

## Regulamin sprzedaży przez BILKOM biletów ważnych na przejazd pociągami Kolei

### Wielkopolskich sp. z o.o.

zwany dalej Regulaminem BILKOM – KW

(obowiązuje od 1 kwietnia 2019r.)

#### § 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2017 r. poz. 1983) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. ustalają *Regulamin usługi Bilet KW w Kolejach Wielkopolskich sp. z o.o.*, zwany dalej *Regulaminem BILKOM - KW*.
2. *Regulamin BILKOM – KW* obowiązuje od dnia ..... r. i określa warunki oraz zasady zakupu *Biletu KW*, warunki dokonywania płatności za *Bilet KW* oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane *Bilety KW*.
3. Akceptując niniejszy regulamin Klient akceptuje jednocześnie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM”. Jeżeli Klient nie akceptuje warunków wyżej wspomnianego regulaminu, Regulaminu BILKOM-KW lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w tych dokumentach, zakup Biletu KW za pośrednictwem Serwisu jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z BILKOM określone są w „Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM” dostępnym na stronie: [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl)
4. Bilet KW można kupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl).
5. Regulamin nie ma zastosowania do odprawy podróżnych na podstawie oferty Wspólny Bilet. Zakres tej oferty regulują „Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)”.
6. Klient korzysta z Serwisu 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.
7. *Regulamin BILKOM - KW* zamieszczony jest na stronie internetowej [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl) oraz na stronie [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl)
8. Akceptując *Regulamin BILKOM – KW Klient* wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między *Klientem a Kolejami Wielkopolskimi sp. z o.o.*

#### § 2. Słownik terminów

Użyte w *Regulaminie BILKOM – KW* określenia oznaczają:

1. **KW** - Koleje Wielkopolskie spółka z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Składowa 5, 61-897 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sąd Rejonowy Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000349125, NIP 7781469734;
2. **Bilet KW** – imienny dokument w formie elektronicznej potwierdzający zawarcie przez Klienta Umowy Przewozu z KW, nabywany za pośrednictwem Serwisu i opłacony za pośrednictwem systemu płatności, upoważniający Podróżnego do przejazdu pociągami KW zgodnie ze wskazaniami umieszczonymi na danym bilecie;

3. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej (KW-TP);
4. **Klient** - osoba korzystająca z Serwisu;
5. **Konto Klienta** – indywidualne Konto Klienta, którego założenie wymaga rejestracji w Serwisie, zawierające dane Klienta, w tym dane niezbędne do zakupu Biletu, do którego dostęp zabezpieczony jest unikalnym loginem i hasłem;
6. **Kupujący** – Klient, który nabył Bilet z wykorzystaniem BILKOM;
7. **Pasażer** – osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie Umowy Przewozu;
8. **Podróżny** - osoba, której imię i nazwisko znajdują się na Bilecie, korzystająca z usługi przewozu na podstawie zawartej Umowy Przewozu; osoba, odbywająca przejazd na podstawie biletu elektronicznego;
9. **Poświadczenie** - stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie elektronicznym, mające postać odrębnego dokumentu;
10. **Urządzenie** – urządzenie wyposażone w ekran, umożliwiające korzystanie z sieci internet, zdolne do wyświetlania m. in. plików PDF, za pomocą którego można korzystać z Serwisu oraz nabyć Bilet lub go wyświetlić; Urządzenie winno posiadać możliwość uruchomienia przeglądarki Internet Explorer 11 (lub nowszej), Mozilla 54 (lub nowszej), Google Chrome albo przeglądarki kompatybilnej z włączoną obsługą JavaScript i cookies, a dla korzystania z aplikacji natywnej posiadać system operacyjny nie starszy niż Android 4.4 (Kitkat) API Level 19;
11. **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w Serwisie i posiadający Konto Klienta;
12. **Umowa Przewozu** – umowa na przewóz w komunikacji krajowej pociągiem lub kilkoma pociągami, zawierana przez Klienta z KW za pośrednictwem Serwisu;
13. **Serwis (BILKOM)** - stworzony przez PKP Informatyka serwis internetowy o nazwie handlowej BILKOM, udostępniany Klientom pod adresem [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl) lub w formie aplikacji natywnej, za pośrednictwem którego Agent prowadzi sprzedaż Biletów, dający Klientom możliwość korzystania za pośrednictwem internetu i przy użyciu komputera lub urządzenia mobilnego z systemu elektronicznej sprzedaży Biletów (pozyskiwanie informacji oraz realizowania operacji handlowych);
14. **Regulamin przewozu** - Regulamin Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego;

### § 3. Rejestracja

1. Z Serwisu mogą korzystać zarówno osoby zarejestrowane w Serwisie, jak i osoby które nie dokonały takiej rejestracji.
2. Warunkiem korzystania z Serwisu jest zaakceptowanie „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM” oraz Regulaminu BILKOM - KW.

### § 4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Przewozu z KW jest Bilet KW. W ramach jednej transakcji Klient może nabyć Bilet KW dla maksymalnie dla 6 osób (wymagane jest podanie imienia i nazwiska jednego Podróżnego).

2. Najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 15 minut przed planowanym terminem podróży, Klient może nabyć Bilet KW:
  - 1) na przejazd jednorazowy według Taryfy PODSTAWOWEJ normalne oraz z zastosowaniem ulgi ustawowej: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% i 100%, albo z ulgą handlową 50%;
  - 2) na przejazd jednorazowy według Taryfy RAZEM normalne oraz z zastosowaniem ulgi ustawowej 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%,
  - 3) wg ofert specjalnych i pozataryfowych opisanych na stronie [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl) lub w aplikacji natywnej Serwisu;
  - 4) łącznie z biletem na przejazd - bilet na przewóz bagażu podręcznego, psa lub roweru. Warunki przewozu są określone w Taryfie Przewozowej (KW-TP) i Regulaminie przewozu;
3. Bilet KW jest ważny w oznaczonym na nim czasie:
  - 1) na odległość do 50 km – przez 3 godziny licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego,
  - 2) na odległość od 51 km do 100 km – przez 6 godzin licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego,
  - 3) na odległość 101 km i więcej – przez 12 godzin licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego.
4. Na Bilecie KW zamieszczone są przynajmniej następujące dane:
  - 1) nazwa Przewoźnika;
  - 2) kod 2D;
  - 3) szczegóły dotyczące podróży (np. nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia, data);
  - 4) liczba osób wg taryfy normalnej i/albo uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi;
  - 5) wysokość opłaty za przejazd;
  - 6) odległość taryfowa albo obszar obowiązywania;
  - 7) termin lub zakres ważności;
  - 8) numer Biletu KW;
  - 9) imię i nazwisko Podróżnego;
  - 10) forma płatności;
  - 11) ew. inne informacje (np. wypis „bagaż/pies/wózek”).
5. Bilety są ważne na przejazd pociągami uruchamianymi przez Koleje Wielkopolskie.
6. Dane na Bilecie KW zapisane są w języku polskim.
7. Postanowienia taryfowe dotyczące przejazdów osób, przewozu rzeczy i zwierząt oraz opłaty obowiązujące w pociągach uruchamianych przez Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. określone są odpowiednio w Taryfie Przewozowej (KW-TP) oraz Regulaminie Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego dostępnych na *stronie internetowej* [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl).

## **§ 5. Zakup biletu elektronicznego**

1. W celu zakupu Biletu KW należy:
  - 1) wybrać: relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj ulgi – w razie korzystania z ulgi;
  - 2) podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej i/albo ulgowej;
  - 3) wprowadzić imię i nazwisko Podróżnego;
  - 4) dokonać zapłaty za przejazd. Płatności za Bilet KW należy dokonać w ciągu 15 minut od złożenia

zamówienia, nie później jednak niż na 15 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

2. Bilet KW może mieć formę elektroniczną albo wydruku papierowego.

### **§ 6. Zmiana Umowy Przewozu**

1. Zmiana Umowy Przewozu zawartej przez Kupującego z KW może dotyczyć:
  - 1) terminu wyjazdu,
  - 2) stacji przeznaczenia,
  - 3) drogi przewozu,
  - 4) zakresu uprawnień do ulgi.
2. Zmiana Umowy Przewozu poprzez Serwis polega na zakupie nowego Biletu KW, a następnie zwrocie Biletu KW wymienianego w ramach jednego, ciągłego procesu bez potrącania odstępnego.
3. Płatność w procesie wymiany
  - 1) Zwrot należności za wymieniony Bilet KW, następuje w przypadku różnicy wynikającej z zakupu Biletu KW tańszego niż wymieniany.
  - 2) W przypadku kiedy nowy Bilet KW jest droższy, Klient dopłaca różnicę w należności.
  - 3) W przypadku jeśli cena nowego i wymienianego Biletu KW jest taka sama to nie jest dokonywana żadna operacja płatnicza.
4. Jeżeli Podróżny zamierza dokonać zmiany Umowy Przewozu, o której mowa w ust. 1 i rozpocząć przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego Biletu KW, zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany Bilet KW jest dokonywany na zasadach określonych w §9, bez potrącania odstępnego.
5. Jeżeli zmiana Umowy Przewozu dokonywana jest w pociągu:
  - 1) w zakresie zmiany terminu lub rodzaju pociągu – Podróżny zobowiązany jest zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, obowiązek ten nie dotyczy osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
  - 2) w każdym zakresie wskazanym w ust. 1, a z tytułu zmiany Biletu KW przysługuje:
    - a) niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w §9,
    - b) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8.
6. W przypadku niezgłoszenia zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w ust. 5 pkt 1, 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 (Dz. U Nr 14 poz. 117).
7. Za Bilet KW odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany Umowy Przewozu, Podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w §9.
8. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obowiązkowe dla wszystkich Pasażerów i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą Pasażer zamierza zmienić, ponieważ z

chwila dotarcia do stacji przeznaczenia Umowa Przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.

### **§ 7. Zmiana danych osobowych na bilecie**

1. Zmiany danych osobowych Podróżnego można dokonać tylko raz, najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu, bez potrącenia odstępnego.
2. Zmiana danych osobowych Podróżnego powoduje wygenerowanie nowego Biletu KW.
3. Jeśli Kupujący chce dokonać kolejnych zmian danych osobowych Podróżnego, to może to zrobić tylko zwracając Bilet KW (w takim wypadku dochodzi do potrącenia odstępnego) i kupując nowy Bilet KW ze zmienionymi danymi osobowymi.

### **§ 8. Zwrot biletu elektronicznego**

1. Kupujący może poprzez Serwis dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu KW, najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu, po potrąceniu odstępnego.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, albo po rozpoczęciu terminu ważności Biletu KW, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet KW można dochodzić na zasadach określonych w §9, w drodze pisemnego wniosku.
3. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet KW jest możliwy pod warunkiem uzyskania od obsługi pociągu odpowiedniego poświadczenia, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany na zasadach określonych w §9.
4. Podróżny, po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu KW (np. w przypadku niewygenerowania lub błędnego wygenerowania Biletu KW z powodu błędnego działania Serwisu), może dochodzić zwrotu należności za niewykorzystany Bilet KW na zasadach określonych w §9.

### **§ 9. Reklamacje**

1. Kupujący lub Podróżny może złożyć reklamację:
  - 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 KW lub Dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego,
  - 3) w przypadku całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu KW.
2. Reklamacja powinna odpowiadać warunkom określonym w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 7 marca 2006 r. Nr 38, Poz. 266).
3. Reklamacje o których mowa w ust.1 można składać:
  - 1) listownie, za pośrednictwem poczty – na adres:  
Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., ul. Składowa 5, 61-897 Poznań
  - 2) osobiście w siedzibie KW przy ulicy Składowej 5 w Poznaniu,
  - 3) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazd pociągami KW,
  - 4) poprzez Formularz kontaktowy Serwisu.

- 5) drogą elektroniczną na adres [reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl).
4. Reklamacje wyłącznie drogą pisemną można składać zgodnie z zapisami § 23 ust. 3, pkt. 1) Regulaminu przewozu.
- Do reklamacji składanej w formie pisemnej (w jednostce organizacyjnej wskazanej przez Przewoźnika, w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów KW, przesyłką pocztową) z tytułu:
- 1) całkowicie niewykorzystanego Biletu KW odpowiednio należy:
    - a) dołączyć kopię niewykorzystanego biletu wraz z kopią poświadczenia o jego niewykorzystaniu, a w przypadku zakupu nowego biletu również jego kopię,
    - b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego
  - 2) za częściowo niewykorzystany Bilet KW – należy dołączyć kopię poświadczenia o częściowym odstąpieniu od Umowy Przewozu wraz z kopią Biletu KW.
5. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji o zwrot należności, z tytułu całkowitego niewykorzystania biletu elektronicznego jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu, którego reklamacja dotyczy.
6. Jeżeli do Biletu KW była wystawiona faktura VAT w reklamacji należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez KW potwierdzonej kopii faktury korygującej.
7. Zwrotu należności za Bilet KW dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
- 1) zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w §16 Regulaminu przewozu;
  - 2) jeżeli niewykorzystanie Biletu KW nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KW i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika KW;
  - 3) Jeżeli zostały zmienione (po raz pierwszy) dane osobowe na Bilecie KW.
9. W razie częściowego niewykorzystania Biletu KW, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
10. Reklamacja złożona przez Kupującego lub Podróżnego powinna zawierać:
- 1) datę sporządzenia pisma,
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) składającego reklamację,
  - 3) adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację/wniosek, jeśli reklamacja złożona poza Serwisem,
  - 4) adres e-mail jeśli reklamacja złożona w Serwisie,
  - 5) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, jeśli reklamacja złożona poza Serwisem,
  - 6) kategoria zgłoszenia i temat, jeśli reklamacja złożona w Serwisie,
  - 7) numer Biletu KW,
  - 8) kopia Biletu KW, jeśli reklamacja złożona poza Serwisem,
  - 9) kwotę roszczenia,
  - 10) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, jeśli reklamacja złożona poza Serwisem,
  - 11) wykaz załączonych dokumentów,
  - 12) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji/wniosku, jeśli reklamacja złożona poza Serwisem
- oraz dołączona:
- 13) odpowiednio: kopia biletu wydanego w pociągu lub kopia wezwania do zapłaty wystawionego w pociągu lub skan ww. dokumentów jeśli reklamacja złożona poprzez Serwis lub z

- wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,
- 14) kopia dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty – lub jego skan jeśli reklamacja złożona poprzez Serwis lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,
  - 15) uwierzytelniona kopia ważnego dokumentu przewozu, lub ważnego Dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, w związku z brakiem których w pociągu wystawiono podróżnemu bilet za pobraniem stosownych opłat. Uwierzytelnienia może dokonać upoważniony pracownik Przewoźnika, notariusz lub wystawca dokumentu.
11. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie należy do kompetencji KW, wówczas jest ona przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
  12. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. i powinna zawierać informacje określone w § 23 ust. 24 Regulaminu przewozu.
  13. Reklamacje mogą być składane odpowiednio w terminach wskazanych w § 23 Regulaminu przewozu.

#### **§ 10. Wystawianie faktur VAT**

1. Bilet KW nie jest fakturą VAT.
2. Faktura jest wystawiana w formie elektronicznej zgodnie z postanowieniami „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM”.
3. Klient zobowiązany jest do podania następujących danych niezbędnych do wystawienia faktury: nazwa firmy lub os. fizycznej, NIP, ulica, kod pocztowy, miasto.

#### **§ 11. Prawa i obowiązki Kupującego**

1. Kupujący zobowiązany jest:
  - 1) podać przy korzystaniu z Serwisu prawdziwe i aktualne dane;
  - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu BILKOM-KW na każde żądanie Serwisu;
  - 3) umożliwić zapoznanie się z Regulaminem BILKOM-KW każdej osobie, dla której został zakupiony Bilet KW w Serwisie.
2. Akceptując Regulamin BILKOM-KW Klient oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.

#### **§ 12. Prawa i obowiązki Pasażera**

1. Pasażer zobowiązany jest:
  - 1) okazać obsłudze pociągu KW dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
    - a) właściwy Bilet KW wyświetlony na Urzędzeniu – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu KW mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie KW oraz zeskanować kod 2D (podczas kontroli Biletu KW na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona maksymalna

jasność ekranu), lub

- b) Bilet KW wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu KW mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie KW oraz zeskanować kod 2D,
  - c) dokument stwierdzający tożsamość, w przypadku gdy dane Pasażera znajdują się na bilecie;
- 2) posiadać w pociągu ważny Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli. Obowiązek wręczania legitymacji służbowej nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej oraz umundurowanych funkcjonariuszy Policji.
2. Pasażera, który nie spełni powyższych warunków, traktuje się jak osobę bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w Urzędzeniu lub brak zasięgu nie zwalnia Pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

### **§ 13. Prawa i obowiązki KW**

1. KW ma prawo odstąpić od Umowy Przewozu zawartej przy wykorzystaniu Serwisu w przypadku naruszenia przez Kupującego lub Pasażera niniejszego Regulaminu BILKOM-KW (np. jeżeli urządzenie elektroniczne, za pośrednictwem którego Pasażer okazuje Bilet KW funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia Biletu KW w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli Biletu KW mogła zeskanować kod 2D).
2. W związku z Umową Przewozu, KW zobowiązana jest do:
  - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą Umową Przewozu;
  - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji oraz wniosków, o których mowa w § 9.

### **§ 14. Dane osobowe**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych informujemy, iż:

1. Administratorem danych osobowych podawanych na potrzeby zawarcia i w związku z realizacją Umowy Przewozu są Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu ul. Składowa 5;
2. W razie pytań związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się z powołanym przez administratora danych, inspektorem ochrony danych, adres e-mail: [iod@koleje-wielkopolskie.pl](mailto:iod@koleje-wielkopolskie.pl) oraz korespondencyjnie na adres: Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-897), ul. Składowa 5;
3. Dane osobowe Podróżnego przetwarzane będą do celów: usług świadczonych przez Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. na podstawie zawartej umowy o świadczenie usług przewozowych w zakresie realizacji przewozów przez przewoźników określonych Regulaminem przewozu oraz o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie Indywidualnego Konta Klienta. Ponadto dane Podróżnego będą przetwarzane dla celów księgowych, rozliczeniowych, reklamacji i przechowywania wskazanych dokumentów. Dodatkowo wizerunek Podróżnego może być przetwarzany w związku z monitoringiem zainstalowanym w pociągach (wewnątrz i na zewnątrz) celem zapewnienia bezpieczeństwa podróżnym, pracownikom i innym osobom oraz mieniu



- podróżnych, pracowników i innych osób.
4. Wysyłając dane Podróżny przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia umowy w zakresie:
    - 1) zakupu biletów – w zakresie imienia i nazwiska, adres e-mail, login. Niepodanie danych uniemożliwia zakup biletów za pośrednictwem Serwisu;
    - 2) konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach w czasie przejazdu – o stanie zdrowia. Niepodanie wskazanych danych uniemożliwi wykonanie Umowy Przewozu zgodnie z oczekiwaniami, tj. z udogodnieniami;
    - 3) wizerunku – niemożliwe jest wykonanie usługi przewozu bez zastosowania monitoringu;
    - 4) zgodnie z obowiązującym prawem dane Podróżnego będą przekazywane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., podmiotom świadczącym usługi hostingowe, usługi utrzymywania i prowadzenia Serwisu usługi serwisowe, podmiotom uprawnionym do uzyskania danych, tj. organom publicznym na podstawie przepisów prawa dla celów związanych z prowadzonymi postępowaniami (karnymi, cywilnymi, administracyjnymi), a także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń przez Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., podmiotom świadczącym usługi pocztowe celem wysyłki korespondencji do Podróżnego;
  5. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego jest niezbędne (na podstawie art. 6 ust 1 pkt. a, b, c, f Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) do wykonania Umowy Przewozu, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze oraz na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona, także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń przez Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.
  6. Podróżny posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo zgłoszenia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
  7. Podróżny posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;

#### **§ 15. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie BILKOM - KW, 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. W przypadku zastrzeżeń do zakupionej przez Internet usługi Pasażer może złożyć reklamację przy pomocy europejskiej platformy ODR pod adresem:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.  
Platforma ODR to nowe narzędzie stworzone przez Komisję Europejską, wspierające dotychczasowe systemy obsługi klienta i ułatwiające niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami.