

Regulamin Internetowego Systemu Sprzedaży (IKW) biletów na przejazd pociągami

Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. obsługiwane przez IT-Trans sp. z o.o.

Postanowienia ogólne

1. Warunkiem korzystania z Internetowego Systemu Sprzedaży IKW jest:
 - 1) zaakceptowanie niniejszego Regulaminu Internetowego Systemu Sprzedaży (IKW), który prowadzi do powstania zobowiązania między Użytkownikiem a Kolejami Wielkopolskimi sp. z o.o. oraz IT-Trans sp. z o.o.
 - 2) spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) dostęp do sieci Internet,
 - b) zainstalowanie w systemie przeglądarki Firefox 3.0 (i wyższe) lub Opera 9.5 (i wyższe) lub Safari 3.0 (i wyższe) lub Google Chrome lub Internet Explorer 6.0 (i wyższe),
 - c) posiadania sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością 300 dpi lub urządzenia elektronicznego wyposażonego w ekran o przekątnej min. 7 cali, zdolnego do wyświetlania plików PDF (np. tablet, netbook, laptop, czytnik eksiążek) lub urządzenia elektronicznego wyposażonego w ekran o przekątnej min. 3 cali z dostępem do Internetu (np. smartfony, tablety, netbooki).
2. Instrukcja obsługi systemu IKW dostępna jest na stronie pomocy.
3. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków i/lub nie spełnia wymagań technicznych, korzystanie z systemu jest niemożliwe.

§ 1. Zakres stosowania

1. Regulamin Internetowego Systemu Sprzedaży (IKW), zwany dalej („Regulaminem IKW”), określa warunki i zasady zakupu za pośrednictwem strony internetowej <https://www.biletywielkopolskie.pl/>, przy pomocy Internetowego Systemu Sprzedaży, zwanego dalej („systemem IKW”):
 - a) biletów jednorazowych i okresowych na przejazd pociągami osobowymi uruchamianymi przez Koleje Wielkopolskie spółka z o.o.,
 - b) biletów na przewóz bagażu ręcznego pod nadzorem podróżnego, biletów na przewóz roweru pod nadzorem podróżnego lub biletów na przewóz psa w pociągach uruchamianych przez przewoźnika.
2. Postanowienia taryfowe o przewozie osób i opłaty stosowane w systemie IKW obsługiwany przez firmę IT-Trans spółka z o. o. określone są w Taryfie Przewozowej (KW-TP), dostępnej na stronie przewoźnika KW, <http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl/>.

§ 2. Słownik pojęć

Użyte w Regulaminie IKW określenia i skróty oznaczają:

1. **przewoźnik** - Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000349125, NIP 778-146-97-34, REGON 301362581 zwaną dalej „KW”;

2. **operator** - IT-Trans spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Złotej 7 lok 18, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000368917, NIP 701-02-75-558, REGON: 142733853, zwana dalej IT-Trans;
3. **system IKW** - Internetowy System Sprzedaży - system umożliwiający osobie w nim zarejestrowanej, zwanej dalej Użytkownikiem, nabycie biletu na przejazd pociągami obsługiwanymi przez KW;
4. **Użytkownik** - osoba fizyczna, zarejestrowana w systemie IKW, która posiada zdolność do zawarcia umowy przewozu, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz dokonująca płatności za pomocą własnych środków płatniczych;
5. **płatność online** - opłacenie należności za pomocą:
 - 1) karty płatniczej,
 - 2) przelewu internetowego online,Obsługiwane standardy kart oraz przelewy internetowe wskazane są w PayU SA ul. Grunwaldzka 182 60-166 Poznań oraz DialCom24 Sp. z o.o. 60-327 Poznań, ul. Kanclerska 15;
6. **umowa przewozu** - umowa zawarta z przewoźnikiem na przewóz osób w komunikacji krajowej w pociągach osobowych uruchamianych przez KW;
7. **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** - odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej (KW-TP) - Dział II, Rozdział 3 - Przejazdy ulgowe;
8. **osoba upoważniona do kontroli** - osoba upoważniona przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz do udzielania informacji;
9. **podróżny** - osoba, na rzecz której zakupiony został bilet za pomocą systemu IKW i której dane są zamieszczone na bilecie;
10. **bilet** - imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu na przejazd pociągiem osobowym w klasie 2;
11. **wniosek** - pisemny wniosek dotyczący wystawienia faktury VAT, składany przez Użytkownika;
12. **Regulamin Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego** - Regulamin określający warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., dostępny na stronie internetowej przewoźnika KW, <http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl/>, zwany dalej Regulaminem przewozu.

§ 3. Warunki i zasady korzystania z systemu IKW

1. System IKW umożliwia założenie Indywidualnego Konta Użytkownika (IKU) przed zakupem lub w trakcie.
2. Użytkownik, który zamierza skorzystać z systemu IKW, musi:
 - 1) zarejestrować się w systemie:
 - a) podając nazwę użytkownika i hasło dostępu,
 - b) wprowadzając imię, nazwisko, rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość oraz adres e-mail,

- 2) zaakceptować Regulamin IKW zaznaczając pole "Oświadczenie" zamieszczone na stronie rejestracyjnej;
3. W celu dokonania zakupu biletu przez Internet, Użytkownik z IKU powinien każdorazowo zalogować się w systemie poprzez podanie nazwy użytkownika i hasła dostępu.

§ 4. Zamawianie biletu

1. Za pośrednictwem Internetowego Systemu Sprzedaży – IKW, zwany (dalej „IKW”), można nabyć:
 - 1) na 30 dni naprzód:
 - a) bilety jednorazowe według Taryfy PODSTAWOWEJ normalne oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 50%, 37%, 49%, 51%, 78%, 80%, 93%, 95%, 99% i 100%,
 - b) bilety jednorazowe według Taryfy RAZEM normalnej oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%,
 - c) bilety jednorazowe według Taryfy RAZEM dla osób korzystających z oferty taryfowej „Ty i raz, dwa, trzy”,
 - d) bilety okresowe odcinkowe miesięczne według Taryfy PODSTAWOWEJ normalne oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 50%, 80%, 99%,
 - e) bilety okresowe odcinkowe tygodniowe i kwartalne według Taryfy PODSTAWOWEJ normalne oraz z zastosowaniem ulgi 50%,
 - f) bilety okresowe odcinkowe tygodniowe i kwartalne według Taryfy RAZEM normalne,
 - g) bilety sieciowe miesięczne na przewóz roweru;
 - 2) łącznie z biletem na przejazd - bilet na przewóz bagażu podręcznego, psa lub roweru. Warunki przewozu są określone w § 43-45 Taryfy Przewozowej (KW-TP) i § 22-24 Regulaminu przewozu;
 - 3) bilety na przejazdy pociągami dodatkowymi, zgodnie z warunkami taryfowymi oferty podanymi każdorazowo do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty.
2. Bilety są sprzedawane na przejazdy pociągami uruchamianymi przez KW.
3. Bilety wydawane za pośrednictwem IKW są ważne wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem, którego rodzaj i numer są na nich wskazane. Dane te podlegają weryfikacji w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych i muszą być zgodne z danymi zakodowanymi na wydrukowanym dokumencie przewozu.
4. Bilet może być wydany na przejazd maksymalnie 6 osób. Na bilecie wskazane są wyłącznie dane właściciela biletu, (o których mowa w ust. 3), który podczas kontroli biletu wskazuje resztę osób, odbywających przejazd na jego podstawie.
5. Terminy ważności biletów i warunki korzystania z nich określone są w Taryfie Przewozowej (KW-TP) i Regulaminie Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego.
6. Użytkownik po naciśnięciu przycisku "Kup bilet" dokonuje:
 - 1) wyboru:
 - a) relacji przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu),
 - b) drogi przewozu,
 - c) daty wyjazdu,

- 2) określenia rodzaju taryfy (normalna albo ulgowa),
 - 3) wskazania imienia i nazwiska osoby (właściciela biletu), która będzie odbywała przejazd oraz rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość tej osoby, z zastrzeżeniem pkt. 4 poniżej,
 - 4) w wypadku kupna biletu ważnego dla więcej niż jednej osoby, właściciel biletu wskazuje pozostałe osoby odbywające podróż na podstawie tego biletu.
7. Poprawne dokonanie zamówienia biletu zakończone jest wyświetleniem na monitorze formularza "Podsumowanie zamówienia biletu", ze wskazaniem:
- 1) daty wyjazdu,
 - 2) stacji wyjazdu i przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) oznaczenia rodzaju pociągu i klasy wagonu,
 - 5) rodzaju taryfy (normalna albo z ulgą),
 - 6) ceny biletu na przejazd,
 - 7) imienia i nazwiska oraz rodzaju i numeru dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość właściciela biletu (podróżnego).
8. Rezygnacji z dokonanego zamówienia można dokonać przy użyciu przycisku "Rezygnuję", umieszczonego pod formularzem "Podsumowanie zamówienia biletu".
9. Po użyciu przycisku "Kupuję" Użytkownik przechodzi do panelu umożliwiającego potwierdzenie nabycia biletu.

§ 5. Zawarcie umowy przewozu

1. Warunkiem zawarcia umowy przewozu (zakupu biletu) jest dokonanie płatności online za pośrednictwem systemu IKW (po uzyskaniu z banku potwierdzenia płatności) i pobranie lub otwarcie biletu internetowego wygenerowanego przez system.
2. Użytkownik wybiera formę płatności online zaznaczając jedną z opcji dostępną na stronie płatności internetowych (np. karta płatnicza, e-przelew).
3. By nie utracić zamówienia, Użytkownik od momentu jego złożenia ma 10 minut na dokonanie płatności.
4. W przypadku braku możliwości pobrania wymaganej kwoty z rachunku karty płatniczej lub konta bankowego, zamówienie zostanie automatycznie anulowane.
5. Po skutecznym dokonaniu płatności Użytkownik drukuje właściwy bilet uprawniający do przejazdu w zakresie na nim wskazanym.
6. Wydrukowany bilet jest imienny i zawiera:
 - 1) termin ważności,
 - 2) relację przejazdu,
 - 3) opcjonalnie drogę przewozu,
 - 4) rodzaj pociągu i klasę wagonu,
 - 5) rodzaj taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
 - 6) cenę brutto i kwotę PTU,
 - 7) dane świadczące o dokonanej płatności,
 - 8) imię i nazwisko właściciela,

- 9) rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzający tożsamość właściciela,
 - 10) numer biletu.
7. Bilet jest ważny wraz z dokumentem, którego rodzaj i numer zostały na nim wpisane.
 8. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać w pociągu ważny dokument potwierdzający uprawnienie do korzystania z takiego przejazdu.

§ 6. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet zakupiony za pośrednictwem systemu IKW nie stanowi faktury VAT.
2. Operator wystawia fakturę VAT w wersji elektronicznej na wniosek Użytkownika. Użytkownik składa wniosek o wystawienie faktury VAT poprzez zaznaczenie opcji "Faktura VAT" w szczegółach biletu na stronie "Moje bilety", do piętnastego dnia następnego miesiąca.
3. Faktura elektroniczna zostaje wystawiona automatycznie przez Operatora w następnym dniu roboczym od daty złożeniu i zatwierdzenia wniosku.
4. Użytkownik pobiera fakturę VAT w wersji elektronicznej ze strony Moje Faktury.

§ 7. Prawa i obowiązki Użytkownika (podróżnego)

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z systemu IKW zgodnie z jego przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz Regulaminem Internetowego Systemu Sprzedaży (IKW).
2. Użytkownik ma prawo do:
 - 1) wglądu do swoich danych osobowych i uaktualniania ich,
 - 2) składania zamówień i wniosków,
 - 3) dokonywania zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu bezpośrednio za pośrednictwem systemu IKW.
3. Użytkownik zobowiązany jest:
 - 1) podać przy rejestracji w systemie IKW dane zgodne ze stanem faktycznym,
 - 2) zaakceptować Regulamin Internetowego Systemu Sprzedaży (IKW).
4. Akceptując Regulamin Internetowego Systemu Sprzedaży (IKW) Użytkownik oświadcza, że:
 - 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z systemu IKW - w tym imię i nazwisko oraz rodzaj i nr dokumentu ze zdjęciem potwierdzający tożsamość osoby, dla której zamawia bilet - są prawdziwe,
 - 2) zapoznał osobę na rzecz, której zakupił bilet z postanowieniami Regulaminu Internetowego Systemu Sprzedaży (IKW),
 - 3) posiada zdolność do zawarcia umowy przewozu, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego oraz obowiązującego prawa polskiego,
 - 4) wyraża zgodę na przetwarzanie przez KW danych osobowych (w szczególności takich jak: imię, nazwisko, adres, rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem itp.) w celu zawarcia i realizacji Umowy przewozu zgodnie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2014 r., poz. 1182 z późn. zm.), w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów.

5. Podróżny ma prawo wymienić bilet. Procedura wymiany polega na stworzeniu nowego biletu po zalogowaniu się na konto przy użyciu opcji "Wymiana biletu". Wymienić można na bilet o takiej samej lub wyższej cenie - w drugim przypadku potrzebna jest dopłata.
6. Podróżny ma prawo do zwrotu biletu z zastrzeżeniem § 7 ust. 9. Po zalogowaniu do swojego konta należy użyć opcji "Zwrot biletu". Po stwierdzeniu w systemie faktu nie wykorzystania zakupionego biletu, z którego Podróżny zrezygnował, nastąpi zwrot wpłaconej należności z potrąceniem 10% opłaty manipulacyjnej.
7. Podróżny ma prawo zgłosić reklamację. Zwrot należnej Podróżnemu kwoty po uznaniu reklamacji następuje w wyniku:
 - 1) zmiany warunków umowy przewozu w trakcie wykorzystywania biletu potwierdzonej przez pracownika KW. Pasażer otrzymuje zwrot różnicy między ceną zakupionego biletu, a wykonaną umową przewozu.
 - 2) z tytułu nie wykonania umowy przez KW np. w wyniku odwołania w danym dniu pociągów na zakupionym odcinku.
8. Podróżny, który:
 - 1) zmienia warunki przejazdu,
 - 2) całkowicie rezygnuje z podróży,powinien najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ważności tego biletu dokonać za pośrednictwem systemu IKW jego zwrotu lub wymiany, z zastrzeżeniem ust. 12. Po rozpoczęciu terminu ważności biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany dokument można dochodzić - w drodze pisemnej reklamacji - wniesionej do **Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. Wydział Handlu i Marketingu**, e-mail: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl.

Podróżny, który rozpoczął przejazd przed wskazanym na posiadanym dokumencie przewozu terminem ważności, jest zobowiązany niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Podróżny w takiej sytuacji, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie w wyżej wskazanym miejscu. Do posiadanego biletu podróżny powinien uzyskać odpowiednie poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet można dochodzić – w drodze pisemnej reklamacji – wniesionej do **Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. Wydział Handlu i Marketingu**, e-mail: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl.
9. Po rozpoczęciu przejazdu zmiana umowy przewozu możliwa jest w zakresie zmiany stacji przeznaczenia. W celu dokonania zmiany, o której mowa w zdaniu powyżej podróżny powinien zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 7 ust. 8 niniejszego Regulaminu (powyżej). Zasady dokonywania zmian umowy przewozu regulują postanowienia § 13 Regulaminu przewozu.
10. W przypadku zmiany umowy przewozu z tytułu, której przewoźnikowi przysługuje:
 - 1) niższa należność – podróżny powinien uzyskać na bilecie odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu różnicy należności. Zwrotu nadpłaconych należności dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji – wniesionej do **Koleje**

Wielkopolskie sp. z o.o. Wydział Handlu i Marketingu, e-mail: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl,

- 2) wyższa należność – podróżny powinien dokonać dopłaty różnicy należności, jeżeli postanowienia Taryfy Przewozowej (KW-TP) nie stanowią inaczej.
11. W razie całkowitego niewykorzystania dokumentu przewozu, z którego podróżny nie mógł zrezygnować w terminie i w sposób określony w ust. 8 z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobyt w szpitalu), zwrotu należności z tego tytułu można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji wniesionej bezpośrednio do **Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. Wydział Handlu i Marketingu**, e-mail: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl.
12. Zasady postępowania w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu regulują postanowienia § 17 Regulaminu przewozu z tym, że zwrotu należności za niewykorzystany bilet zakupiony za pośrednictwem systemu IKW dokonuje się – w drodze pisemnej reklamacji – wniesionej do **Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. Wydział Handlu i Marketingu**, e-mail: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl.
13. Procedura wnoszenia reklamacji wskazana jest w § 26 i § 27 Regulaminu przewozu.
14. W pociągu podczas kontroli dokumentów przewozu podróżny zobowiązany jest wręczyć osobom dokonującym kontroli:
 - 1) ważny dokument przewozu w postaci:
 - a) wygenerowanego przez IKW pliku z biletem (format PDF) w postaci czytelnego wydruku (min. 300 dpi) na kartce formatu A4 w orientacji pionowej,
 - b) wygenerowanego przez IKW pliku z biletem (format PDF) wyświetlonego na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 7 cali (np. tablet, netbook, laptop, czytnik e-książek),
 - c) wygenerowanej przez IKW strony z biletem (format HTML) wyświetlonej na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali oraz dostęp do Internetu (np. smartfon, tablet, netbook),
 - 2) dokument ze zdjęciem, którego numer jest wskazany na okazanym dokumencie przewozu,
 - 3) ważny dokument poświadczający uprawnienie, gdy korzysta z ulgowego przejazdu.

Osobę, która nie spełni powyższych warunków traktuje się jak podróżnego bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w urządzeniu lub brak zasięgu nie zwalnia pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.
15. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi zasadami stosuje się odpowiednio przepisy Taryfy Przewozowej (KW-TP) i Regulaminu Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego, dostępnych na stronie internetowej przewoźnika KW, <http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl/>.

§ 8. Prawa i obowiązki operatora

1. Operator ma prawo odstąpić od sprzedaży biletów przy wykorzystaniu systemu IKW, gdy Użytkownik naruszy postanowienia niniejszego regulaminu.
2. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania konta Użytkownika i/lub biletów, jeżeli zachodzi prawdopodobieństwo użycia przez jego właściciela karty płatniczej, do której użytkownika nie jest uprawniony.

3. Operator zobowiązany jest do:
 - 1) przesłania Użytkownikowi faktury VAT za zakupiony za pośrednictwem systemu IKW bilet;
 - 2) rozpatrzenia wniosku złożonego przez Użytkownika.
4. Operator przetwarza dane osobowe Użytkowników systemu IKW oraz osób, dla których zostały zakupione bilety na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2014 r., poz. 1182 z późn. zm.), w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów.
5. Wszelkie reklamacje w zakresie nieprawidłowości działania systemu, błędnego lub braku wygenerowania biletu, braku łączności z systemem składane są bezpośrednio do Operatora poprzez zgłoszenie na stronie internetowej w zakładce „KONTAKT” (bok@biletywielkopolskie.pl).

§ 9. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie Internetowego Systemu Sprzedaży IKW, zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz.U. z 2015 r., poz. 915), Regulaminu Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego oraz przepisy obowiązującego prawa polskiego.
2. Wzór biletu zakupionego w systemie IKW stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.