

Regulamin usługi Bilet elektroniczny w Kolejach Wielkopolskich

(zwany dalej „Regulaminem mPay – KW”)

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2015 r. poz. 915) Koleje Wielkopolskie ustalają niniejszy Regulamin usługi Bilet elektroniczny w Kolejach Wielkopolskich sp. z o.o.
2. Regulamin mPay – KW obowiązuje od dnia 31-10-2019r. i określa warunki i zasady zakupu Biletu elektronicznego.
3. Akceptując Regulamin mPay – KW Użytkownik jednocześnie akceptuje Regulamin Aplikacji mPay. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu mPay – KW lub nie spełnia wymagań, w tym technicznych, opisanych w Regulaminie Aplikacji mPay, zakup Biletu elektronicznego za pośrednictwem Systemu mPay jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z Systemu mPay określone są w Regulaminie Aplikacji mPay dostępnym na stronie: www.mpay.pl.
4. Bilet elektroniczny można zakupić z wykorzystaniem urządzeń mobilnych z dostępem do Internetu z systemem operacyjnym Android lub iOS, po zainstalowaniu Aplikacji mPay, udostępnionej w sklepie danego systemu.
5. Aby zakupić Bilet elektroniczny Użytkownik musi dokonać rejestracji w Systemie mPay na zasadach określonych w Regulaminie Aplikacji mPay.
6. Użytkownik może nabyć Bilet elektroniczny dla siebie lub dla innych osób. Za zobowiązania finansowe wynikające z zakupu Biletu elektronicznego odpowiada Użytkownik.
7. Regulamin mPay - KW zamieszczony jest na stronie internetowej www.koleje-wielkopolskie.com.pl oraz na www.mpay.pl
8. Akceptując Regulamin mPay – KW Użytkownik wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Użytkownikiem a KW.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie mPay – KW określenia oznaczają:

- 1) **KW** lub **Koleje Wielkopolskie** – spółka pod firmą Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000349125, NIP: 7781469734, kapitał zakładowy 27 726 500 zł;

- 2) **mPay** –spółka pod firmą mPay S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Jasnej 1 lok. 421, 00-013 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000172708, NIP: 5213258216, kapitał zakładowy i wpłacony: 7 320 000 zł;
- 3) **Bilet elektroniczny** - elektroniczny dokument, uprawniający do przejazdu/przewozu jednorazowego lub wielokrotnego pociągiem obsługiwanym przez KW zgodnie ze wskazaniami na danym Bilecie elektronicznym;
- 4) **Klient** - osoba nabywająca Bilet elektroniczny za pośrednictwem Systemu Płatności Mobilnych mPay, będąca zarejestrowanym użytkownikiem Systemu mPay;
- 5) **Podróżny** - osoba odbywająca przejazd pociągiem obsługiwanym przez KW na podstawie Biletu elektronicznego;
- 6) **Poświadczenie** - stwierdzenie zmiany w zakresie uprawnień Klienta określonych na Bilecie elektronicznym, mające postać odrębnego dokumentu,
- 7) **Urządzenie mobilne** - urządzenie wyposażone w kartę SIM i ekran umożliwiający wyświetlanie obrazów o rozmiarze minimum 40 mm na 40 mm, wyposażone w system Android lub iOS za pomocą którego Klient może nabyć Bilet elektroniczny,
- 8) **System mPay** -system będący własnością mPay, umożliwiający m.in. zakup usług przez urządzenie mobilne z dostępem do Internetu, z którym zintegrowane są Mobilne Aplikacje Sprzedażowe (aplikacje klienckie), w skład którego wchodzi System Płatności Mobilnych umożliwiający nabycie Biletu elektronicznego,
- 9) **Użytkownik** - osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która skutecznie ukończyła procedurę Rejestracji w Systemie mPay.
- 10) **Regulamin przewozu** -Regulamin Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego.

§ 3. Rejestracja

1. W celu zakupu Biletu elektronicznego Użytkownik powinien dokonać rejestracji w Systemie mPay (zgodnie z rozdziałem 3 Regulaminu Aplikacji mPay) oraz pobrać Aplikację mPay ze sklepu Google Play lub Apple AppStore.
2. Rejestracja w Systemie mPay wymaga wprowadzenia następujących danych Użytkownika:
 - a) numer telefonu komórkowego,
 - b) imię i nazwisko,
 - c) adres e-mail,
 - d) kod PIN (niezbędny w procesie autoryzacji transakcji).

3. Administratorem danych osobowych Klientów w zakresie sprzedaży Biletów elektronicznych są Koleje Wielkopolskie.

§ 4. Doładowanie Konta

W celu zakupu Biletu elektronicznego z wykorzystaniem Aplikacji mPay Użytkownik powinien zasilić swój rachunek prowadzony przez mPayprzelewając środki pieniężne z dowolnego rachunku płatniczego lub skorzystać z innych form zasilenia środków zgodnie z „Regulaminem Aplikacji mPay”.

§ 5. Umowa przewozu

1. Bilet elektroniczny jest potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu pomiędzy Klientem i KW.
2. Podróżny może dokonać zakupu Biletu elektronicznego na przejazd maksymalnie dla osób.
3. Za pośrednictwem Systemu mPay możliwe jest nabycie następujących biletów:
 - a) jednorazowego - normalnego, według Taryfy PODSTAWOWE lub z zastosowaniem ulgi: 33%, 50%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% i 100%,
 - b) jednorazowego – normalnego, według Taryfy RAZEM lub z zastosowaniem ulgi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%,
 - c) jednorazowego dla osób korzystających z oferty taryfowej „TY i raz, dwa, trzy”,
 - d) jednorazowego dla osób korzystających z oferty specjalnej „Bilet 60+”,
 - e) łącznie z biletem na przejazd - bilet na przewóz bagażu podręcznego, zwierząt lub roweru.
4. Warunki przewozu bagażu podręcznego, zwierząt lub roweru są określone w Taryfie Przewozowej (KW-TP) i Regulaminie przewozu.
5. Za pośrednictwem Aplikacji mPay możliwy jest zakup biletów nie wcześniej niż na dni przed terminem podróży.
6. Bilet elektroniczny jest ważny w oznaczonym na nim czasie:
 - a) na odległość do 50 km – przez 3 godziny, licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego,
 - b) na odległość od 51 km do 100 km – przez 6 godzin, licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego,
 - c) na odległość 101 km i więcej – przez 12 godzin, licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego.
7. Bilet elektroniczny jest ważny wyłącznie na Urządzeniu mobilnym, na którym został zakupiony.
8. Na Bilecie elektronicznym zamieszczone są następujące dane:
 - a) nazwa przewoźnika,
 - b) kod 2D,
 - c) czas ważności,

- d) relację przejazdu, tj. nazwę stacji lub przystanku wyjazdu i stacji lub przystanku przeznaczenia,
 - e) odległość taryfowa,
 - f) wysokość opłaty za przejazd,
 - g) rodzaj biletu, tj. zakupionego wg taryfy normalnej lub ulgowej wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
 - h) numer danego Biletu elektronicznego,
 - i) inne informacje (np. wzmianka o przewożonym bagażu/zwierzęciu/wózku lub data i godzina zakupu Biletu elektronicznego).
9. Bilety uprawniają wyłącznie do przejazdu pociągami obsługiwanymi przez Koleje Wielkopolskie.
10. Dane na Bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.
11. Postanowienia taryfowe dotyczące przejazdu osób, przewozu rzeczy lub zwierząt oraz opłaty obowiązujące w pociągach obsługiwanych przez Koleje Wielkopolskie określone są odpowiednio w Taryfie Przewozowej (KW-TP) lub Regulaminie przewozowym, dostępnych na stronie internetowej www.koleje-wielkopolskie.com.pl.

§ 6. Zakup biletu elektronicznego

1. Użytkownik Systemu mPay, który ma dostęp do Aplikacji mPay na swoim Urządzeniu mobilnym, może dokonać zakupu Biletu Elektronicznego.
2. Zakupu Biletu elektronicznego za pomocą Urządzenia mobilnego należy dokonać najpóźniej przed wejściem Podróżnego do pociągu KW. Zakup Biletu elektronicznego jest równoznaczny z zakupem biletu w formie papierowej.
3. W celu nabycia Biletu elektronicznego Użytkownik powinien:
 - a) uruchomić Aplikację mPay,
 - b) wybierać w menu głównym zakładkę „Koleje”,
 - c) wybrać z listy przewoźników „Koleje Wielkopolskie”,
 - d) wybrać relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj ulgi - w razie korzystania z ulgi,
 - e) dokonać zapłaty za Bilet elektroniczny poprzez autoryzację transakcji Kodem mPIN.
4. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego zobowiązana jest posiadać i okazać w czasie kontroli Poświadczenie.

§ 7. Zmiana umowy przewozu

1. Podróżny może dokonać zmiany w zawartej umowie przewozu w następującym zakresie:

- a) terminu wyjazdu,
 - b) stacji przeznaczenia,
 - c) drogi przewozu,
 - d) zakresu uprawnień Podróżnego do ulgi w cenie Biletu elektronicznego.
2. Celem zmiany zawartej umowy przewozu Podróżny powinien wymienić zakupiony Bilet elektroniczny.
 3. Wymiany Biletu elektronicznego można dokonać przed rozpoczęciem podróży na jeden z poniższych sposobów:
 - a) poprzez rezygnację z zakupionego Biletu elektronicznego na zasadach określonych w § 8 Regulaminu i niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 1 godziny od dokonania rezygnacji, zakupić nowy Bilet elektroniczny uwzględniając zmiany, o których mowa w ust. 1 albo
 - b) poprzez zakup nowego Biletu elektronicznego z zastrzeżeniem, że stacja odjazdu jest taka sama jak wynikająca z wymienianego Biletu elektronicznego, uwzględniając zmiany, o których mowa w ust. 1, nie później jednak niż w ciągu 1 godziny od dokonania zakupu oraz zwrot pierwotnego Biletu elektronicznego, na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.
 4. Celem zakupu nowego Biletu elektronicznego Podróżny powinien posiadać środki pieniężne na rachunku prowadzonym przez mPay w wysokości odpowiadającej cenie nowego Biletu elektronicznego lub za nowy Bilet elektroniczny zapłacić z wykorzystaniem posiadanej karty płatniczej.
 5. W przypadku zmiany umowy przewozu w zakresie i na zasadach określonych powyżej od ceny zwróconego Biletu elektronicznego nie potrąca się odstępnego.
 6. Zwrot należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny następuje na wniosek Podróżnego, na zasadach określonych w § 8 Umowy.
 7. Zmiany w umowie przewozu, inne niż określone w ust. 1, mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy przewozu, za potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany w umowie przewozu wynikają z przyczyn leżących po stronie KW.
 8. Jeżeli Podróżny zamierzający dokonać zmiany umowy przewozu, o której mowa w ust. 1, rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego Biletu elektronicznego, zobowiązany jest nabyć nowy Bilet elektroniczny na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany Bilet elektroniczny jest dokonywany na zasadach określonych w § 8 Regulaminu, bez potrącania odstępnego.
 9. Podróżny, który nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd w pociągu KW, jest zobowiązany zgłosić się do obsługi pociągu przed lub

niezwłocznie po wejściu do pociągu w celu zakupu nowego biletu na wykonywany przejazd lub celem uzyskania odpowiedniego poświadczenia. Obowiązek ten nie dotyczy osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.

10. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu KW przysługuje:
 - a) niższa należność za przejazd – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności na zasadach określonych w § 8 Regulaminu,
 - b) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę w należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają.
11. W przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 9 i 10 powyżej, oprócz opłat taryfowych za bilet 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. 2005 nr 14 poz. 117).
12. Za Bilet elektroniczny odpowiednio poświadczony, niewykorzystany w skutek zmiany umowy przewozu Podróżnemu przysługuje zwrot, który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w § 8 niniejszego Regulaminu, bez potrącenia odstępnego.
13. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obowiązkowe dla wszystkich Podróżnych i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, na którą Podróżny zamierza zmienić zakupiony Bilet elektroniczny, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę przewozu.

§ 8. Zwrot Biletu elektronicznego

1. Podróżny może za pośrednictwem Aplikacji mPay, za pomocą której dokonał zakupu Biletu elektronicznego, dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu elektronicznego, najpóźniej do godziny 24:00 w dniu poprzedzającym termin rozpoczęcia ważności Biletu elektronicznego.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, zwrotu należności za odpowiednio poświadczony i niewykorzystany Bilet elektroniczny można dochodzić na wniosek Podróżnego, w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 9 Regulaminu.
3. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny, gdy nie wystawiono faktury VAT, następuje automatycznie na rachunek prowadzony przez mPay, z którego dokonano płatności.
4. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny, gdy

wystawiono fakturę VAT następuje na zasadach określonych w ust. 2.

5. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od obsługi pociągu, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego przez Podróżnego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany na wniosek Podróżnego, na zasadach określonych w § 9 Regulaminu.
6. W razie całkowitego niewykorzystania Biletu elektronicznego:
 - a) którego Podróżny nie mógł wykorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobytu w szpitalu) lub
 - b) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania lub opóźnienia pociągu KW,Podróżny może dochodzić zwrotu należności z tego tytułu na podstawie pisemnego wniosku, na zasadach określonych w § 26 - § 28 Regulaminu przewozu.
7. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek Użytkownika prowadzony przez mPay, z którego Podróżny dokonał zapłaty za Bilet elektroniczny, a w przypadku likwidacji rachunku mPay na rachunek bankowy wskazany przez Podróżnego.
8. W razie stwierdzenia nieprawidłowości związanej z transakcją zakupu Biletu elektronicznego (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania się Biletu elektronicznego z powodu wadliwego działania Systemu mPay), Podróżny może dochodzić zwrotu należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny na zasadach określonych w § 9 Regulaminu.

§ 9. Reklamacje

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - b) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu elektronicznego,
 - c) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może wykazać, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno odpowiadać warunkom określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 z późn. zm.).
3. Reklamacje lub wnioski można składać:
 - a) listownie za pośrednictwem operatora pocztowego na adres: Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o., ul. Składowa 5, 61-897 Poznań,
 - b) osobiście w siedzibie Kolei Wielkopolskich przy ulicy Składowej 5 w Poznaniu,
 - c) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazd pociągami KW,
 - d) drogą elektroniczną na adres poczty e-mail: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl.

4. Reklamacje w formie pisemnej można składać zgodnie z § 23 ust. 3 pkt. 1) Regulaminu przewozu.
5. Do reklamacji o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny, z zastrzeżeniem ust. 7, należy:
 - a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu lub skserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie (w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego) lub wpisać numer nowego Biletu elektronicznego, zakupionego z zachowaniem czasu wskazanego w § 7 ust. 2 lub
 - b) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego Biletu elektronicznego oraz zakupiony nowy Bilet elektroniczny.
6. Do reklamacji o zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny należy dołączyć odpowiednie poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu, zgodnie z postanowieniami wskazanymi w §13 i 15 Regulaminu przewozu.
7. Pozytywne rozpatrzenie zgłoszenia reklamacyjnego o zwrot należności z tytułu całkowitego niewykorzystania Biletu elektronicznego jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku przeprowadzenia kontroli Biletu elektronicznego, którego reklamacja dotyczy.
8. Jeżeli do Biletu elektronicznego została wystawiona faktura VAT to w treści reklamacji należy podać numer faktury VAT. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez KW potwierdzonej kopii faktury korygującej.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać informacje określone w § 23 ust. 24 Regulaminu przewozu.
10. Reklamacje mogą być składane odpowiednio w terminach wskazanych w § 23 Regulaminu przewozu.

§ 10. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet elektroniczny nie jest fakturą VAT.
2. Faktury w Systemie mPay można wystawić po upływie daty ważności biletu, do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę.
3. W przypadku nieskorzystania z Podróżnego z możliwości, o której mowa w ust. 2, KW wystawia fakturę VAT na pisemny wniosek Podróżnego złożony przed upływem 3 (trzech) miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu, po podaniu przez Podróżnego danych nabywcy oraz numeru Biletu elektronicznego.
4. Wnioski o wystawienie faktury VAT na podstawie ust. 3 należy składać na adres:
Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., ul. Składowa 5, 61-897 Poznań

lub

przesłać na adres e-mail: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl,

w treści podając informacje niezbędne do wystawienia faktury VAT, tj. nazwę (firmę) lub imię i nazwisko nabywcy, NIP lub PESEL, ulicę, kod pocztowy, miasto, numer Biletu elektronicznego oraz datę i kwotę transakcji.

§ 11. Kontrola biletu

1. Podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu KW Podróżny zobowiązany jest okazać obsługę pociągu:
 - a) wybrany w zakładce „Kontrola biletów” właściwy Bilet elektroniczny w postaci kodu 2D wyświetlony na Urządzeniu mobilnym. Podczas kontroli biletu na Urządzeniu mobilnym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu oraz
 - b) Poświadczenie - gdy Podróżujący korzysta z ulgi na przejazd.
2. Podróżnego, który nie spełnia powyższych warunków, traktuje się jak osobę podróżującą bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w Urządzeniu mobilnym lub brak zasięgu nie zwalnia Podróżnego z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

§ 12. Prawa i obowiązki Podróżnego

1. Podróżny jest zobowiązany:
 - a) podać przy korzystaniu z Systemu mPay prawdziwe i aktualne dane,
 - b) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminem mPay - KW na każde żądanie mPay,
 - c) potwierdzić odbiór i datę odbioru faktury korygującej własnoręcznym podpisem,
 - d) w przypadku zakupu Biletu elektronicznego również dla innej osoby lub osób - zapoznać te osoby z postanowieniami Regulaminu mPay - KW,
 - e) podczas przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - 1) okazać Bilet elektroniczny w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli Biletu mogła zeskanować kod 2D wygenerowany w Aplikacji mPay (Podróżny powinien ustawić Kod 2D na ekranie Urządzenia mobilnego w sposób, aby był on w całości widoczny),
 - 2) okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi (Poświadczenie) - w razie korzystania z biletu ulgowego,
 - 3) okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość Podróżnego.
 - f) nie przenosić praw i obowiązków wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt e), Podróżny traktowany jest jak

osoba bez ważnego biletu na przejazd.

3. Jeżeli Podróżny nie może okazać Biletu elektronicznego zakupionego w Systemie mPay i dokona zakupu nowego biletu przed rozpoczęciem przejazdu (w kasie lub w pociągu), może dochodzić w drodze reklamacji zwrotu należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny pod warunkiem uzyskania na nowo zakupionym bilecie adnotacji upoważnionego pracownika KW w brzmieniu: *„Podróżny (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada zakupiony w Systemie mPay ważny bilet na przejazd, ale nie może go okazać podczas kontroli”*.
4. Jeżeli Podróżny, niezwłocznie po wejściu do pociągu, zgłosi, że zakupił w Systemie mPay Bilet elektroniczny ulgowy i przedstawi go przy pomocy Urządzenia mobilnego, ale nie posiada przy sobie Poświadczenia i dokona zakupu nowego biletu zgodnie przysługującymi mu uprawnieniami, może dochodzić w drodze reklamacji zwrotu należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny, pod warunkiem uzyskania na nowo zakupionym bilecie adnotacji upoważnionego pracownika KW w brzmieniu: *„Podróżny (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że zakupił w Systemie mPay ulgowy bilet na przejazd nr, ale nie może okazać podczas kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego”*.
5. Jeżeli podczas kontroli dokumentów przejazdowych odbywającej się w trakcie przejazdu pociągiem Podróżny nie może okazać Biletu elektronicznego zakupionego w Systemie mPay, ale oświadczy, że bilet taki zakupił, może dochodzić w drodze reklamacji zwrotu (umorzenia) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej pod warunkiem złożenia na wezwaniu do zapłaty bilecie adnotacji upoważnionego pracownika KW w brzmieniu: *„Podróżny (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada zakupiony w Systemie mPay ważny bilet na przejazd, ale nie może go okazać podczas kontroli”*.
6. Jeżeli Podróżny podczas kontroli dokumentów przejazdowych odbywającej się w trakcie przejazdu pociągiem okazał zakupiony w Systemie mPay bilet ulgowy, ale nie posiada dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego, może dochodzić w drodze reklamacji zwrotu (umorzenia) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej pod warunkiem złożenia na wezwaniu do zapłaty adnotacji upoważnionego pracownika KW w brzmieniu: *„Podróżny (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że zakupił w Systemie mPay ulgowy bilet na przejazd nr, ale nie może okazać podczas kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego”*.
7. Akceptując niniejszy Regulamin Podróżny oświadcza, że:

- a) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Systemu mPay są prawidłowe i aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą,
- b) zapoznał pasażera, dla którego zakupił Bilet elektroniczny, z postanowieniami Regulaminu.

§ 13. Prawa i obowiązki KW

1. KW ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu Systemu mPay w przypadku:
 - a) naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu,
 - b) jeżeli Urządzenie mobilne, na którym Podróżujący nabył Bilet elektroniczny, funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia biletu elektronicznego w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować Kod 2D.
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem Systemu mPay, KW zobowiązane są do:
 - a) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
 - b) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 9 ust. 1 Regulaminu.

§ 14. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych, takich jak: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, numer rachunku bankowego, adres zamieszkania (w przypadku zgłoszeń lub reklamacji) oraz na potrzeby wystawiania faktur VAT: adres i numer NIP albo PESEL (jeśli dany podmiot taki numer posiada), podawanych celem nabycia Biletu elektronicznego w formularzu zamówienia, o którym mowa w § 6 ust. 3 powyżej, jest KW, z którym zawierana jest dana Umowa Przewozu.
2. Dane, o których mowa w ust. 1 powyżej, przetwarzane są w celu zawarcia i w związku z realizacją umowy przewozu, a mPay przetwarza je na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych zawartej z KW. Dane osobowe Podróżnego będą przetwarzane przez mPay przez okres obowiązywania umowy powierzenia przetwarzania danych zawartej przez mPay z KW, chyba że z przepisów powszechnie obowiązujących wynika obowiązek ich przetwarzania także po zakończeniu obowiązywania tej umowy. Zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez KW, jako administratora danych osobowych, określone są w Regulaminie przewozu.
3. W przypadku, gdy Podróżny wyraził zgodę na przetwarzanie swoich danych (imię, nazwisko i adres e-mail) w celu otrzymywania informacji handlowych lub do celów marketingowych realizowanych przez KW, administratorem takich danych jest KW w zakresie objętym zgodą, a

mPay przetwarza powyższe dane na podstawie zawartej z KW umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, przez okres obowiązywania takiej umowy albo do czasu wycofania zgody, chyba że z przepisów powszechnie obowiązujących wynika obowiązek ich przetwarzania także po okresie obowiązywania tej umowy. Zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez KW, jako administratora danych osobowych, określone są w Regulaminie przewozu.

4. W przypadku, gdy Klient wyraził zgodę na przetwarzanie swoich danych (imię, nazwisko i adres e-mail) w celu otrzymywania informacji handlowych od mPay, administratorem takich danych jest mPay, która przetwarza powyższe dane do czasu wycofania zgody, chyba że z przepisów powszechnie obowiązujących wynika obowiązek ich przetwarzania także w późniejszym okresie, na zasadach opisanych poniżej.
5. Klient może kontaktować się z wyznaczonym przez KW Inspektorem Ochrony Danych Osobowych pod adresem: iod@koleje-wielkopolskie.com.pl
6. mPay jest administratorem danych osobowych wymienionych w ust. 8 poniżej i podawanych przez Podróżnego w Systemie mPay oraz zbieranych przez mPay na potrzeby świadczenia usług, w tym w celu zapewnienia ciągłego dostępu do danych o czynnościach dokonywanych w Systemie mPay, a także przesyłania informacji handlowych i prowadzenia marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Dane te przetwarzane są przez mPay na potrzeby wykonywania umowy, o której mowa w § 5 Regulaminu, a także do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub osobę trzecią, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą, lub innej osoby fizycznej oraz gdy jest to niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze.
7. Użytkownik może kontaktować się z wyznaczonym przez mPay Inspektorem Ochrony Danych Osobowych pod adresem: iod@mpay.com.pl
8. mPay jako administrator danych osobowych przetwarza następujące dane Użytkowników:
 - a) adres poczty e-mail,
 - b) adres IP,
 - c) imię,
 - d) nazwisko,
 - e) adres zamieszkania (w przypadku zgłoszeń lub reklamacji),

- f) numer telefonu komórkowego (dot. zgłoszeń lub reklamacji).
9. Udostępnienie danych osobowych wymienionych w ust. 8 lit. a) – d), a w przypadku zgłoszenia reklamacji także danych wymienionych w lit. e) – f) jest dobrowolne, ale konieczne w celu realizacji usług lub prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
10. Dane osobowe wymienione w ust. 8 powyżej, za odrębnie udzieloną przez Użytkownika zgodą, mogą być przetwarzane przez mPay w szczególności w następujących celach:
- a) otrzymywania drogą elektroniczną na podany adres poczty e-mail informacji handlowych dotyczących usług lub produktów mPay,
 - b) otrzymywania drogą elektroniczną na podany adres poczty e-mail informacji handlowych dotyczących usług lub produktów innych podmiotów,
 - c) marketingu usług lub produktów mPay,
 - d) marketingu usług lub produktów KW.
11. Użytkownik w każdej chwili ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych, zgłaszając swoje żądanie na adres: iod@mpay.com.pl.
12. Użytkownik, który udzielił zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych, może również w każdym momencie udzieloną zgodę cofnąć. W tym celu Użytkownik powinien zgłosić stosowne żądanie za pośrednictwem e-mail na adres: iod@mpay.com.pl.
13. Każda osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podstawą skargi jest podejrzenie, że przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
14. Zebrane dane osobowe są przetwarzane przez okres do czasu wygaśnięcia potencjalnych roszczeń przeciwko mPay związanych ze świadczeniem Usług lub do czasu wycofania zgody na przetwarzanie (z zastrzeżeniem uprawnień do dalszego przetwarzania takich danych wynikających z przepisów prawa).
15. mPay nie stosuje zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, i nie przekazuje danych osobowych, których jest administratorem, osobom trzecim.
16. Wszystkie dane osobowe są przetwarzane przez mPay w sposób zapewniający ich bezpieczeństwo i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
17. Dane przesyłane za pośrednictwem SystemumPay są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu.

18. W procesie zakupu Biletu elektronicznego z wykorzystaniem karty płatniczej, dane osobowe Użytkownika w zakresie: imię, nazwisko, adres e-mail, numer karty płatniczej nadawany przez System mPay, udostępniane są przez mPay operatorowi płatności, tj. eCard S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Tadeusza Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa (KRS: 0000042304), na potrzeby związane z obsługą Płatności on-line celem nabycia Biletu i tym samym zawarcia i realizacji Umowy Przewozu.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników 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 (RODO), w ramach usługi „Bilet elektroniczny mPay” w KW jest spółka mPay S.A. z siedzibą w Warszawie, która przetwarza dane osobowe w celu umożliwienia Użytkownikowi nabycia Biletu elektronicznego, uprawniającego do przejazdów pociągami KW oraz w celu rozliczenia usługi.
2. Administrator danych osobowych przetwarza dane dla celów realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu, realizacji obowiązków i uprawnień Podróżnego lub KW związanych z zawartą umową przewozu, w tym dla celów reklamacyjnych, kontroli ważności biletu elektronicznego.
3. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne dla celu realizacji powyższych zadań.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i zmiany.
5. Administrator danych osobowych zastrzega sobie prawo do przekazania danych osobowych Użytkowników Systemu mPay oraz Podróżnych, którzy skorzystali z oferty KW, właściwym organom na wyraźne pisemne wskazanie tych organów do ujawnienia informacji, zgodnie z uprawnieniem wynikającym z art. 15 ust. 3 Kodeksu postępowania karnego (Dz.U. 1997 nr 89 poz. 555).
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy określone w:
 - 1) Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz.U. 1984 nr 53 poz. 272 z późn. zm.),
 - 2) Taryfie przewozowej (TP-KW),
 - 3) Regulaminie przewozu,
 - 4) rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,

w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów,

- 5) Ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 z późn. zm.),
- 6) Rozporządzeniu 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. 2005 nr 14 poz. 117),
- 7) Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266).