu internetowego*,

b) wg oferty specjalnej, polega na określeniu/ wyborze m.in.:

- relacji (stacja wyjazdu i przyjazdu),

- daty i godziny wyjazdu,
- pociągu,
- rodzaju biletu,
- określeniu *oferty specjalnej* z opcji „Oferta specjalna”,
- rodzaju wagonu,
- klasy wagonu,

Podanie imienia i nazwiska *Podróżnego*, gdy *Płatnik* nie jest zalogowany lub *Podróżnym* jest inna osoba niż *Płatnik*, wybór polecenia „Dalej” oraz zalogowanie się poprzez podanie loginu i hasła skutkuje zamówieniem *biletu internetowego*,

- c) na przejazd „z powrotem” – zamówienie *biletu IRT* na przejazd powrotny jest możliwe pod warunkiem jednoczesnego zamówienia biletu na przejazd „tam”, po określeniu/wyborze funkcji, o których mowa w lit. a i b.

Po zamówieniu biletu *Płatnik* może zaznaczyć opcję dotyczącą wystawienia faktury VAT i otrzymywania faktur drogą elektroniczną. Z zamówionego biletu można zrezygnować poprzez użycie przycisku ‘Anuluj’.

6. Jeżeli bilet będzie wystawiony na przejazd więcej niż jednej osoby, jako *Podróżnego* należy wpisać imię i nazwisko tylko jednej z osób, które będą odbywały przejazd na podstawie tego biletu.
7. W przypadku zakupu biletów w komunikacji krajowej np. z różnymi ulgami, istnieje możliwość zakupu kolejnego biletu/ów z opcji „Rezerwacja obok miejsca już zajętego”, wówczas system – w miarę dostępnych miejsc – zarezerwuje kolejne miejsca najbliższej zakupionych wcześniej.
8. W przypadku:
  - 1) wpisania na bilecie imienia i/lub nazwiska więcej niż jednej osoby lub
  - 2) gdy osoba wskazana jako *Podróżny* nie odbywa przejazdu na podstawie danego biletu, bilet jest uznawany za nieważny a osoby odbywające przejazd na jego podstawie traktowane jak podróżni bez ważnego biletu.

#### **§ 4. Zawarcie umowy przewozu**

1. Zawarcie *umowy przewozu* następuje poprzez dokonanie *płatności on-line* za zamówiony *bilet internetowy*, po uzyskaniu przez *PKP Intercity* potwierdzenia z banku o jej dokonaniu.
2. *Płatności on-line* dokonuje się przy użyciu przycisku ‘Płatność kartą lub przelewem on-line (eCard)’, albo przycisku ‘Przelewy24’ i następnie wyborze formy płatności.
3. Elektroniczne potwierdzenie płatności musi nastąpić:
  - 1) dla pociągów EIC, TLK w wagonach z miejscami do siedzenia – w ciągu 30 minut od dokonania zamówienia, nie później jednak niż na 15 minut przed godziną odjazdu pociągu wskazaną na zamówieniu,
  - 2) dla pociągów TLK w wagonach z miejscami sypialnymi lub do leżenia – w ciągu 30 minut od dokonania zamówienia, nie później jednak niż na 120 minut przed godziną odjazdu pociągu ze stacji początkowej (rozpoczęcia biegu pociągu).
4. Użycie przycisku ‘Płatność później’, skutkuje wyświetleniem się komunikatu o czasie, w jakim system musi otrzymać potwierdzenie dokonania płatności, by nie utracić zamówionego biletu i pozwala na realizację płatności max. do 30 min. od dokonania zamówienia, z zastrzeżeniem ust. 3.  
Aby dokonać płatności w terminie późniejszym, po użyciu przycisku ‘Płatność później’, należy w zakładce ‘Moje bilety’ – ‘Oczekujące na płatność’ odnaleźć bilet i skorzystać z przycisku ‘Płatność eCard’ bądź ‘Przelewy24’.  
W przypadku braku potwierdzenia dokonania płatności w terminach, o których mowa w ust. 3, następuje automatyczne anulowanie zamówienia.
5. Potwierdzeniem zawarcia *umowy przewozu* jest *bilet internetowy*, udostępniony w formacie PDF przez *PKP Intercity* za pośrednictwem systemu *e-IC*.
6. *Bilet internetowy* zawiera następujące dane:
  - 1) nazwę przewoźnika;
  - 2) datę oraz godzinę wyjazdu i przyjazdu;
  - 3) relację (stacja wyjazdu i stacja przyjazdu);
  - 4) liczbę osób wg opłaty normalnej i/albo uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi;
  - 5) kategorię, numer/y pociągu/ów i klasę wagonu;
  - 6) odległość taryfową;
  - 7) imię i nazwisko *Podróżnego*;
  - 8) dane świadczące o dokonaniu zapłaty (m.in. identyfikator, nr transakcji);

9) numer biletu i numer kontrolny biletu;

10) kod Aztec;

11) opłatę za przejazd;

a ponadto może zawierać:

12) rodzaj/e i numer/y miejsc/a;

13) wypis w brzmieniu „*Brak gwarancji miejsca do siedzenia*”;

14) nazwę oferty np. „RELACYJNY”;

15) wypis w brzmieniu „*Wcześniej*”.

Powyższe dane podlegają weryfikacji i muszą być zgodne z danymi będącymi w posiadaniu *PKP Inter-city*.

6a. 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 e-IC – również w języku angielskim;

2) w komunikacji międzynarodowej – w języku polskim oraz niemieckim.

7. Płatnik może dokonać jednokrotnie zmiany imienia i nazwiska *Podróżnego* na bilecie najpóźniej na 15 minut przed odjazdem pociągu ze stacji wsiadania *Podróżnego*. W tym celu należy w zakładce „Moje bilety” następnie „Opłacone” odszukać właściwy bilet, wybrać polecenie „Zmień dane” i wpisać właściwe imię i nazwisko *Podróżnego*.

8. *Podróżny z ważnym biletem internetowym*, odbywający przejazd z dzieckiem do lat 4 lub zamierzający przewieźć rzeczy, niemieszczące się nad i pod zajmowanym miejscem, rower lub psa może nabyć w pociągu odpowiedni bilet na przejazd/przewóz, bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu.

## § 5. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana *umowy przewozu* zawartej przy użyciu *systemu e-IC* może dotyczyć:

1) w komunikacji krajowej:

a) terminu wyjazdu,

b) stacji przeznaczenia,

c) kategorii pociągu,

d) klasy wagonu/kategorii miejsca,

e) zakresu uprawnień *podróżnego* do ulgi,

na zasadach, o których mowa w ust. 2, z zastrzeżeniem ust. 3;

2) w komunikacji międzynarodowej, przed rozpoczęciem podróży:

a) terminu wyjazdu,

b) miejsca w wagonie tej samej klasy,

c) klasy wagonu na wyższą (klasy 2 na 1),

na zasadach, o których mowa w ust. 2, z zastrzeżeniem ust. 7.

2. W przypadku zmiany *umowy przewozu* – przed rozpoczęciem podróży – należy dokonać wymiany biletu, tj.:

1) odstąpić od *umowy przewozu* na zasadach określonych w § 6 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania rezygnacji – zakupić nowy *bilet internetowy* powiązany bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu albo

2) zakupić nowy *bilet internetowy* powiązany bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania zakupu – odstąpić od pierwotnej *umowy przewozu* na zasadach określonych w § 6.

Uprawnienie do odstąpienia od *umowy przewozu* nie dotyczy biletów wg oferty specjalnej „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal.”.

W zakładkach: ‘Moje bilety’ a następnie ‘Opłacone’, należy odszukać bilet, z którego *Płatnik* chce zrezygnować, a następnie zwolnić miejsce, korzystając z przycisków:

3) ‘Rezygnuj T’ w przypadku *biletu internetowego* w komunikacji krajowej lub międzynarodowej w relacji „tam”,

4) „Rezygnuj P” lub „Rezygnuj T+P” – w przypadku *biletu internetowego* w komunikacji międzynarodowej w relacji „tam i z powrotem”.

O zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić z *wnioskiem* na zasadach określonych w § 9. Wymiany można dokonać tylko jeden raz, kolejna wymiana traktowana jest, jako zwrot.

W przypadku wymiany *biletu internetowego* ofertę WCZEŚNIEJ stosuje się odpowiednio.

3. Po rozpoczęciu podróży, zmiana *umowy przewozu* zawartej w komunikacji krajowej jest możliwa w pociągu, na przejazd którym *bilet internetowy* został zakupiony:



- 1) w przypadku gdy przejazd dalszy poza stację przeznaczenia wskazaną na *bilecie internetowym* będzie odbywał się:
    - a) w tym pociągu,
    - b) w innym pociągu, pod warunkiem, że konduktor ma możliwość wskazania miejsca do siedzenia albo miejsca do siedzenia w przedziale menedżerskim, z zastrzeżeniem ust. 3a i 3b;oraz w zakresie
  - 2) przejścia do:
    - a) klasy 1 z biletem na klasę 2 albo
    - b) klasy 2 z biletem na klasę 1;
  - 3) przejścia z wagonu:
    - a) z miejscami do siedzenia w pociągu TLK do wagonu Bc (w tym do wagonu Bc bez pościeli – „*Tania Kuszетка*”) lub do wagonu WL,
    - b) Bc (w tym wagonu Bc bez pościeli – „*Tania Kuszетка*”) do wagonu WL,
    - c) Bc bez pościeli – „*Tania Kuszетка*” do wagonu Bc z pościelą;
  - 4) zmiany miejsca w wagonie tego samego rodzaju, z kategorii niższej na wyższą – np. z kategorii Touriste (T3) na Double lub Single w wagonie WL lub z przedziału 6-miejscowego (Bc-6) do przedziału 4-miejscowego (Bc-4) w wagonie Bc z pościelą;
  - 5) zmiany zakresu uprawnienia do ulgi.
- 3a. W razie braku możliwości wydania w pociągu biletu na przejazd poza stację przeznaczenia innym pociągiem – konduktor w pociągu, na który *bilet internetowy* został zakupiony, wydaje odpowiednie poświadczenie. Poświadczenie stanowi podstawę do nabycia biletu (dopłaty) na dalszy przejazd w następnym pociągu (bez opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 3b.
- 3b. Przejazd poza stację przeznaczenia może odbyć się odpowiednio w pociągu, na przejazd którym *bilet internetowy* został zakupiony lub w innym pociągu tej samej albo innej kategorii:
- 1) w tej samej albo innej klasie wagonu,
  - 2) na miejscu tej samej albo innej kategorii.
4. Podróżny, który przed rozpoczęciem podróży nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, o których mowa w ust. 2 powinien w pociągu na przejazd, którym *bilet internetowy* został zakupiony zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Obowiązek zgłaszania zamiaru zmiany umowy przewozu nie dotyczy:
- 1) w pociągach EIC – wszystkich podróżnych,
  - 2) w pociągach TLK – wyłącznie 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,
- z wyjątkiem przypadku przejazdu poza stację przeznaczenia. 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 na stacji przeznaczenia umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.
5. W przypadku zmiany *umowy przewozu* w komunikacji krajowej z tytułu, której *PKP Intercity* przysługuje:
- 1) niższa należność – *Podróżny* powinien otrzymać odpowiednie *poświadczenie*, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu. Zwrot różnicy należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego dokonywany jest na *wniosek Płatnika*;
  - 2) wyższa należność – *Podróżny* powinien dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to pozwalają. W takim przypadku nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 3a.
6. Zasady zmiany *umowy przewozu* zawartej według *oferty specjalnej* określone są w warunkach taryfowych danej oferty.
7. Podróżny, z *biletem IRT* w dniu wskazanym na tym bilecie może, po wykupieniu odpowiednio:
- 1) biletu wg taryfy „Bord Pass” (w kasie), lub
  - 2) nieodpłatny bilet dodatkowy (w pociągu),
- odbyć przejazd innym pociągiem BWE/BGE niż wskazany na posiadanym bilecie IRT. Na odwrocie biletu IRT kasjer/konduktor dokonuje *poświadczenia* w brzmieniu:  
„*Bilet ważny z opłatą Bord Pass/biletem dodatkowym nr...*”.

## § 6. Odstąpienie od umowy przewozu

1. Od umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4, może odstąpić:
  - 1) *Płatnik* – w przypadku częściowego lub całkowitego niewykorzystania *biletu internetowego*;
  - 2) *Podróżny* niebędący jednocześnie *Płatnikiem* – tylko w przypadku częściowego niewykorzystania *biletu internetowego*.
2. Częściowe niewykorzystanie *biletu internetowego* w komunikacji krajowej jest możliwe tylko w zakresie:
  - 1) przejazdu w relacji krótszej niż wskazana na bilecie lub wydanej do niego dopłacie;
  - 2) przejazdu mniejszej liczby osób niż wskazana na bilecie z tym, że wśród pozostałych uczestników przejazdu, podróż musi kontynuować *Podróżny*, którego imię i nazwisko zamieszczone są na tym bilecie,  
pod warunkiem otrzymania odpowiedniego *poświadczenia* od konduktora w pociągu, na przejazd którym bilet został zakupiony albo w innym pociągu – wyłącznie w przypadku, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 1 lit. b.  
W takim przypadku *Płatnikowi* przysługuje zwrot należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, na podstawie *wniosku* i na zasadach określonych w § 9.
3. 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 „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal.”, które nie podlegają zwrotowi. Wówczas, nie później niż na godzinę przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wsiadania *Podróżnego*, w kierunku „tam”, należy w zakładkach: ‘Moje bilety’ a następnie ‘Opłacone’ odszukać właściwy bilet, w celu dokonania rezygnacji z przejazdu powrotnego i zwolnić miejsce, korzystając z przycisku ‘Rezygnuj P’. Po potwierdzeniu komunikatów systemowych, dalszy tok postępowania określony jest w ust. 5 lit. a i b.
4. W przypadku rezygnacji z przejazdu przez *Podróżnego*, którego imię i nazwisko zamieszczone są na *bilecie internetowym*, należy dokonać zwrotu całego biletu, na zasadach określonych w ust. 5.
5. W razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży), – zwrotu biletu można dokonać:
  - 1) w komunikacji krajowej – nie później niż na 15 min.,
  - 2) w komunikacji międzynarodowej – nie później niż na godzinę, z wyjątkiem biletów wg oferty specjalnej „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal.”, które nie podlegają zwrotowi,  
przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wsiadania *Podróżnego* wskazanej na bilecie – należy w zakładkach: ‘Moje bilety’, a następnie ‘Opłacone’ – odszukać bilet, z którego *Płatnik* chce zrezygnować, a następnie zwolnić miejsce, korzystając z przycisku ‘Rezygnuj T’, z zastrzeżeniem ust. 6. Wymaga to potwierdzenia komunikatów systemowych i w razie gdy:
    - a) nie wystawiono faktury VAT – można dokonać *autozwrotu* (wówczas należy w zakładce ‘Zwrócone bilety’ skorzystać z przycisku ‘Zwrot’ i potwierdzić komunikaty systemowe), albo wystąpić z wnioskiem,
    - b) wystawiono fakturę VAT w formie elektronicznej – należy użyć polecenia „Faktura kor.” w zakładce „Zwrócone bilety” i wydrukować fakturę korektę z zakładki „Faktura VAT” i podpisaną dostarczyć do jednego z punktów, o których mowa w § 9 ust. 5 pkt 2 albo wystąpić z *wnioskiem*,
    - c) wystawiono fakturę VAT w formie papierowej – należy wystąpić z *wnioskiem*,
    - d) w okresie między dokonaniem zapłaty a rezygnacją z podróży dokonano zmiany numeru konta bankowego – należy wystąpić z *wnioskiem*,na zasadach określonych w § 9.
6. W razie całkowitego niewykorzystania *biletu internetowego* z przyczyn:
  - 1) zależnych od *Podróżnego* (np. rezygnacja z przejazdu) – można po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, 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,  
uzyskać w kasie biletowej odpowiednie *poświadczenie*, z zastrzeżeniem ust. 7, pod warunkiem okazania przez *Podróżnego* biletu w taki sposób aby kasjer mógł odczytać dane, m.in.: numer pociągu, datę przejazdu i inne niezbędne dane zawarte na bilecie (np. numer referencyjny);
  - 2) całkowicie niezależnych od *Podróżnego* (np. z powodu pobytu w szpitalu), jeśli *Płatnik* nie mógł zrezygnować z przejazdu w terminie i sposób określony w ust. 5.  
O zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić z *wnioskiem*, na zasadach określonych w § 9.

7. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, a *Płatnik* nie mógł zrezygnować z przejazdu w terminie i sposób określony w ust. 5, o zwrot należności za niewykorzystany bilet należy wystąpić z *wnioskiem*, na zasadach określonych w § 9. Od zwracanych należności potrąca się 20% tytułem odstępnego w przypadku biletu na przejazd w komunikacji krajowej a w przypadku biletu na przejazd w komunikacji międzynarodowej – 50%.

### **§ 7. Zwrot biletu internetowego oraz zmiana trasy w przypadku opóźnienia pociągu, przerwy w ruchu lub utraty połączenia**

1. W przypadku gdy zaistnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do stacji przeznaczenia przekroczy 60 min w stosunku do *umowy przewozu*, podróżny na podstawie uzyskanego *poświadczenia*, ma prawo:
    - 1) odbyć przejazd do stacji przeznaczenia pociągiem/na miejscu wyższej kategorii, dłuższą drogą, w wagonie wyższej klasy, albo
    - 2) do kontynuacji lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego w późniejszym terminie, dogodnym dla podróżnego, bez uiszczania opłat, albo
    - 3) do zwrotu pełnej kwoty uiszczonej za przejazd tj. za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli dalsza podróż jest już bezcelowa, w kontekście pierwotnego planu podróży oraz do przejazdu powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie.
  2. W razie utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie wrócić do miejsca wyjazdu.
  3. W przypadku, o którym mowa:
    - 1) w ust. 1 pkt 1 i 2:
      - a) na przejazd w komunikacji krajowej w pociągu EIC, TLK w wagonach z miejscami do siedzenia, kasjer wydaje nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca oraz „*Poświadczenie o opóźnieniu pociągu*” z adnotacją w brzmieniu: „*Przejazd poc. ... w dniu ... wydano bilet dodatkowy nr ...*”,
      - b) podróżnemu z biletem IRT w komunikacji międzynarodowej na przejazd pociągiem BWE lub BGE – kasjer wydaje nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca (bilet ten wydaje się wyłącznie od i do stacji położonych się na terenie Polski), oraz zamieszcza na bilecie IRT poświadczenie w brzmieniu: „*Przejazd poc. ... w dniu ... wydano bilet dodatkowy nr ...*”, podróżnego należy poinformować, że dokumenty te w przypadku przejazdu poza granicę Polski będą honorowane na odcińku kolei niemieckich;
    - 2) w ust. 1 pkt 3 oraz w ust. 2 – w przypadku, jeżeli podróżny chce skorzystać z bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu,
      - a) na przejazd w komunikacji krajowej w pociągu EIC, TLK w wagonach z miejscami do siedzenia, kasjer wydaje nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca oraz „*Poświadczenie o opóźnieniu pociągu*” z adnotacją w brzmieniu: „*Bezpłatny przejazd w dniu ..... poc. nr ..... wydano bilet dodatkowy nr .....*”,
      - b) podróżnemu z *biletem IRT* w komunikacji międzynarodowej na przejazd pociągiem BWE lub BGE – kasjer wydaje nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca (bilet ten wydaje się wyłącznie od i do stacji położonych się na terenie Polski), oraz zamieszcza na bilecie IRT poświadczenie w brzmieniu: „*Przejazd poc. ... w dniu ... wydano bilet dodatkowy nr ...*”, podróżnego należy poinformować, że dokumenty te w przypadku przejazdu poza granicę Polski będą honorowane na odcińku kolei niemieckich.
- Bilet internetowy* wraz ze stosownym *poświadczeniem* podlega zwrotowi, bez potrącenia odstępnego.
4. Zwrotu należności za dokumenty, o których mowa w ust. 3 dokonuje się na podstawie *wniosku* złożonego przez *Płatnika*, na zasadach określonych w § 9.

### **§ 8. Rekompensata w razie opóźnienia pociągu EIC**

1. Podróżny może żądać rekompensaty z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu EIC do stacji wskazanej na *bilecie internetowym*, jeżeli nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu, zgodnie z § 7.
2. Jeżeli opóźnienie pociągu wyniosło:
  - 1) od 60 do 119 minut, rekompensata stanowi 25%,
  - 2) 120 minut lub więcej, rekompensata stanowi 50%,podstawy, o które mowa w ust. 3 z zastrzeżeniem ust. 9.

3. Podstawę do obliczenia rekompensaty – stanowi opłata uiszczona za *bilet internetowy*. Jeżeli bilet został wydany dla więcej niż jednej osoby, koszt przejazdu stanowiący podstawę rekompensaty oblicza się dla każdej osoby oddzielnie.
4. Rekompensata przyznawana jest w postaci bonu. Na pisemny *wniosek Podróżnego*, rekompensata wypłacana jest w formie pieniężnej.
5. *Podróżny* może ubiegać się o rekompensatę z tytułu opóźnienia pociągu EIC, pod warunkiem złożenia *wniosku*, w terminie do dwóch miesięcy od daty zakończenia ważności biletu, na zasadach określonych w § 9. We *wniosku* należy podać numer transakcji wskazany na bilecie internetowym potwierdzającym przejazd opóźnionym pociągiem lub załączyć ten bilet.
6. *skreślony*
7. *Wnioski* o rekompensatę rozpatrywane są w terminie 1 miesiąca od daty przyjęcia *wniosku* przez *PKP Intercity* albo od daty stempla pocztowego.
8. Bon, o którym mowa w ust. 4:
  - 1) ważny jest jeden rok od daty jego wydania;
  - 2) można wykorzystać przy zakupie w kasie biletowej *PKP Intercity* biletu na przejazd pociągiem uruchamianym przez *PKP Intercity*;
  - 3) nie podlega wymianie na gotówkę.
9. Rekompensatę przyznaje się w przypadkach, gdy jej wartość obliczona w walucie krajowej, według kursu stosowanego przez *PKP Intercity*, obowiązującego na dzień wydania bonu, wynosi co najmniej 4 EURO dla jednej osoby.
10. Rekompensata nie przysługuje jeżeli *Podróżny* został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy, jest krótsze niż 60 minut.

### **§ 9. Zwrot należności za niewykorzystane bilety internetowe oraz składanie i rozpatrywanie wniosków**

1. *Wnioski* dotyczące zwrotu należności za niewykorzystane *bilety internetowe*, składać można:
  - 1) osobiście w każdym punkcie odprawy *PKP Intercity*, albo
  - 2) listownie – na adres:

„PKP Intercity” S.A.  
ul. Żelazna 59A  
00-848 Warszawa

albo
  - 3) drogą elektroniczną na adres:
    - a) **reklamacje@intercity.pl** – w komunikacji krajowej,
    - b) **reklamacje\_miedzynarodowe@intercity.pl** – w komunikacji międzynarodowej,z wyjątkiem przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 lit. a, pkt 2 i 3. nie później niż 1 rok od dnia upływu ważności biletu.
2. Za datę wniesienia *wniosku* (ust. 1) uważa się datę jego przyjęcia przez *PKP Intercity* albo datę stempla pocztowego.
3. Do *wniosku* o zwrot należności należy:
  - 1) za całkowicie niewykorzystany *bilet internetowy*:
    - a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, uzyskane w sposób określony w § 6 ust. 6 pkt 1, albo
    - b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w przypadku o którym mowa w § 6 ust. 6 pkt 2,
    - c) wpisać numer nowego *biletu internetowego* – w przypadku, gdy nowy bilet został zakupiony z zachowaniem czasu, wskazanego w § 5 ust. 2.Pozytywne rozpatrzenie *wniosku* jest uzależnione od braku znamion kontroli *biletu internetowego*, którego *wniosek* dotyczy;
  - 2) za częściowo niewykorzystany *bilet internetowy* – dołączyć poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu, wydane przez konduktora w przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 2;
  - 3) dołączyć poświadczenie o opóźnieniu pociągu i rezygnacji z dalszego przejazdu – w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 1 pkt 3 i ust. 2.Ponadto we *wniosku* należy podać numer transakcji (wskazany na bilecie) oraz numer faktury VAT (jeżeli została wystawiona przez *PKP Intercity*), a w przypadku zmiany konta (w czasie między dokonaniem zapłaty a złożeniem *wniosku*) – również numer konta bankowego, z którego dokonano zapłaty za *bilet internetowy* oraz numer nowego konta bankowego, na które należy dokonać zwrotu należności.

4. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane *bilety internetowe* dokonywany jest niezwłocznie nie później niż w terminie 30 dni od daty przyjęcia wniosku lub daty wpływu do jednego z wyznaczonych przez *PKP Intercity* punktu, wskazanego w ust. 5.
5. *Aktualnie* do dokonywania zwrotów wyznaczono:
  - 1) **w pełnym zakresie:**
    - a) **dla biletów wydanych w komunikacji krajowej:**

„PKP Intercity” S.A.  
ul. Żelazna 59A  
00-848 Warszawa  
w dni robocze, w godz. 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>  
adres poczty elektronicznej: **reklamacje@intercity.pl**
    - b) **dla biletów wydanych w komunikacji międzynarodowej:**

„PKP Intercity” S.A.  
ul. Żelazna 59A  
00-848 Warszawa  
w dni robocze, w godz. 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>  
adres poczty elektronicznej: **reklamacje\_miedzynarodowe@intercity.pl**
  - 2) **w ograniczonym zakresie** – tylko w przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 5 lit. b – punkty wskazane na *stronie internetowej* w zakładce „Niezbędnik podróżnego”→”Przepisy i Taryfy”→”Przepisy dotyczące internetowej sprzedaży biletów (e-IC)”;
6. Zwrotu należności dokonuje się na konto, z którego dokonano zapłaty, a w przypadku zmiany numeru konta – na nowy numer konta bankowego wskazany przez Płatnika. W przypadku biletu internetowego, do którego została wystawiona faktura VAT, zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez *PKP Intercity* potwierdzonej kopii faktury korygującej.
7. Niektóre oferty specjalne mogą wykluczać zwrot należności za częściowe lub całkowite odstąpienie od umowy przewozu lub podporządkować je określonym warunkom, wskazanym w postanowieniach taryfowych danej oferty.
8. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w odpowiedniej wysokości, z wyłączeniem przypadku:
  - 1) gdy niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie *PKP Intercity*;
  - 2) wymiany biletu internetowego na zasadach określonych § 5 ust. 2.
9. W razie częściowego odstąpienia od umowy przewozu, Płatnikowi przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, tj. w kwocie stanowiącej różnicę między zapłaconą należnością za cały przejazd a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie, po potrąceniu odstepnego.

## **§ 10. Wystawianie faktur VAT**

1. Bilet internetowy nie jest fakturą VAT.
2. W przypadku zaznaczenia przez użytkownika podczas zakupu biletu, na masce podsumowania transakcji w systemie e-IC, pola - „Proszę o wystawienie faktury VAT”, faktura VAT wystawiana jest automatycznie przez *PKP Intercity* zgodnie z danymi określonymi przez Płatnika w trakcie rejestracji konta w systemie e-IC lub podanymi przy zakupie biletu.

Dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, jeśli zostały podane przez użytkownika w momencie rejestracji w systemie e-IC, pobierane są automatycznie z formularza. Użytkownik ma możliwość edycji i poprawiania danych.
3. Faktura VAT może zostać przekazana w formie elektronicznej na konto użytkownika w systemie e-IC do zakładki „Faktura VAT”, jeśli zaznaczone zostało pole „Wyrażam zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną”. Aby pobrać elektroniczną fakturę VAT należy użyć polecenia „Pobierz fakturę VAT”. Jeśli nie została wyrażona zgoda na otrzymanie faktury VAT drogą elektroniczną, dana faktura jest przesyłana do użytkownika za pośrednictwem Poczty Polskiej na koszt *PKP Intercity*.
4. W przypadku nie zaznaczenia w trakcie zakupu biletu pola „Proszę o wystawienie faktury VAT”, Użytkownik ma możliwość, do 15-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę, wygenerowania faktury VAT z poziomu swojego konta. W tym celu w zakładce „Opłacone” należy użyć polecenia „Faktura VAT”;
5. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 4, *PKP Intercity* wystawia fakturę VAT na wniosek Płatnika – złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano

usługę przewozu. *Wnioski* o wystawienie faktury VAT do biletów w komunikacji krajowej i międzynarodowej należy składać na adres:

„PKP Intercity” S.A.  
ul. Żelazna 59A  
00-848 Warszawa  
lub

przesłać na adres poczty elektronicznej: [fakturye-ic@intercity.pl](mailto:fakturye-ic@intercity.pl).

6. W przypadku, gdy użytkownik konta przestaje być uprawniony do zakupu biletów na rzecz firmy (np. nie jest już pracownikiem danej firmy), powinien zaprzestać korzystania z tego konta i niezwłocznie wystąpić do PKP Intercity o jego usunięcie, zgodnie z § 11 ust. 2 lub zaktualizować informacje na koncie usuwając dane firmy.

## **Rozdział 4** **Prawa i obowiązki Stron**

### **§ 11. Prawa i obowiązki *Płatnika* oraz *Podróżnego***

1. *Płatnik* ma prawo do:
  - 1) wglądu do swoich danych osobowych i uaktualniania ich;
  - 2) składania *wniosek*,
  - 3) likwidacji konta w systemie e-IC,
  - 4) zmiany danych *Podróżnego*.
2. W celu likwidacji konta *Płatnik* składa pisemny *wniosek* o usunięcie konta. *Wniosek* musi zawierać imię, nazwisko i login właściciela konta oraz być wysłany na adres [e-ic@intercity.pl](mailto:e-ic@intercity.pl) z adresu e-mail podanego w trakcie rejestracji w systemie e-IC.
3. Konto jest likwidowane po otrzymaniu wniosku, o którym mowa w ust. 2:
  - 1) niezwłocznie, gdy nie przeprowadzono żadnej transakcji zakupu, tj. nie została zawarta umowa przewozu;
  - 2) po upływie 15 miesięcy od daty ostatniego przejazdu, w przypadku gdy *Płatnik* zawarł *umowę przewozu* za pośrednictwem konta. Do czasu likwidacji konto zostanie zablokowane, co oznacza brak możliwości zakupu biletu z danego konta.
4. Konto jest likwidowane automatycznie po upływie 15 miesięcy:
  - 1) od daty ostatniego przejazdu, w przypadku gdy *Płatnik* zawarł *umowę przewozu* za pośrednictwem konta, a następnie zaprzestał użytkowania konta,
  - 2) w przypadku, gdy konto nie było w ogóle użytkowane, tj. gdy z danego konta nie została zawarta żadna *umowa przewozu*.
5. *Płatnik* zobowiązany jest:
  - 1) podać przy rejestracji w systemie e-IC prawdziwe i aktualne dane;
  - 2) podczas pierwszego logowania do systemu e-IC, a także każdorazowo po zmianie *Regulaminu e-IC*, zapoznać się z jego postanowieniami i fakt ten potwierdzić przyciskiem 'AKCEPTUJE', a w przypadku zakupu biletu dla *Podróżnego*, który nie jest *Płatnikiem*:
    - a) podać w trakcie zamawiania biletu imię i nazwisko *Podróżnego*. *Podróżnym* może być tylko jedna osoba, nawet gdy bilet jest wystawiany na przejazd kilku osób,
    - b) zapoznać *Podróżnego* (nie będącego jednocześnie *Płatnikiem*), z postanowieniami *Regulaminu e-IC* i ewentualnie *oferty specjalnej*;
  - 3) korzystać z systemu e-IC zgodnie z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego *Regulaminu e-IC*;
  - 4) wydrukować czytelnie na papierze formatu A4 – w orientacji pionowej – *bilet internetowy*, ponosząc koszty wydruku (w przypadku biletów w formie papierowej) albo udostępnić *Podróżnemu* w celu zapisania na przenośnym urządzeniu elektronicznym – *bilet internetowy* (w przypadku biletów w formie elektronicznej). *Bilet internetowy* można zapisać najpóźniej do odjazdu pociągu ze stacji wsiadania *Podróżnego*. W tym celu należy w zakładkach: 'Moje bilety' a następnie 'Opłacone' odszukać bilet i skorzystać z przycisku 'Zapisz'. Za czytelność wydrukowanego biletu odpowiada *Płatnik*;
  - 5) nie przenosić praw, wynikających z zawarcia umowy, na osoby trzecie, z wyjątkiem prawa do dysponowania biletem przez *Podróżnego*, którego dane zostały zamieszczone na tym bilecie;
  - 6) w przypadku *wniosku* przesłanego za pośrednictwem poczty – ponosić wszelkie koszty z tym związane (np. znaczków pocztowych);

- 7) w razie zwrotu należności za niewykorzystany całkowicie lub częściowo *bilet internetowy*, do którego została wystawiona faktura VAT – potwierdzić datą i podpisem nabywcy, dla którego wystawiono fakturę, odbiór faktury korygującej a w przypadku otrzymania jej za pośrednictwem poczty – odesłać podpisaną nadawcy.
6. *Podróżny* zobowiązany jest:
- 1) w komunikacji krajowej na przejazd w wagonach z miejscami do siedzenia – osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu wręczyć:
    - a) ważny, czytelnie wydrukowany *bilet internetowy*, albo okazać *bilet internetowy* na ekranie przenośnego urządzenia elektronicznego pozwalającego na wyświetlanie obrazów o rozmiarze co najmniej 25 mm na 25 mm, w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować za pomocą terminala mobilnego kod Aztec (należy tak ustawić kod Aztec ma ekranie urządzenia aby był on w całości widoczny i miał wymiary co najmniej 25 mm na 25 mm),
    - b) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość *Podróżnego*,
    - c) 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 wręczyć:
    - a) ważny, czytelnie wydrukowany bilet internetowy,
    - b) dokument ze zdjęciem, potwierdzający tożsamość *Podróżnego*,
    - c) ważny dokument, poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego.
7. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 6, *Podróżny* traktowany jest jak *podróżny bez ważnego biletu na przejazd*.
8. Akceptując *Regulamin e-IC Płatnik* oświadcza, że:
- 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z systemu *e-IC* – w tym imię i nazwisko – są prawdziwe i aktualne oraz zgodne z jego najlepszą wiedzą;
  - 2) zapoznał *Podróżnego* na rzecz którego zakupił *bilet internetowy* z postanowieniami *Regulaminu e-IC*, (ewentualnie z *ofertą specjalną*);
  - 3) posiada zdolność do zawarcia umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

## **§ 12. Prawa i obowiązki PKP Intercity**

1. *PKP Intercity* ma prawo:
  - 1) odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu systemu *e-IC*, w przypadku naruszenia przez *Płatnika* lub *Podróżnego* niniejszego *Regulaminu e-IC*;
  - 2) anulować transakcję i zablokować/usunąć konto, w przypadku pozyskania informacji, że płatność dokonywana jest przez osobę nieuprawnioną do posługiwania się daną kartą płatniczą;
  - 3) zablokowania konta i/lub dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przed sądem, w przypadku nadużyć w systemie np. działań niezgodnych z przeznaczeniem systemu albo prowadzących do nieprawidłowego działania systemu, strat finansowych lub utraty przychodów.
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem systemu *e-IC*, *PKP Intercity* jest zobowiązana do:
  - 1) ponoszenia kosztów transakcji dokonywanych przy pomocy *płatności on-line*, tj.:
    - a) przyjmowania płatności za *bilet internetowy*,
    - b) dokonywania zwrotu należności za niewykorzystany *bilet internetowy*;
  - 2) przesłania *Płatnikowi* – za pośrednictwem poczty (na koszt własny) faktury VAT potwierdzającej zakup *biletu internetowego* oraz faktury korygującej, w przypadku zwrotu należności za niewykorzystany *bilet internetowy*, do którego wystawiona została faktura VAT;
  - 3) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową;
  - 4) rozpatrzenia wniosku złożonego przez *Płatnika*.
3. *PKP Intercity* przetwarza dane osobowe użytkowników systemu *e-IC* na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów.

## **§ 13. 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* (Dz. U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.),

- b) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266),
  - c) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC),
  - d) Taryfy przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC);
- 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* (Dz. U. Nr 144 poz. 1204, z późn. zm.).