

REGULAMIN
sprzedaży biletów elektronicznych za pośrednictwem systemu BILkom
na przejazdy pociągami uruchamianymi przez Spółkę „PKP Intercity”
w komunikacji krajowej
(zwany dalej *Regulaminem BILkom-IC*)

Rozdział 1
Postanowienia ogólne

§ 1. Zakres stosowania

1. Regulamin *BILkom-IC* ma zastosowanie do nabywania *biletów elektronicznych* poprzez system *BILkom*, na przejazd na odległość powyżej 50 km, w bezpośrednich pociągach kategorii EIC i określa:
 - 1) warunki i zasady korzystania z systemu *BILkom*;
 - 2) zasady:
 - a) zakupu *biletów elektronicznych*,
 - b) zawarcia *umowy przewozu*,
 - c) zmiany *umowy przewozu*,
 - d) odstąpienia od *umowy przewozu*,
 - e) zwrotu *biletu elektronicznego* oraz zmiany trasy w przypadku opóźnienia pociągu, przerwy w ruchu lub utraty połączenia,
 - f) rekompensaty w razie opóźnienia pociągu,
 - g) zwrotu należności za niewykorzystane *bilety elektroniczne* oraz składania i rozpatrywania *wniosków*,
 - h) wystawiania faktur VAT,
 - i) składania i rozpatrywania reklamacji,
 - 3) prawa i obowiązki Stron (*Podróżnego*, *PKP Intercity* oraz *TK*).
2. Użyte w *Regulaminie BILkom-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 REGON 017258024, kapitał zakładowy 1.453.795.690,00 zł w całości wpłacony;
 - 2) **TK** – TK Telekom Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie, 03-743 Warszawa przy ul. Kijowskiej 10/12, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000024788, posiadającą NIP 526-25-48-753, będąca właścicielem systemu i agentem „PKP Intercity” S.A.;
 - 3) **BILkom** – system elektronicznej sprzedaży biletów przez *urządzenia mobilne* – zintegrowany z wyszukiwarką połączeń, dostępny również przez dedykowane aplikacje mobilne – umożliwiające osobie w nim zarejestrowanej, zawarcie *umowy przewozu*, wyłącznie na swoją rzecz;
 - 4) **urządzenie mobilne** – urządzenie wyposażone w kartę SIM i ekran umożliwiający wyświetlanie obrazów o rozmiarze minimum 25 mm na 25 mm, obsługujące format MMS i SMS, za pomocą którego *Podróżny* - zarejestrowany w systemie *BILkom* – może nabyć *bilet elektroniczny* (telefon komórkowy, tablet, laptop, itp);
 - 5) **płatność on-line** – opłacenie należności kartą płatniczą (Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic) za *bilet elektroniczny* na zasadach określonych w *Regulaminie Operatora płatności – podmiotu świadczącego usługi płatnicze w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (DZ. U. z 2011 r. Nr 199, poz. 1175 z późn. zm.)*;
 - 6) **umowa przewozu** – umowa zawarta z *PKP Intercity* za pośrednictwem systemu *BILkom*, obsługiwana przez *TK*, na przewóz jednej osoby w komunikacji krajowej, bezpośrednim pociągiem kategorii ekspresowej EIC;
 - 7) **Podróżny** – osoba zarejestrowana w systemie, której imię i nazwisko zamieszczone są na zakupionym *bilecie elektronicznym*;
 - 8) **bilet elektroniczny** – imienny bilet na przejazd jednorazowy z nieodpłatnym wskazaniem miejsca do siedzenia w klasie 1 lub 2 w pociągu EIC (z wyjątkiem przedziałów menedżerskich) – w formie MMS – potwierdzający zawarcie *umowy przewozu*, tj. bilet wg taryfy normalnej lub z ulgą: 37%, 50%, 51%, 78% w tym również wg oferty WCZEŚNIEJ (tylko w klasie 2), ważny tylko w dniu, relacji, pociągu, wagonie i na miejsce na nim oznaczone;

- 9) **wniosek** – pisemne wystąpienie lub dyspozycja złożona bezpośrednio w punktach, o których mowa w § 10 ust. 7 pkt 2 dotyczące zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany *bilet elektroniczny*;
 - 10) **poświadczenie** – odrębny dokument:
 - a) zmieniający zakres uprawnień określonych na *bilecie elektronicznym* lub stanowiący podstawę do zwrotu należności;
 - b) potwierdzający opóźnienie pociągu EIC;
 - 11) **bon** – dokument o określonej wartości pieniężnej, wydany przez *PKP Intercity* do wykorzystania przy zapłacie za bilet nabywany w kasie *PKP Intercity*;
 - 12) **rezygnacja z podróży** – odstąpienie od umowy przewozu w całości lub w części (odpowiednio).
3. Postanowienia taryfowe o przewozie osób 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*, zamieszczonych na stronie www.intercity.pl.

Rozdział 2

Warunki i zasady korzystania z systemu BILkom

§ 2. Warunki techniczne funkcjonowania systemu BILkom

1. Warunkiem skorzystania z systemu *BILkom* jest:
 - 1) zaakceptowanie niniejszego *Regulaminu BILkom-IC*, który jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między użytkownikiem systemu a *PKP Intercity* oraz
 - 2) spełnienie następujących wymagań:
 - a) posiadanie sprawnego *urządzenia mobilnego* – wyposażonego w kartę SIM i ekran wyświetlający obrazy o rozmiarze minimum 25 mm na 25 mm – umożliwiającego korzystanie z sieci Internet w technologii WAP i obsługujący format MMS,
 - b) dokonywanie płatności zgodnie z *Regulaminem Operatora płatności – podmiotu świadczącego usługi płatnicze w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 r. Nr 199, poz. 1175 z późn. zm.)*.
2. Jeżeli użytkownik systemu nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, dalsze korzystanie z systemu jest niemożliwe.

§ 3. Zasady korzystania z systemu BILkom

1. *Podróżny*, który po raz pierwszy korzysta z systemu *BILkom*, musi:
 - 1) poprzez stronę <https://bilkom.pl>, zarejestrować się w systemie, wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
 - a) ustalone przez siebie hasło dostępu,
 - b) adres poczty elektronicznej,
 - c) numer telefonu komórkowego, na który będzie otrzymywał MMS/SMS,
 - d) dane osobowe, tj:
 - imię i nazwisko,
 - adres z kodem pocztowym,
 - e) nazwę, adres i numer NIP firmy jeżeli faktury VAT będą wystawiane na firmę,
 - 2) potwierdzić zapoznanie się i zaakceptować *Regulamin BILkom-IC*, zamieszczony na stronie <https://bilkom.pl>.
2. W celu dokonania zakupu *biletu elektronicznego* poprzez system *BILkom*, *Podróżny* musi ponadto każdorazowo zalogować się w ww. systemie i podać login (nadany automatycznie przez system) i hasło dostępu, ustalone w trakcie rejestracji. Koszty transmisji danych każdorazowo ponosi *Podróżny*.
3. Konto w Systemie *BILkom-IC* (dalej Konto) może być usunięte:
 - 1) na wniosek *Podróżnego*:
 - a) niezwłocznie, gdy nie przeprowadzono żadnej transakcji zakupu, tj. nie została zawarta umowa przewozu,
 - b) po upływie 15 miesięcy – od daty ostatniego przejazdu na podstawie biletu udostępnionego z Konta. Do czasu likwidacji Konto jest zablokowane;
 - 2) automatycznie – gdy:

- a) od daty ostatniego przejazdu na podstawie *biletu elektronicznego* zakupionego z danego Konta, upłynęło 15 miesięcy, lub
- b) po upływie 15 miesięcy od rejestracji Konta nie został zakupiony żaden *bilet elektroniczny*.

Rozdział 3 **Warunki handlowe**

§ 4. Zakup biletu elektronicznego

1. W systemie *BILkom* korzystając ze strony <https://m.bilkom.pl/> lub z dedykowanych aplikacji mobilnych dostępnych na stronie <http://tktelekom.pl/Bilkom>, *Podróżny* może dokonać zakupu *biletu elektronicznego* dla jednej osoby, w wagonie klasy 1 lub 2 pociągu EIC (z wyjątkiem przedziałów menedżerskich), codziennie w godzinach 1.15 – 23.45 – **najwcześniej na 30 dni** przed terminem odjazdu, a **najpóźniej na 15 minut** przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wsiadania *Podróżnego*, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
2. Ofertę WCZEŚNIEJ stosuje się odpowiednio, zgodnie z jej warunkami taryfowymi.
3. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 1, może być skrócony w wyjątkowych przypadkach np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy. W takim przypadku stosowna informacja zostanie zamieszczona w systemie *BILkom*.
4. Dokonując zamówienia *biletu elektronicznego* należy wskazać:
 - 1) relację przejazdu: stacja wyjazdu i stacja przeznaczenia (przyjazdu),
 - 2) datę wyjazdu,
 - 3) numer pociągu,
 - 4) typ wagonu,
 - 5) preferowane usytuowanie miejsca,
 - 6) klasę wagonu,
 - 7) rodzaj zniżki,a w przypadku żądania faktury VAT – zaznaczyć pole „*Faktura VAT*”.
5. Złożenie zamówienia stanowi potwierdzenie wyboru, dokonanego zgodnie z ust. 1 i zakończone jest wyświetleniem na *urządzeniu mobilnym*, szczegółów rezerwacji, ze wskazaniem:
 - 1) stacji wyjazdu,
 - 2) stacji przyjazdu,
 - 3) daty i godziny wyjazdu,
 - 4) kategorii i numeru pociągu,
 - 5) typu wagonu,
 - 6) usytuowania miejsca (okno, środek, korytarz),
 - 7) klasy wagonu,
 - 8) zniżki,
 - 9) imienia i nazwiska *Podróżnego*,
 - 10) danych niezbędnych do wystawiania faktury VAT.
6. Przed dokonaniem *płatności on-line* za zarezerwowany *bilet elektroniczny*, *Podróżny* może zrezygnować z dokonanej rezerwacji (zamówienia), poprzez użycie przycisku – „Rezygnuję”.

§ 5. Zawarcie umowy przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest *bilet elektroniczny*. Po dokonaniu przez *Podróżnego* *płatności on-line* i po uzyskaniu przez TK oraz operatora płatności obsługującego transakcje z banku potwierdzenia płatności, *Podróżny* otrzymuje - na nr telefonu, który podał przy rejestracji - bilet elektroniczny w formie MMS.
Elektroniczne potwierdzenie płatności musi nastąpić najpóźniej w ciągu 10 minut od dokonania rezerwacji, tj. użycia przycisku „Kup bilet”. W przypadku braku potwierdzenia płatności, następuje automatyczne anulowanie rezerwacji.
2. *Bilet elektroniczny* generowany jest w języku polskim i musi zawierać następujące dane:
 - 1) kod Aztec,
 - 2) datę zakupu,
 - 3) numer biletu,
 - 4) kod potwierdzający,
 - 5) imię i nazwisko *Podróżnego*,
 - 6) relację,

- 7) numer i kategorię pociągu,
 - 8) nazwę przewoźnika,
 - 9) datę i godzinę wyjazdu,
 - 10) datę i godzinę przyjazdu,
 - 11) numer wagonu,
 - 12) numer miejsca,
 - 13) usytuowanie miejsca,
 - 14) klasę wagonu,
 - 15) typ wagonu,
 - 16) cenę biletu,
 - 17) wymiar ulgi,
 - 18) odległość taryfową przejazdu,
 - 19) wypis w brzmieniu „Wcześniej” – w przypadku zakupu biletu na przejazd wg oferty WCZEŚNIEJ.
- Powyższe dane podlegają weryfikacji przez PKP Intercity i muszą być zgodne z danymi znajdującymi się w systemie *BILkom*.
3. Za udostępnienie *Podróżnemu biletu elektronicznego* odpowiada TK, z wyjątkiem przypadków spowodowanych zakłóceniem/brakiem łączności z przyczyn operatora telekomunikacyjnego, awarii telefonu komórkowego i/lub *urządzenia mobilnego* użytego do zakupu biletu. W przypadku nieotrzymania MMS zawierającego *bilet elektroniczny*, *Podróżny* powinien ponownie zalogować się w systemie *BILkom* i w zakładce „Historia zakupów” odszukać właściwy bilet i samodzielnie wysłać MMS na *urządzenie mobilne*. Jeżeli *Podróżny* ponownie nie otrzyma MMS, wówczas w zakładce „Historia zakupów – pokaż bilet” powinien pobrać kod Aztec i zapisać go na *urządzeniu mobilnym*.
 4. *Bilet elektroniczny* jest:
 - 1) biletem imiennym, wystawionym na nazwisko kupującego (*Podróżnego*),
 - 2) ważny tylko w dniu, relacji, pociągu, wagonie i na miejsce na nim oznaczone,
 - 3) ważny łącznie z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość *Podróżnego*.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana *umowy przewozu* zawartej przy użyciu systemu *BILkom* może dotyczyć:
 - 1) terminu odjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) klasy wagonu/kategorii miejsca.
2. W przypadku zmiany *umowy przewozu* przed rozpoczęciem podróży:
 - 1) należy – dokonać wymiany biletu, za pomocą systemu *BILkom*, tj.:
 - a) dokonać rezygnacji z podróży na zasadach określonych w § 7 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania rezygnacji – zakupić nowy *bilet elektroniczny*, uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1, albo
 - b) zakupić nowy *bilet elektroniczny* uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania zakupu – zwrócić pierwotny *bilet elektroniczny* na zasadach określonych w § 7;
 - 2) w zakładce „Historia zakupów” należy odszukać bilet, z którego *Podróżny* chce zrezygnować, a następnie zwolnić miejsce, korzystając z przycisku „Rezygnuję” (dot. przypadku, kiedy do biletu została wystawiona faktura VAT) lub „Zwrot”. O zwrot pozostałych należności należy wystąpić z *wnioskiem*, na zasadach określonych w § 10.
3. W przypadku wymiany *biletu elektronicznego* ofertę WCZEŚNIEJ stosuje się odpowiednio zgodnie z jej warunkami taryfowymi.
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 elektroniczny* został zakupiony zgłosić konduktorowi podczas kontroli biletów zamiar zmiany umowy przewozu.
5. W przypadku zamiaru przejazdu poza stację przeznaczenia, zgłoszenia przejazdu poza stację przeznaczenia należy 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.
6. W przypadku zmiany *umowy przewozu*, 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 Podróżnego*;

- 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. 4a.

§ 7. Odstąpienie od umowy przewozu

1. Od umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu *BILkom*, może odstąpić (zrezygnować z podróży) tylko *Podróżny*.
2. Częściowa rezygnacja z podróży jest możliwa tylko w zakresie przejazdu w relacji krótszej niż wskazana na *bilecie elektronicznym*, pod warunkiem otrzymania odpowiedniego *poświadczenia* od konduktora, w pociągu, na przejazd którym bilet został zakupiony. W takim przypadku *Podróżnemu* przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, na podstawie *wniosku* i na zasadach określonych w § 10.
3. W razie całkowitej rezygnacji z podróży w systemie *BILkom*, w przypadku gdy:
 - 1) nie wystawiono faktury VAT – zwrot należności za *bilet elektroniczny* następuje automatycznie na konto, z którego dokonano płatności, po potrąceniu 15% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 4;
 - 2) wystawiono fakturę VAT – należy w zakładce „Historia zakupów”, korzystając z przycisku „Rezygnuję”, dokonać rezygnacji z podróży i wystąpić z *wnioskiem* o zwrot należności za niewykorzystany *bilet elektroniczny*. Zwrotu należności dokonuje się po potrąceniu 15% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 4.Wnioski można składać na zasadach określonych w § 10.
4. Całkowitej rezygnacji z podróży w systemie *BILkom* można dokonać nie później niż na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wsiadania *Podróżnego*.
5. *Podróżny*, który zrezygnował z podróży w sposób, o którym mowa w ust. 3 i 4 i zakupił nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania rezygnacji/zwrotu, nowy *bilet elektroniczny*, może wystąpić z *wnioskiem* o zwrot za całkowicie niewykorzystany *bilet elektroniczny*.
6. W razie całkowitego niewykorzystania *biletu elektronicznego* z przyczyn:
 - 1) zależnych od *Podróżnego* (np. rezygnacja z przejazdu) – można po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3 i 4, ale przed upływem terminu ważności biletu, 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). Zwrotu należności dokonuje się po potrąceniu 15% odstępnego;
 - 2) całkowicie niezależnych od *Podróżnego* (np. z powodu pobytu w szpitalu), jeśli *Podróżny* nie mógł zrezygnować z przejazdu w terminie i w sposób określony w ust. 3 i 4, o zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić z *wnioskiem*, na zasadach określonych w § 10.
7. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, a *Podróżny* nie mógł zrezygnować z przejazdu w terminie i sposób określony w ust. 3 i 4, o zwrot należności za niewykorzystany bilet należy wystąpić z *wnioskiem*, na zasadach określonych w § 10. Od zwracanych należności potrąca się 15% tytułem odstępnego.
8. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 - 1) gdy niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie *PKP Intercity*,
 - 2) wymiany biletu elektronicznego.

§ 8. Zwrot kosztów biletu elektronicznego 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*, 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.

Podróżny jest zobowiązany poinformować *PKP Intercity* o dokonanych wyborze i dowodem tego jest uzyskanie poświadczenia w kasie biletowej.

2. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, poświadczenie, o którym mowa w ust. 1 można uzyskać w pociągu, którym będzie odbywał się przejazd.
3. W przypadku, o którym mowa:
 - 1) w ust. 1 pkt 1 i 2 na przejazd w wagonach z miejscami do siedzenia, *Podróżny* jest uprawniony ponadto do pobrania nieodpłatnego biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia,
 - 2) w ust. 1 pkt 3 – jeżeli *Podróżny* chce skorzystać z bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu w pociągu z miejscami do siedzenia – może pobrać w kasie biletowej lub w pociągu (bez opłaty konduktorskiej), nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca.
4. Bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 i 2, *Podróżny* może pobrać w kasie biletowej lub w pociągu bez opłaty konduktorskiej. *Bilet elektroniczny* odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi, bez potrącania odstępnego.
5. Zwrotu należności za dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 3 dokonuje się na podstawie wniosku *Podróżnego*, na zasadach określonych w § 10.

§ 9. Odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu EIC

1. *Podróżny* może żądać odszkodowania z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu EIC do stacji wskazanej na *bilecie elektronicznym*, jeżeli nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu, zgodnie z § 8.
2. Jeżeli opóźnienie pociągu wyniosło:
 - 1) od 60 do 119 minut, odszkodowanie stanowi 25%;
 - 2) 120 minut lub więcej, odszkodowanie stanowi 50%,podstawy, o której mowa w ust. 3, z zastrzeżeniem ust. 9.
3. Podstawę do obliczenia odszkodowania – stanowi opłata uiszczona za *bilet elektroniczny*.
4. *Podróżny* może ubiegać się o odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu EIC na podstawie wniosku złożonego na zasadach określonych w § 10. We wniosku należy podać numer *biletu elektronicznego* potwierdzający przejazd opóźnionym pociągiem.
5. Wniosek o odszkodowanie rozpatrywany jest w ciągu miesiąca od daty jego doręczenia.
6. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość obliczona w walucie krajowej, według kursu stosowanego przez *PKP Intercity*, obowiązującego na dzień wydania *bonu* wynosi, co najmniej 4 EURO dla jednej osoby.
7. Odszkodowanie przyznawane jest w postaci *bonu*. Na wniosek *Podróżnego* odszkodowanie wypłacane jest w formie pieniężnej.
8. *Bon*:
 - 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. Odszkodowanie 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.

§ 10. Reklamacje i wnioski

1. *Podróżny* może złożyć:
 - 1) reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego;
 - 2) wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów).
2. *Reklamacje lub wnioski* można składać:
 - 1) osobiście, w formie pisemnej, w każdym punkcie odprawy *PKP Intercity*, albo

- 2) listownie – na adres:
„PKP Intercity” S.A.
ul. Żelazna 59A
00-848 Warszawa
- 3) drogą elektroniczną na adres reklamacje@intercity.pl, – z wyjątkiem przypadków, które wymagają dołączenia oryginałów dokumentów (np. poświadczenie wydane przez konduktora w pociągu).
3. Do wniosku o zwrot należności należy:
 - 1) za całkowicie niewykorzystany *bilet elektroniczny*:
 - a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z podróży, albo
 - b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od *Podróżnego*, albo
 - c) wpisać numer nowego *biletu elektronicznego*, który został zakupiony z zachowaniem czasu, wskazanego w § 6 ust. 2 pkt 1, albo
 - d) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z podróży na podstawie danego *biletu elektronicznego*, wraz z kserokopią nowego biletu;
 - 2) za częściowo niewykorzystany *bilet elektroniczny* należy dołączyć odpowiednie poświadczenie;
 - 3) w każdym przypadku we wniosku należy podać numer *biletu elektronicznego*, numer płatności dostępny w zakładce „Historia zakupów – szczegóły biletu” oraz numer faktury VAT (jeżeli została wystawiona).
4. Pozytywne rozpatrzenie wniosku o zwrot należności, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli *biletu elektronicznego*, którego wniosek dotyczy.
5. Do wniosku o zwrot kosztów biletu elektronicznego w przypadkach, o których mowa w § 8 należy dołączyć poświadczenie o rezygnacji z dalszego przejazdu.
6. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety elektroniczne dokonywany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku do PKP Intercity.
7. Zwrot należności dokonywany jest na numer konta bankowego, z którego dokonano płatności, a w przypadku zmiany tego konta (w okresie między dokonaniem zapłaty a złożeniem wniosku), na numer konta bankowego wskazany we wniosku.
8. W razie zwrotu należności za bilet elektroniczny, do którego została wystawiona faktura VAT, Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez PKP Intercity potwierdzonej kopii faktury korygującej.
9. Od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości określonej w § 7 ust. 3, ust. 6 pkt 1 oraz ust. 7, chyba że:
 - 1) niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie *PKP Intercity* i fakt ten został odpowiednio poświadczony przez osobę upoważnioną przez *PKP Intercity*,
 - 2) *bilet elektroniczny* nie został wykorzystany w związku z dokonaną rezygnacją/zwrotem i jednoczesnym udokumentowanym zakupem nowego *biletu elektronicznego* (na zasadach określonych w § 6 ust. 2 i § 7 ust. 4).
10. W razie częściowego niewykorzystania *biletu elektronicznego*, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
11. *Podróżny* może złożyć reklamację, która powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia pisma;
 - 2) nazwę i adres siedziby przewoźnika;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej wniosek;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie wniosku;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - 6) numer *biletu elektronicznego*;
 - 7) wykaz załączonych dokumentów;
 - 8) podpis osoby uprawnionej do wniesienia wniosku;oraz dołączyć:
 - 9) odpowiednio oryginał biletu wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty i/albo
 - 10) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty i/albo
 - 11) uwiarytelnioną (np. przez osobę obsługującą podróżnych w dowolnym punkcie odprawy lub informacji na stacji, upoważnionego pracownika *PKP Intercity* w Zakładzie, notariusza lub wystawcę dokumentu) kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu.

12. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać:
- 1) nazwę i siedzibę przewoźnika;
 - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
 - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub w części);
 - 4) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 5) pouczenie o prawie odwołania się do właściwego miejscowo sądu;
 - 6) podpis osoby występującej w imieniu przewoźnika.
13. Reklamacje, wnioski dotyczące zagadnień określonych w:
- 1) ust. 1 pkt 1 lit. a oraz pkt 2 – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
 - 2) ust. 1 pkt. lit. b – mogą być składane nie później niż w terminie trzech miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

§ 11. Wystawianie faktur VAT

1. *Bilet elektroniczny* nie jest fakturą VAT.
2. Faktury VAT generowane są automatycznie przez *TK* i po wyrażeniu zgody przez *Podróżnego*, wysyłane drogą elektroniczną. Wygenerowana faktura VAT, w postaci pliku PDF, przesyłana jest na wskazany w formularzu rejestracyjnym, adres poczty elektronicznej, do samodzielnego wydrukowania.
3. *TK* wystawia fakturę VAT:
 - 1) w każdym przypadku zakupu *biletu elektronicznego* na rzecz firmy, której dane *Podróżny* wskazuje w trakcie rejestracji w systemie *BILkom*;
 - 2) w przypadku zakupu *biletu elektronicznego* przez *Podróżnego* będącego osobą fizyczną, po:
 - a) zaznaczeniu podczas zakupu biletu pola 'Faktura', lub
 - b) przesłaniu e-mailem wniosku na adres fakturyBILkom@tktelekom.pl
 - c) złożeniu lub przesłaniu przez *Podróżnego* wniosku w terminie 5 dni od daty zakupu biletu, na adres:
4. Dane niezbędne do wystawienia faktury VAT pobierane są automatycznie z formularza wypełnionego przez *Podróżnego* w momencie rejestracji w systemie *BILkom*.

TK Telekom Sp. z o.o.
Biuro Sprzedaży – Wydział Obsługi Klienta
03-743 Warszawa, ul. Kijowska 10/12

Rozdział 4 **Prawa i obowiązki Stron**

§ 12. Prawa i obowiązki Podróżnego

1. *Podróżny* ma prawo do:
 - 1) dostępu do swoich danych osobowych i ich poprawiania,
 - 2) składania *wniosek*,
 - 3) usunięcia konta z systemu *BILkom*.
2. W celu usunięcia konta *Podróżny* loguje się do systemu i w zakładce „edycja danych”, usuwa konto, korzystając z przycisku „usuń konto”. Wymaga to ponownego zalogowania i potwierdzenia komunikatów systemowych.
3. *Podróżny* zobowiązany jest:
 - 1) zaakceptować *Regulamin BILkom-IC*,
 - 2) podać w trakcie rejestracji w systemie *BILkom* prawdziwe dane,
 - 3) korzystać z systemu *BILkom* zgodnie z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego *Regulaminu BILkom-IC*,
 - 4) nie przenosić praw, wynikających z zawarcia umowy przewozu, na osoby trzecie,

- 5) w razie zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany *bilet elektroniczny*, do którego była wystawiona faktura VAT – potwierdzić datą i podpisem fakturę korygującą (jeżeli faktura VAT była wystawiona na firmę także pieczęcią firmy).
4. *Podróżny* zobowiązany jest okazać osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu w pociągu ważny *bilet elektroniczny* w formie MMS, w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła zeskanować, za pomocą terminala mobilnego, kod Aztec, wraz odpowiednio z:
 - 1) dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość *Podróżnego*,
 - 2) dokumentem potwierdzającym uprawnienie *Podróżnego* do ulgi, w razie korzystania z ulgowego przejazdu.
5. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 4, *Podróżny* traktowany jest jak podróżny bez ważnego biletu na przejazd.
6. Akceptując Regulamin *BILkom-IC* *Podróżny* oświadcza, że:
 - 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z systemu *BILkom* – w tym imię i nazwisko – są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą,
 - 2) posiada zdolność do zawarcia umowy przewozu, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

§ 13. Prawa i obowiązki PKP Intercity

1. *PKP Intercity* ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu systemu *BILkom*, w przypadku naruszenia przez *Podróżnego* niniejszego Regulaminu *BILkom-IC*.
2. W związku z zawartą umową przewozu za pośrednictwem systemu *BILkom*, *PKP Intercity* jest zobowiązana do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową przewozu,
 - 2) rozpatrzenia wniosku złożonego przez *Podróżnego*, a jeśli była wystawiona faktura VAT, wystawienia faktury korygującej i przesłanie jej za pośrednictwem poczty.
3. *PKP Intercity* przetwarza dane osobowe użytkowników Systemu *BILkom-IC* na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, w celu realizacji elektronicznej sprzedaży biletów.
4. *Podróżnemu*, zarejestrowanemu w Systemie *BILkom-IC*, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

§ 14. Prawa i obowiązki TK

1. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem systemu *BILkom*, *TK* jest zobowiązana do przesłania *Podróżnemu* na jego żądanie i za jego zgodą – za pośrednictwem poczty elektronicznej faktury VAT potwierdzającej zakup biletu elektronicznego.
2. *TK* działająca jako agent w imieniu i na rzecz *PKP Intercity*, przetwarza dane osobowe *Podróżnych* 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 elektronicznej sprzedaży biletów.

§ 15. Postanowienia końcowe

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

- 1) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe*;
- 2) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny*;
- 3) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- 4) Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym;
- 5) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- 6) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC);
- 7) Taryfy przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC).