

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

zwany dalej *Regulaminem e-IC*

§1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.) „PKP Intercity” Spółka Akcyjna ustala Regulamin internetowej sprzedaży biletów przez Spółkę „PKP Intercity”, zwany dalej *Regulaminem e-IC*.
2. *Regulamin e-IC* określa warunki i zasady zakupu *biletów internetowych* w komunikacji krajowej i międzynarodowej oraz warunki dokonywania płatności za te bilety.
3. *Regulamin e-IC* obowiązuje od dnia 16 listopada 2014 r. Stosunki prawne powstałe wcześniej są objęte postanowieniami wcześniejszego Regulaminu e-IC.
4. Postanowienia *Regulaminu e-IC* oraz każdą jego zmianę zamieszcza się na stronie internetowej www.intercity.pl
5. W celu poprawnego korzystania z *internetowej sprzedaży biletów (Serwisu e-IC)*, należy używać przeglądarki Internet Explorer 8 (lub nowsza), Mozilla 17 (lub nowsza), Google Chrome albo przeglądarki kompatybilnej z włączoną obsługą JavaScript i cookies.
6. W celu dokonania zakupu biletu internetowego za pośrednictwem *Serwisu e-IC*, *Klient* zobowiązany jest do zapoznania się z *Regulaminem e-IC* i zaakceptowania jego postanowień.
7. *Klient* akceptując *Regulamin e-IC* wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między *Klientem* a *PKP Intercity*.
8. *Klient* korzysta z *Serwisu e-IC* w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
9. *Klient* może nabywać za pośrednictwem *Serwisu e-IC* *bilety internetowe* dla siebie lub dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada *Klient*.
10. W celu poprawnego wydrukowania biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi.
11. Do zapisania biletu na urządzeniu przenośnym wymagane jest posługiwanie się urządzeniem z obsługą plików PDF minimum w specyfikacji 1.4, wyposażonym w ekran pozwalający na wyświetlanie obrazów o rozmiarze, co najmniej 25 mm na 25 mm.
12. Instrukcja korzystania z *Serwisu e-IC* dostępna jest na stronie <https://bilet.intercity.pl> w zakładce
> Instrukcja <.
13. Jeżeli *Klient* nie akceptuje przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, zakup *biletu internetowego* za pośrednictwem *Serwisu e-IC* jest niemożliwy.

§2. Słownik terminów

Użyte w *Regulaminie e-IC* określenia oznaczają:

- 1) **PKP Intercity** – „PKP Intercity” Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie 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) **Agent** – podmiot upoważniony przez *PKP Intercity* do sprzedaży *biletów internetowych* w imieniu *PKP Intercity*. Wykaz tych podmiotów zamieszczony jest na *stronie internetowej*;
- 3) **bilet internetowy** – bilet imienny zakupiony za pośrednictwem *Serwisu e-IC*, uprawniający do przejazdu odpowiednio w komunikacji krajowej albo w komunikacji międzynarodowej, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie; 7
- 3a) **internetowy bilet dodatkowy** – nieodpłatny bilet ze wskazaniem miejsca do siedzenia, dostępny dla posiadaczy *biletów internetowych* na wielokrotne przejazdy zakupionych za pośrednictwem *Serwisu e-IC* oraz dla posiadaczy Kart Intercity. Na bilecie dodatkowym wskazane są m.in.: data i relacja przejazdu, nr pociągu, nr wagonu, nr miejsca oraz odpowiednio nr biletu odcinkowego albo Karty Intercity, do której został wydany 7
- 4) **bon** – dokument o określonej wartości pieniężnej, wydany przez *PKP Intercity* do wykorzystania przy zapłacie za bilet nabywany w kasie *PKP Intercity*;
- 4a) **Dopłata do pociągu EIP** – dopłata uiszczana przez *Serwis e-IC* przez podróżnych posiadających bilety sieciowe w przypadku przejazdu pociągiem EIP; na dopłacie wskazuje się m.in.: datę i relację przejazdu, nr pociągu, nr wagonu, nr miejsca, wysokość dopłaty; 3
- 5) **Dysponent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zarejestrowana w *Serwisie e-IC*;
- 6) **kategoria przedziału/miejsca:**
 - a) w wagonach 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*;
- 7) **Klient** – każda osoba korzystająca z *Serwisu e-IC*;
- 8) **konto Gość** – konto umożliwiające zakup *biletów internetowych* bez konieczności rejestracji w *Serwisie e-IC*;
- 9) **oferta specjalna** – oferta obowiązująca na szczególnych warunkach taryfowych:
 - a) w komunikacji krajowej – oferta nie ujęta w postanowieniach *Taryfy przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC)*,
 - b) w komunikacji międzynarodowej – typu „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal”;
- 10) **opłata IRT** – opłata globalna zawierająca należność za przejazd i należność za rezerwację miejsca do siedzenia, w komunikacji międzynarodowej;
- 11) **Pasażer** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie *biletu internetowego*;
- 12) **Podróżny** – *Pasażer*, którego imię i nazwisko są zamieszczone na bilecie;
- 13) **poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na *biliecie internetowym*, mające postać odrębnego dokumentu albo odręcznego zapisu;
- 14) **Regulamin e-IC** – niniejszy regulamin, którego akceptacja następuje w trakcie procesu rejestracji w *Serwisie e-IC* oraz w trakcie procesu logowania;
- 15) **Serwis e-IC** – internetowy serwis sprzedaży biletów działający pod adresem www.intercity.pl;

§3. Zasady utworzenia i korzystania z konta

1. Klient, który zamierza zostać *Dysponentem* powinien:
 - 1) zarejestrować się w *Serwisie e-IC* wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
 - a) login,
 - b) imię i nazwisko,
 - c) hasło,
 - d) adres e-mail,oraz ewentualnie
 - e) dane do faktury VAT;
 - 2) zaakceptować *Regulamin e-IC*.
2. Konto w *Serwisie e-IC* (dalej Konto) może być usunięte:
 - 1) na wniosek *Dysponenta*:
 - 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 internetowego* zakupionego z danego Konta upłynęło 15 miesięcy, lub
 - b) po upływie 15 miesięcy od rejestracji Konta nie został zakupiony żaden *bilet internetowy*.
3. W przypadku korzystania z *konta Gość* dane osobowe *Klienta* usuwane są automatycznie:
 - 1) niezwłocznie gdy nie przeprowadzono żadnej transakcji zakupu, tj. nie została zawarta umowa przewozu,
 - 2) niezwłocznie gdy Klient zrezygnował z zakupu biletu po zatwierdzeniu podanych danych,
 - 3) po upływie 15 miesięcy – od daty ostatniego przejazdu na podstawie biletu udostępnionego z *konta Gość*.

§4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest *bilet internetowy*.
 2. Bilety *internetowe* dostępne są w *Serwisie e-IC*, w godzinach 1:00 – 23:30.
 3. *Bilet internetowy* w komunikacji krajowej można nabyć:
 - 1) na przejazd jednorazowy, na odległość powyżej 20 km, w klasie 1 lub 2 (wg taryfy normalnej lub odpowiednio z ulgą: 30% - Bilet dla Seniora, 37%, 50%, 51%, 70%, 78%, 95%, 100% - wyłącznie dla dzieci do lat 4, wg *ofert specjalnych* albo z ulgą transportową), bezpośrednim pociągiem:

3
5
7

 - a) ekspresowym:
 - Express InterCity Premium (EIP),
 - Express InterCity (EIC),w wagonach z miejscami do siedzenia (w tym w przedziałach menedżerskich),
 - b) pospiesznym:
 - Twoje Linie Kolejowe (TLK),
 - InterCity (IC),odpowiednio w wagonach z miejscami do siedzenia, sypialnych (WL) lub z miejscami do leżenia (Bc)
- ważny tylko w określonym czasie, relacji, pociągu i ew. na miejsce na nim oznaczone.
Ofertę WCZEŚNIEJ stosuje się odpowiednio, zgodnie z jej warunkami taryfowymi;

- 2) na przejazdy wielokrotne (tj. bilety odcinkowe imienne), na odległość maksymalnie do 240 km od i do stacji, na których zatrzymują się pociągi Twoje Linie Kolejowe (TLK), InterCity (IC) w wagonach klasy 1 lub 2 z miejscami do siedzenia. W *Serwisie e-IC* można kupić następujące bilety odcinkowe imienne:
- tygodniowe (na okres siedmiu kolejno po sobie następujących dni) – według taryfy normalnej, z ulgą: 30% - Bilet dla Seniora, 50%, według *oferty specjalnej* (Bilet Łódzki),
 - odcinkowe miesięczne (na okres jednego miesiąca) – według taryfy normalnej, z ulgą: 30% - Bilet dla Seniora, 37%, 49%, 50%, 70, 78%, według *ofert specjalnych* (Bilet Łódzki, City Bilet, Łódzki City Bilet) oraz z ulgą transportową,
 - odcinkowe kwartalne - według taryfy normalnej, z ulgą: 30% - Bilet dla Seniora, 50%, według *oferty specjalnej*(Bilet Łódzki).
- ważne tylko w terminie i relacji na nim określonych.
- 3a. *Bilet internetowy* w komunikacji międzynarodowej można nabyć na przejazd w jedną stronę (tam) lub w dwie strony (tam i z powrotem) pociągami kursującymi w relacji:
- Warszawa – Berlin (nie dotyczy pociągu „Jan Kiepura”), 3
 - Gdynia – Berlin, 7
- wg *opłat IRT* (normalnych, ulgowych, wg *oferty specjalnej*), w wagonach z miejscami do siedzenia klasy 1 albo 2 – ważny tylko w określonym czasie, relacji, wagonie, pociągu i na miejsce na nim oznaczone.
- 3b. W przypadku nabycia poprzez Serwis e-IC biletu z ulgą ustawową 37% (dot. emeryta i rencistów oraz ich współmałżonków, na których pobierane są zasiłki rodzinne), Podróżny jest zobowiązany przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu TLK, IC zgłosić się do konduktora w celu uzyskania odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu wymaganego w odrębnych przepisach. Podróżny, który nie zgłosił konduktorowi braku wpisu w zaświadczeniu, oprócz należności za przejazd, zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. W pociągu EIC, EIP podróżny bez odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu nie ma obowiązku zgłaszania tego faktu konduktorowi. Wpisu tego konduktor dokonuje w trakcie kontroli dokumentów przewozu. 7
4. Na jednorazowy przejazd wraz z: 7
- ulgowym biletem internetowym dla osoby niepełnosprawnej, której będzie towarzyszył opiekun/przewodnik – można jednocześnie nabyć bilet z ulgą 95% na przejazd opiekuna/przewodnika, 5
 - biletem internetowym dla osoby podróżującej z dzieckiem do lat 4 – można jednocześnie nabyć bilet z ulgą 100% na przejazd dziecka.
- 4a. Podróżny posiadający bilet odcinkowy imienny zakupiony w *Serwisie e-IC* albo Kartę InterCity, który chce mieć zagwarantowane miejsce do siedzenia może za pośrednictwem tego serwisu – w miarę wolnych miejsc – pobrać nieodpłatny *internetowy bilet dodatkowy* ze wskazaniem miejsca do siedzenia. 7
5. W komunikacji krajowej dostępne są:
- bilety internetowe* na jednorazowy przejazd ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub bez gwarancji miejsca - najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego, w przypadku biletów: 3
 - ze wskazaniem miejsca do siedzenia – na przejazd maksymalnie 6 osób,
 - bez gwarancji miejsca do siedzenia – na przejazd maksymalnie 2 osób,
 - z rezerwacją miejsca w przedziale menedżerskim – na przejazd maksymalnie 4 osób;7

- 2) *bilety internetowe* na przejazd w wagonie z miejscami do leżenia/sypialnymi – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 2 godziny przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji początkowej (rozpoczęcia biegu pociągu), w przypadku biletów:
 - a) z rezerwacją miejsca sypialnego – na przejazd maksymalnie 3 osób,
 - b) z rezerwacją miejsca do leżenia - na przejazd maksymalnie 6 osób, w zależności od kategorii przedziału (nie wydaje się biletów bez gwarancji miejsca);
 - 3) *bilety internetowe na wielokrotne przejazdy (dot. biletów odcinkowych imiennych)* – najwcześniej na 30 dni przed pierwszym dniem ważności biletu; bilet wydawany jest wyłącznie dla 1 osoby;
 - 4) *Dopłata do pociągu EIP* – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego; dopłata wydawana jest oddzielnie dla każdej osoby;
 - 5) *internetowe bilety dodatkowe* – najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na bilecie godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu Podróżnego; bilet wydawany jest oddzielnie dla każdej osoby.
6. W komunikacji międzynarodowej *bilety internetowe* dostępne są:
- 1) wg *opłat IRT* (taryfa normalna lub ulgowa) – na przejazd maksymalnie 5 osób,
 - 2) wg *oferty specjalnej* – na przejazd maksymalnie 3 osób, najwcześniej na 60 dni, a najpóźniej odpowiednio:
 - a) na 15 minut - przed godziną odjazdu wybranego pociągu ze stacji wyjazdu *Podróżnego* – w przypadku biletu z *opłatą IRT* (taryfa normalna lub ulgowa),
 - b) na 3 dni przed planowanym dniem wyjazdu – w przypadku biletu wydanego wg *oferty specjalnej*.
7. W razie zamiaru zakupu biletu, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 i 2 oraz w ust. 6, na przejazd więcej niż jednej osoby, jako *Podróżnego* należy podać imię i nazwisko tylko jednej osoby. 7 1
8. Terminy przedsprzedaży, o których mowa w ust. 5 i 6 mogą być skrócone w wyjątkowych przypadkach, np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy albo, gdy zasady korzystania z danej *oferty specjalnej* przewidują inny termin przedsprzedaży. 1
9. Na *bilecie internetowym* zamieszczone są odpowiednio następujące dane: 7
- 1) nazwa przewoźnika;
 - 2) szczegóły dotyczące podróży (np. nr pociągu, data i godzina odjazdu/przyjazdu pociągu);
 - 3) wysokość należności za przejazd wraz z informacją o sposobie zapłaty;
 - 4) liczbę osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi;
 - 5) kod Aztec;
 - 6) imię i nazwisko *Podróżnego*; 7
 - 6a) termin ważności;
 - 7) inne informacje (np. wypis „WCZEŚNIEJ” lub dane wystawcy biletu – gdy bilet był zakupiony za pośrednictwem *Agent*a).
10. Dane na *bilecie internetowym* zapisane są czcionką bezszeryfową:
- 1) w komunikacji krajowej – w języku polskim. Bilet taki zawiera zapisy w języku niemieckim oraz francuskim oraz – w przypadku zamawiania biletu poprzez anglojęzyczną wersję *Serwisu e-IC* – również w języku angielskim;
 - 2) w komunikacji międzynarodowej – w języku polskim oraz niemieckim.
11. Postanowienia taryfowe dotyczące przejazdów:
- 1) w komunikacji krajowej i opłaty obowiązujące w pociągach TLK, IC, EIC i EIP, określone są odpowiednio w:
 - a) Taryfie przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC),
 - b) Cenniku usług przewozowych Spółki „PKP Intercity” (dalej Cenniku usług),
 - c) warunkach taryfowych *ofert specjalnych*;

- 2) w komunikacji międzynarodowej i opłaty obowiązujące w pociągach kursujących w relacji:
- a) Warszawa – Berlin (nie dotyczy pociągu „Jan Kiepura”),
 - b) Gdynia – Berlin,
- określone są w warunkach taryfowych i zasadach sprzedaży dokumentów przewozu na te pociągi,
- które zamieszczone są na *stronie internetowej*.

3

§5. Zakup biletu internetowego

1. *Bilet internetowy* można nabyć:

- 1) po zalogowaniu się w *Serwisie e-IC*; do zalogowania niezbędne jest:
 - a) dla Konta zarejestrowanego w *Serwisie e-IC* – wpisanie loginu i hasła podanego przy rejestracji oraz akceptacja *Regulaminu e-IC*, jeżeli w czasie od momentu rejestracji nastąpiła jego zmiana,
 - b) dla *konta Gość* – wpisanie imienia i nazwiska *Klienta*, adresu e-mail oraz akceptacja *Regulaminu e-IC*;
- 2) za pośrednictwem *Agent*a.

2

2. W celu zamówienia *biletu internetowego* należy wybrać rodzaj biletu oraz odpowiednio:

7

- 1) podać: relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj miejsca (np. miejsce do siedzenia lub do leżenia), rodzaj ulgi – w razie korzystania z ulgi, klasę, rodzaj wagonu, usytuowanie i ew. numer miejsca;
- 2) wpisać:
 - a) liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej,
 - b) imię i nazwisko *Podróżnego*,
 - c) inne informacje, np. numer Karty Intercity.

2a. Płatności za *bilet internetowy*:

7

- 1) na przejazd jednorazowy - należy dokonać w ciągu 30 minut, nie później jednak niż na 15 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem;
- 2) na przejazdy wielokrotne (tj. za bilet odcinkowy imienny) – należy dokonać w ciągu 30 minut, nie później jednak niż przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu.

Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

3. Złożenie zamówienia stanowi potwierdzenie wyboru dokonanego zgodnie z ust. 2.

4. Dopuszczalne formy płatności podane są na *stronie internetowej*.

5. Zmiany danych *Podróżnego* wskazanego na *bilecie internetowym* należy dokonać w *Serwisie e-IC* (dotyczy biletów zakupionych przez *Klienta*) lub za pośrednictwem *Agent*a (dotyczy biletów zakupionych u *Agent*a), przy czym w przypadku biletu:

7

- 1) na przejazd jednorazowy – zmiany można dokonać najpóźniej na 15 minut przed odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu *wskazanej na bilecie*;
- 2) na przejazdy wielokrotne (dot. biletu odcinkowego imiennego) – zmiany można dokonać najpóźniej przed rozpoczęciem terminu ważności danego biletu.

Zmiany tej można dokonać jeden raz, kolejna zmiana wymaga wymiany biletu.

6. Niektóre etapy zakupu *biletu internetowego* mogą być pomijane, jeżeli rodzaj wybranego biletu wiąże się jednoznacznie z jego cechami, np. bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia dla posiadacza Karty Intercity.

7. Jeżeli z danego konta wykonanych zostanie 5 niezakończonych płatnością zamówień *biletu internetowego* na przejazd tym samym pociągiem i w tym samym terminie wyjazdu, wówczas nastąpi automatyczne zablokowanie możliwości dokonania kolejnej próby zamówienia biletu.

§6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) w komunikacji krajowej:
 - a) terminu odjazdu,
 - b) stacji przeznaczenia,
 - c) kategorii pociągu,
 - d) klasy wagonu/kategorii miejsca,
 - 2) w komunikacji międzynarodowej, przed rozpoczęciem podróży:
 - a) terminu wyjazdu,
 - b) miejsca w wagonie tej samej klasy,
 - c) klasy wagonu na wyższą.
2. Podróżny z biletem internetowym na jednorazowy przejazd, który zamierza zmienić umowę przewozu – przed rozpoczęciem podróży – powinien dokonać wymiany biletu: 7
 - 1) za pomocą *Serwisu e-IC*:
 - a) rezygnując z zakupionego *biletu internetowego* na zasadach określonych w § 7 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania rezygnacji – zakupić nowy *bilet internetowy*, uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1, albo
 - b) zakupić nowy *bilet internetowy* uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania zakupu – zwrócić pierwotny *bilet internetowy* na zasadach określonych w §7;
 - 2) w kasie biletowej:
 - a) w komunikacji krajowej:
 - w przypadku zamiaru zmiany terminu wyjazdu, kategorii pociągu, klasy wagonu na niższą, kategorii miejsca na niższą należy nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd uwzględniający daną zmianę i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z *biletu internetowego*, będące podstawą do wystąpienia z wnioskiem o zwrot należności, na zasadach określonych w §10,
 - w przypadku zamiaru zmiany stacji przeznaczenia, klasy wagonu na wyższą lub kategorii miejsca na wyższą niż wskazane na posiadanym *bilecie internetowym* należy dokonać odpowiedniej dopłaty;
 - b) w komunikacji międzynarodowej poprzez nabycie przed upływem terminu ważności posiadanego biletu, nowego biletu z uwzględnieniem zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 2 oraz uzyskanie od osoby upoważnionej przez *PKP Intercity* odpowiedniego poświadczenia o rezygnacji z *biletu internetowego* na zasadach, o których mowa w § 7 ust. 6 pkt 1. O zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w §10;
 - 3) u *Agenta*, za pośrednictwem którego *bilet internetowy* został zakupiony, z zachowaniem terminów, o których mowa w §7 ust. 1.

W przypadku niedotrzymania powyższego terminu zwrot należności za niewykorzystany *bilet internetowy* Podróżny może wystąpić z wnioskiem na zasadach 7 określonych w §10.

Uprawnienie do zwrotu *biletu internetowego* z *opłatą IRT* nie dotyczy biletów wg oferty specjalnej „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal.”

- 2a. Podróżny z biletem internetowym na wielokrotne przejazdy (dot. biletów odcinkowych imiennych): 7
 - 1) według taryfy normalnej, z ulgą: 30%, 50%, 70%, 80%, który – zamierza jednorazowo przejść do wyższej klasy wagonu pociągu TLK, IC, odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, z zastrzeżeniem ust. 7;

- 2) z ulgą ustawową: 37%, 49%, 51%, 78%, który zamierza jednorazowo odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien :
 - a) w przypadku biletu z ulgą 37%, 51% – w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy, obliczonej odpowiednio z ulgą 37% albo 51%, z zastrzeżeniem ust. 7,
 - b) w przypadku biletu z ulgą 49%, 78% – nabyć bilet jednorazowy na przejazd dalszy (zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami Podróżnego).
 3. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1 pkt 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie *PKP Intercity*.
 4. Po rozpoczęciu podróży, zmiana *umowy przewozu* zawartej w komunikacji krajowej na podstawie *biletu internetowego* na jednorazowy przejazd jest możliwa w pociągu, na przejazd którym bilet został zakupiony. 7
 5. Jeżeli *Podróżny z biletem internetowym* na jednorazowy przejazd rozpocznie ten przejazd przed lub w terminie ważności posiadanego biletu innym pociągiem niż na nim wskazany (dot. zmiany umowy w zakresie określonym w ust. 1 pkt 1), zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Niewykorzystany, odpowiednio poświadczony bilet podlega zwrotowi na zasadach określonych w §10, bez potrącania odstępnego. 7
 6. *Podróżny*, który przed rozpoczęciem podróży nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd w:
 - 1) w pociągu TLK lub IC – jest zobowiązany zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, obowiązek ten nie dotyczy osób:
 - a) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania konduktorowi dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Warunek ten nie dotyczy osób z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
 - b) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek,
 - 2) w pociągu EIC – nie ma obowiązku zgłaszania zamiaru zmiany umowy przewozu, konduktor dokonuje odprawy w trakcie przeprowadzania kontroli biletów, z zastrzeżeniem ust. 7 ; 7
 - 3) w pociągu EIP – jest zobowiązany zgłosić to konduktorowi przed wejściem do pociągu. Z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc – obowiązek ten dotyczy wszystkich *Podróżnych*. Konduktor dokonuje odprawy pod warunkiem, że *Podróżny* posiada bilet na przejazd danym pociągiem EIP i w pociągu są wolne miejsca. *Podróżny*, który posiada dopłatę do EIP, w przypadku zmiany umowy przewozu – w ramach tego samego pociągu – nie nabywa nowej dopłaty. 1
 - 6a. Jeżeli zmiana *umowy przewozu* dokonywana jest w pociągu, z tytułu której *PKP Intercity* przysługuje:
 - 1) niższa należność – *Podróżny* otrzymuje odpowiednie *poświadczenie* stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w § 10, 1
 - 2) wyższa należność – *Podróżny* zobowiązany jest:
 - a) dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo 3
 - b) nabyć nowy bilet jeżeli cena takiego biletu będzie niższa od należności stanowiącej różnicę opłat albo jeżeli postanowienia taryfowe nie zezwalają na dokonanie dopłaty, 4
- bez pobierania opłaty konduktorskiej, z zastrzeżeniem 6b.
- 6b. W przypadku nie zgłoszenia zmiany *umowy przewozu* na zasadach określonych w ust. 6 oprócz opłat taryfowych konduktor pobiera również *opłatę dodatkową*, ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej. 7

- 6c. Za bilet odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu Podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w § 10.
7. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich Podróżnych, we wszystkich kategoriach pociągu i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą *Podróżny* zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.
8. Od podróżnego z *biletem internetowym* wydanym wg oferty WCZEŚNIEJ, który zmienia umowę przewozu w pociągu konduktor pobiera różnicę należności pomiędzy ceną biletu za jednorazowy przejazd bez zastosowania oferty WCZEŚNIEJ a ceną okazanego biletu.
9. *Skreślony*. 2
10. Podróżny, z *biletem internetowym wg opłat IRT* w dniu wskazanym na tym bilecie może, po nabyciu odpowiednio:
- 1) biletu wg taryfy „Bord Pass” (w kasie), lub
 - 2) nieodpłatnego biletu dodatkowego (w pociągu),
- odbyć przejazd innym pociągiem kursującym w relacji Warszawa – Berlin (nie dotyczy pociągu „Jan Kiepura” albo Gdynia – Berlin niż wskazany na posiadanym bilecie IRT. 3
11. Zasady zmiany *umowy przewozu* zawartej według *oferty specjalnej* w komunikacji międzynarodowej określone są w warunkach taryfowych danej oferty.

§7. Zwrot biletu internetowego

1. Klient może za pośrednictwem *Serwisu e-IC* dokonać zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu internetowego:
- 1) w komunikacji krajowej: 7
 - a) na jednorazowy przejazd – jeżeli zrezygnuje z biletu nie później niż na 15 minut przed planowym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie,
 - b) na wielokrotne przejazdy (dot. biletów odcinkowych imiennych) – jeżeli zrezygnuje z biletu najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ważności danego biletu,
 - 2) w komunikacji międzynarodowej – nie później niż na godzinę przed planowym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie, z wyjątkiem biletów wg *oferty specjalnej* „Berlin-Warszawa/Gdynia – Specjal”, które nie podlegają zwrotowi,
W przypadku biletu internetowego z *opłatą IRT* wydanego na przejazd „tam i z powrotem” zwrotu za pośrednictwem *Serwisu e-IC* Klient może dokonać nie później niż na godzinę przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu w kierunku „tam”.
W przypadku niedotrzymania ww. terminów, zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet dokonywany jest na wniosek *Podróżnego*, na zasadach określonych w §10. 6
2. W przypadku całkowicie niewykorzystanego biletu internetowego zakupionego za pośrednictwem *Agenta* rezygnacji z przejazdu należy dokonać w terminach, o których mowa w ust. 1 u danego *Agenta* lub w punktach obsługi wskazanych na *stronie internetowej*, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7.
- 2a. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystane bilety internetowe, o których mowa w ust. 1 – 2, w przypadku gdy nie wystawiono faktury VAT następuje automatycznie na rachunek bankowy, z którego dokonano płatności a w przypadku zmiany numeru rachunku na rachunek bankowy wskazany przez *Dysponenta* lub *Podróżnego*, po potrąceniu odstępnego. 1
- 2b. Poświadczenie biletu internetowego na jednorazowy przejazd o całkowitym niewykorzystaniu należy uzyskać odpowiednio w przypadku przejazdu: 7 6

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

można uzyskać odpowiednie *poświadczenie* w kasie biletowej lub w punkcie obsługi z zachowaniem warunków określonych w ust. 2b, po okazaniu biletu w taki sposób, aby można było odczytać dane, m.in.: numer pociągu, datę przejazdu i inne niezbędne dane zawarte na bilecie np. numer referencyjny (*poświadczenia* takiego nie można uzyskać w miejscowościach stacji pośrednich, leżących na drodze przewozu oraz w miejscowości, w której położona jest stacja przeznaczenia);

6

- 2) z przyczyn całkowicie niezależnych od *Podróżnego* (np. z powodu niespodziewanego pobytu w szpitalu), jeśli rezygnacja z przejazdu nie została dokonana w terminie i sposób określony odpowiednio w ust. 1 i 2,
 - 3) do którego była wystawiona faktura VAT,
o zwrot należności można wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w §10.
7. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, a z przejazdu jednorazowego nie zrezygnowano w terminie i w sposób określony odpowiednio w ust. 1 i 2, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany *bilet internetowy* należy wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w §10.

7

§8. Zwrot kosztów biletu internetowego na przejazd jednorazowy w przypadku opóźnienia pociągu, przerwy w ruchu lub utraty połączenia

7

1. W przypadku, gdy zaistnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przejazdu do stacji przeznaczenia przekroczy 60 min w stosunku do umowy przewozu, *Pasażer* 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,z zastrzeżeniem ustępu 1b.
- Podróżny jest zobowiązany poinformować *PKP Intercity* o dokonany wyborze i dowodem tego jest uzyskanie poświadczenia w kasie biletowej.
- 1a. W razie utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, *Pasażerowi* przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie wrócić do miejsca wyjazdu, z zastrzeżeniem ust. 1b.
- 1b. Przejazd w pociągu EIP jest możliwy wyłącznie w miarę wolnych miejsc.
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:
 - a) na przejazd w komunikacji krajowej w wagonach z miejscami do siedzenia, *podróżny* jest uprawniony ponadto do pobrania, nieodpłatnego biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia,
 - b) *Pasażer z biletem internetowym z opłatą IRT* w komunikacji międzynarodowej na przejazd pociągiem w relacji Warszawa – Berlin (nie dotyczy pociągu „Jan Kiepura”) lub Gdynia – Berlin jest uprawniony ponadto do pobrania nieodpłatnego biletu dodatkowego ze wskazaniem miejsca do siedzenia (bilet ten wydaje się wyłącznie od i do stacji położonych na terenie Polski); dokumenty te w przypadku przejazdu poza granicę Polski są honorowane na odcinku kolei niemieckich;

1

1

1

3

- 2) w ust. 1 pkt 3 oraz w ust. 1a – jeżeli *Pasażer* chce skorzystać z bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu: 2
- a) na przejazd w komunikacji krajowej w wagonach z miejscami do siedzenia – może pobrać w kasie biletowej lub w pociągu (bez opłaty za wydanie biletu), nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca,
 - b) i posiada *bilet internetowy z opłatą IRT* w komunikacji międzynarodowej na przejazd pociągiem w relacji Warszawa – Berlin (nie dotyczy pociągu „Jan Kiepura”) lub Gdynia – Berlin – może pobrać nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca. Bilet ten wydaje się wyłącznie od i do stacji położonych na terenie Polski); dokumenty te w przypadku przejazdu poza granicę Polski będą honorowane na odcinku kolei niemieckich. 3

Nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca, o którym mowa w pkt 1 i 2, *Pasażer* może pobrać w kasie biletowej lub w pociągu, bez opłaty za jego wydanie.

Bilet internetowy na przejazd jednorazowy odpowiednio poświadczony podlega zwrotowi, bez potrącenia odstępnego. 7

4. Zwrotu należności za dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 3 oraz w ust. 1a dokonuje się na podstawie wniosku *Podróżnego*, na zasadach określonych w §10. 2

§9. Odszkodowanie w razie opóźnienia pociągu

1. *Pasażer* może żądać odszkodowania z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu do stacji wskazanej na *bilecie internetowym*, jeżeli nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu, zgodnie z §8. 1
1
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 w przypadku biletu internetowego:
 - 1) na jednorazowy przejazd – stanowi opłata uiszczona za przejazd. Jeżeli bilet został wydany dla więcej niż jednej osoby, koszty przejazdu stanowiące podstawę odszkodowania oblicza się dla każdej osoby oddzielnie, 7
 - 2) na wielokrotne przejazdy (dot. biletu odcinkowego imiennego) – za każdy dzień przejazdu opóźnionym pociągiem, stanowi należność za przejazd obliczona, jako iloraz ceny biletu i liczby dni ważności.
- 3a. Podstawą do dochodzenia odszkodowania przez posiadaczy biletów odcinkowych na wielokrotne przejazdy są powtarzające się opóźnienia w okresie ważności biletu, występujące w przypadku biletu odcinkowego: 7
 - 1) tygodniowego – co najmniej trzykrotnie,
 - 2) miesięcznego – co najmniej pięciokrotnie,
 - 3) kwartalnego – co najmniej pięciokrotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności biletu.
4. *Pasażer* może ubiegać się o odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu na podstawie piśmennego wniosku, na zasadach określonych w §10. We wniosku należy podać numer transakcji wskazany odpowiednio na *bilecie internetowym*, na *internetowym bilecie dodatkowym* potwierdzającym przejazd opóźnionym pociągiem lub załączyć bilet(-y). 1
7

W przypadku, gdy do biletu odcinkowego imiennego *Pasażer* odpowiednio pobrał w kasie biletowej lub nabył w pociągu nieodpłatny bilet dodatkowy ze wskazaniem miejsca lub bez gwarancji miejsca do siedzenia, jest zobowiązany w ślad za wnioskiem przesłać oryginał biletu potwierdzającego 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, przy czym jej wartość nie może przekroczyć 50% ceny biletu. 1
7. Odszkodowanie przyznawane jest w postaci *bonu*. Na wniosek *Pasażera* odszkodowanie wypłacana 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.

W przypadku, gdy należność za bilet przewyższa wartość bonu od *Pasażera* pobierana jest dopłata stanowiąca różnicę należności wyłącznie gotówką. 1
9. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli *Pasażer* 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. Osoba uprawniona może złożyć:
 - 1) reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
 - 2) wniosek dotyczący:
 - a) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu/biletów,
 - b) usunięcia konta w *Serwisie e-IC* (uprawniony jest wyłącznie *Dysponent*).
2. Reklamacje lub wnioski można składać:
 - 1) osobiście, w formie pisemnej, w każdym punkcie odprawy *PKP Intercity*;
 - 2) listownie – na adres:
„PKP Intercity” S.A.
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). 2
3. Reklamacje:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, może złożyć *Pasażer*.
4. Wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu/biletów – mogą złożyć: *Dysponent* lub *Podróżny*.
5. Do wniosku o zwrot należności:
 - 1) za całkowicie niewykorzystany *bilet internetowy* odpowiednio należy:
 - a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, lub
 - b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od *Pasażera*, lub
 - c) wpisać numer nowego *biletu internetowego*, który został zakupiony: 7

- z zachowaniem czasu, wskazanego w § 6 ust. 2 pkt 1,
- w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 3b pkt 2, lub
- d) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z danego biletu internetowego wraz z kserokopią nowego biletu;

2) za częściowo niewykorzystany *bilet internetowy*:

- a) na przejazd jednorazowy – należy dołączyć poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu,
- b) na przejazdy wielokrotne (dot. biletów odcinkowych) – należy wpisać datę rezygnacji z biletu, o której mowa w § 7 ust. 3a;

3) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z dalszego przejazdu – w razie opóźnienia pociągu (dotyczy sytuacji, o których mowa w §8). 2

Ponadto we wniosku należy podać numer transakcji (wskazany na bilecie) oraz odpowiednio:

- a) w przypadku *biletu internetowego* zakupionego w serwisie *e-IC* – w razie zmiany rachunku bankowego (w czasie między dokonaniem zapłaty a złożeniem wniosku) – również numer rachunku, z którego dokonano zapłaty za *bilet internetowy* oraz numer nowego rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu należności,
- b) w przypadku *biletu internetowego* zakupionego za pośrednictwem *Agent*a – numer rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu należności.

Jeżeli do *biletu internetowego* została wystawiona faktura VAT we wniosku należy wpisać jej numer.

6. Pozytywne rozpatrzenie wniosku:

- 1) o zwrot należności, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 – jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli *biletu internetowego*, którego wniosek dotyczy, 7
- 2) o zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy – jest uzależnione od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu po terminie dokonanej rezygnacji z biletu, o której mowa w § 7 ust. 3a.

7. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane *bilety internetowe* dokonywany jest niezwłocznie nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku do *PKP Intercity*.

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

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

10. Zwrotu należności za *bilet internetowy* dokonuje się po potrąceniu:

1) w komunikacji krajowej:

- a) na przejazd jednorazowy – 15% tytułem odstępnego, 5
- b) na przejazdy wielokrotne (dot. biletu odcinkowego) – 15% tytułem odstępnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż 150,00 zł; 7

2) w komunikacji międzynarodowej:

- a) **20%** tytułem odstępnego – w przypadku biletu wydanego wg taryfy normalnej lub ulgowej, zwróconego do 1 dnia przed planowanym wyjazdem pociągu,
- b) **50%** tytułem odstępnego:
 - w przypadku biletu wydanego wg taryfy normalnej lub ulgowej, zwróconego najpóźniej na godzinę przed planowanym wyjazdem pociągu ze stacji wsiadania *Podróżnego*,
 - w przypadku, o którym mowa w §6 ust. 8,

z zastrzeżeniem ust. 12.

11. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
- 1) gdy niewykorzystanie biletu nastąpiło:
 - a) w związku ze zmianą umowy przewozu,
 - b) z przyczyn leżących po stronie *PKP Intercity*;
 - 2) gdy w zamian za zwrócony całkowicie niewykorzystany bilet odcinkowy zostanie jednocześnie zakupiony tego samego rodzaju bilet odcinkowy z innym terminem ważności.
- 4
7
12. W razie częściowego niewykorzystania *biletu internetowego*:
- 1) na przejazd jednorazowy – zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego;
 - 2) na przejazdy wielokrotne (dot. biletu odcinkowego) – zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim bilet nie mógł być wykorzystany.
- 7
13. *Pasażer* może złożyć reklamację, która powinna zawierać:
- 1) datę sporządzenia pisma;
 - 2) nazwę i adres siedziby przewoźnika;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej wniosek;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie wniosku;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - 6) numer *biletu internetowego*;
 - 7) wykaz załączonych dokumentów;
 - 8) podpis osoby uprawnionej do wniesienia wniosku;
- oraz dołączyć:
- 9) odpowiednio oryginał biletu wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty i/albo
 - 10) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty i/albo
 - 11) uwierzytelnioną (np. przez osobę obsługującą podróżnych w dowolnym punkcie odprawy lub informacji na stacji, upoważnionego pracownika *PKP Intercity* w Zakładzie, notariusza lub wystawcę dokumentu) kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu.
14. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać:
- 1) nazwę i siedzibę przewoźnika;
 - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
 - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub w części);
 - 4) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 5) pouczenie o prawie odwołania się do właściwego miejscowo sądu;
 - 6) podpis osoby występującej w imieniu przewoźnika.
15. Reklamacje, wnioski dotyczące zagadnień określonych w:
- a) ust. 1 pkt 1 lit. a oraz pkt 2 lit. a – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
 - b) ust. 1 pkt 1 lit. b - mogą być składane nie później niż w terminie trzech miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
16. Wniosek o usunięcie Konta z *Serwisu e-IC* powinien zawierać imię, nazwisko i login właściciela Konta. Wniosek należy wysłać na adres e-ic@intercity.pl z adresu e-mail podanego w trakcie rejestracji w *Serwisie e-IC*.

§11. Wystawianie faktur VAT

1. *Bilet internetowy* nie jest fakturą VAT. 3
2. Faktura VAT jest wystawiana w formie elektronicznej.
3. Faktura VAT może być wygenerowana w *Serwisie e-IC* do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę przewozu.
4. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 3 *PKP Intercity* wystawia fakturę VAT na wniosek złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu. 3
Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres:
„PKP Intercity” S.A.
ul. Żelazna 59A
00 - 848 Warszawa
lub przesłać na adres e-mail: fakturye-ic@intercity.pl.
5. Faktury VAT za *bilety internetowe* zakupione za pośrednictwem *Agent*a wystawia *Agent*.

§12. Prawa i obowiązki Klienta, Dysponenta oraz Podróżnego

1. *Klient* ma prawo do:
 - 1) rejestracji Konta;
 - 2) zakupu *biletu internetowego* za pośrednictwem *konta Gość*;
 - 3) składania wniosków, dotyczących biletów zakupionych za pośrednictwem *konta Gość*;
 - 4) zmiany danych *Podróżnego* na zakupionych *biletach internetowych*.
2. *Dysponent* ma prawo do:
 - 1) wglądu do danych podanych w trakcie rejestracji i uaktualniania ich;
 - 2) składania wniosków;
 - 3) likwidacji Konta;
 - 4) zmiany danych *Podróżnego* na zakupionych *biletach internetowych*.
3. *Klient/Dysponent* zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z *Serwisu e-IC* prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami *Regulaminu e-IC* na każde żądanie *Serwisu e-IC*;
 - 3) w przypadku wniosku przesłanego za pośrednictwem poczty – ponosić wszelkie koszty z tym związane (np. znaczków pocztowych);
 - 4) potwierdzić datą i podpisem odbiór faktury korygującej;
 - 5) w przypadku zakupu biletu dla innej osoby/osób zapoznać je z postanowieniami *Regulaminu e-IC* i ewentualnie warunkami *oferty specjalnej*; 7
 - 6) korzystać z *Serwisu e-IC* zgodnie z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego *Regulaminu e-IC*;
 - 7) wydrukować czytelnie na papierze formatu A4 – w orientacji pionowej – bilet, ponosząc koszty wydruku albo udostępnić bilet *Podróżnemu* w celu zapisania na przenośnym urządzeniu elektronicznym w formacie PDF; bilet na przejazd jednorazowy można zapisać najpóźniej do odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu *Podróżnego*, natomiast bilet odcinkowy należy zapisać przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu a najpóźniej przed upływem pierwszego dnia ważności; 7
 - 8) nie przenosić praw, wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie, z wyjątkiem prawa do dysponowania biletem przez *Podróżnego*.
4. *Podróżny* zobowiązany jest:
 - 1) w komunikacji krajowej na przejazd w wagonach z miejscami do siedzenia – osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:

- a) wręczyć ważny, czytelnie wydrukowany bilet, albo okazać bilet na ekranie przenośnego urządzenia elektronicznego w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować kod Aztec (należy tak ustawić kod Aztec na ekranie urządzenia aby był on w całości widoczny i miał wymiary co najmniej 25 mm na 25 mm),
 - b) okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość *Podróżnego*,
 - c) okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego;
- 2) w komunikacji krajowej na przejazd w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia oraz w komunikacji międzynarodowej – osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
- a) wręczyć ważny, czytelnie wydrukowany *bilet internetowy*,
 - b) okazać dokument ze zdjęciem, potwierdzający jego tożsamość,
 - c) okazać i wręczyć ważny dokument, poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego.
5. W przypadku biletu wystawionego na przejazd więcej niż jednej osoby każdy z *Pasażerów*, który korzysta z ulgowego biletu, zobowiązany jest okazać i wręczyć ważny dokument, poświadczający uprawnienie do danej ulgi. 3
6. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 4, *Podróżny* traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.
7. Jeżeli *Pasażer*, odbywający przejazd w komunikacji krajowej oświadczy, że posiada ważny bilet lub ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi i okaże tylko dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać na podstawie wniosku, na zasadach określonych w §10. 3
8. Akceptując *Regulamin e-IC Klient* oświadcza, że:
- 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z *Serwisu e-IC* są prawdziwe i aktualne zgodnie z jego najlepszą wiedzą;
 - 2) zapoznał *Pasażera*, dla którego zakupił *bilet internetowy* z postanowieniami *Regulaminu e-IC*, (ewentualnie z *ofertą specjalną*).

§13. Prawa i obowiązki PKP Intercity

1. *PKP Intercity* ma prawo:
- 1) odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu *Serwisu e-IC* w przypadku naruszenia przez *Klienta* lub *Podróżnego* niniejszego *Regulaminu e-IC*;
 - 2) anulować transakcję i zablokować/usunąć Konto, w przypadku pozyskania informacji, że płatność dokonywana jest przez osobę nieuprawnioną;
 - 3) zablokowania Konta lub dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przed sądem, w przypadku nadużyć w *Serwisie e-IC* np. działań niezgodnych z przeznaczeniem serwisu albo prowadzących do nieprawidłowego działania serwisu lub strat finansowych.
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem *Serwisu e-IC*, *PKP Intercity* jest zobowiązane do:
- 1) ponoszenia kosztów transakcji dokonywanych przy pomocy *płatności on-line*;
 - 2) przesłania *Klientowi* faktur VAT oraz faktur korygujących, z wyjątkiem faktur wystawionych przez *Agenta*;
 - 3) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową;
 - 4) rozpatrzenia złożonych wniosków, reklamacji, o których mowa w §10. 7

3. *PKP Intercity* przetwarza dane osobowe użytkowników *Serwisu e-IC* na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. *o ochronie danych osobowych*, w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów.
4. *Dysponentowi*, zarejestrowanemu w *Serwisie e-IC*, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

§14. Postanowienia końcowe

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

- 1) w komunikacji krajowej:
 - a) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe*,
 - b) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. *w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego*,
 - c) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC),
 - d) Taryfy przewozowej Spółki „PKP Intercity” (TP-IC),
 - e) rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. *w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej*;
- 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*.