

## **Regulamin sprzedaży przez Biletico.pl Biletów elektronicznych ważnych na przejazd pociągami**

**Kolei Wielkopolskich sp. z o.o.**

zwany dalej „Regulaminem Biletico–KW”

( obowiązuje od 1 lipca 2024 r.)

### **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 8. ) Koleje Wielkopolskie ustalają niniejszy Regulamin sprzedaży za pośrednictwem Biletico.pl biletów ważnych na przejazd pociągami uruchamianymi przez Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.
2. Regulamin Biletico – KW obowiązuje od dnia 1 lipca 2024r. i określa warunki i zasady zakupu Biletu elektronicznego.
3. Akceptując Regulamin Biletico–KW Klient jednocześnie akceptuje Regulamin Portalu Biletico.pl Jeżeli Klient nie akceptuje warunków Regulaminu Biletico –KW lub nie spełnia wymagań, w tym technicznych, opisanych w Regulaminie Portalu Biletico.pl, zakup Biletu elektronicznego za pośrednictwem Portalu Biletico.pl jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z Portalu Biletico.pl określone są w Regulaminie Portalu Biletico.pl dostępnym na stronie: [www.biletico.pl](http://www.biletico.pl)
4. Bilet elektroniczny można zakupić na portalu Biletico.pl lub w aplikacji mobilnej z systemem operacyjnym Android lub iOS, udostępnionej bezpłatnie w sklepie danego systemu po jej wprowadzeniu.
5. Aby zakupić Bilet elektroniczny Klient musi dokonać rejestracji na Portalu Biletico.pl na zasadach określonych w Regulaminie Portalu Biletico.pl
6. Klient może nabyć Bilet elektroniczny dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych osób. Za zobowiązania finansowe wynikające z zakupu Biletu elektronicznego odpowiada Klient. Regulamin Biletico - KW zamieszczony jest na stronie internetowej [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl) oraz na Biletico.pl
7. Akceptując Regulamin Biletico – KW Klient wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Klientem a KW.

## § 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie Biletico – KW określenia oznaczają:

1. **KW** lub **Koleje Wielkopolskie** – spółka 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 27 738 500 zł;
2. **Biletico.pl**, działający pod firmą **MULTIPAY Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (adres: Aleje Jerozolimskie 200, 02-485 Warszawa) posiadającą numer REGON: 363124347, NIP: 716281787, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000589491, z kapitałem zakładowym 262 600 zł opłaconym w całości,
3. **Bilet elektroniczny** – imienny dokument w formie elektronicznej, uprawniający do przejazdu/przewozu jednorazowego lub wielokrotnego pociągiem obsługiwanym przez KW zgodnie ze wskazaniem umieszczonymi na danym Bilecie elektronicznym;
4. **Klient** – osoba nabywająca Bilet elektroniczny za pośrednictwem Portalu Biletico.pl, będąca zarejestrowanym użytkownikiem Portalu Biletico.pl;
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 dostęp do sieci Internet oraz ekran umożliwiający wyświetlanie obrazów o rozmiarze min. 40 mm x 40 mm, wyposażone w aktualny system Android lub iOS, za pomocą którego Klient może nabyć Bilet elektroniczny;
8. **Portal Biletico.pl** – system będący własnością MULTIPAY sp. z o.o., umożliwiający zakup Biletów elektronicznych przez m.in. urządzenie mobilne, stronę Biletico.pl oraz inne dostępne w przyszłości kanały elektroniczne;
9. **Regulamin przewozu** – Regulamin Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego.

### **§ 3. Rejestracja**

1. W celu zakupu Biletu elektronicznego Klient powinien dokonać rejestracji na Portalu Biletico.pl zgodnie z Regulaminem Portalu Biletico.pl, dostępnym na stronie Biletico.pl w zakładce pomoc.
2. Warunkiem skorzystania z Portalu Biletico.pl jest:
  - 1) zaakceptowanie Regulaminu Portalu Biletico.pl oraz Regulaminu Biletico -KW,
  - 2) spełnienie następujących wymagań:
    - a) dostęp do Internetu,
    - b) zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript:
      - Internet Explorer 11+,
      - Google Chrome 40+,
      - Firefox 40+,
      - Safari 10+.
    - c) w przypadku korzystania z urządzenia elektronicznego zainstalowanie jednej z następujących przeglądarek:
      - Mobile Safari, iOS 11+,
      - Mobile Chrome, Android 6.0+,
  - 3) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego następujących danych:
    - a) imię i nazwisko lub nazwa użytkownika
    - b) adres e-mail,
    - c) hasło.
3. Klient może nabyć bilet dla siebie oraz maksymalnie dla 5 innych osób, wspólnie z nim podróżujących, przy czym na bilecie musi być wskazane imię i nazwisko Klienta lub jednego z Podróżnych.
4. Konto w Portalu Biletico.pl może być usunięte zgodnie z Regulaminem Portalu Biletico.pl

### **§ 4. Umowa przewozu**

8. Bilet elektroniczny jest potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu pomiędzy Klientem i KW.
9. Klient może dokonać zakupu Biletu elektronicznego na przejazd maksymalnie dla sześciu osób, w tym dla siebie.
10. Za pośrednictwem Portalu Biletico.pl możliwe jest nabycie następujących biletów:

- a) jednorazowego:
    - normalnego, według Taryfy PODSTAWOWEJ lub z zastosowaniem ulgi: 33%, 37%, 49%, 50%, 51%, 78%, 93%, 95% i 100%,
    - dla osób korzystających z oferty specjalnej „Bilet 60+”,
    - dla osób uprawnionych do korzystania z ulgowej usługi transportowej: 80%, 99% wskazanych w „Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT)”.
  - b) okresowego:
    - normalnego, według Taryfy PODSTAWOWEJ lub z zastosowaniem ulgi: 33%, 37%, 49%, 50%, 51%, 78% i 93%,
    - dla osób korzystających z oferty specjalnej „Bilet 60+”,
    - dla osób korzystających z oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”,
    - dla osób uprawnionych do korzystania z ulgowej usługi transportowej : 80%, 99% wskazanych w „Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT)”.
  - c) sieciowy miesięczny wg taryfy podstawowej: normalny lub z ulgą: 33%, 37%, 49%, 51%, 93% i 50%,
  - d) bilet sieciowy miesięczny na przewóz roweru.
  - e) łącznie z biletem na przejazd – jednorazowy 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. 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 1 dzień . Dzień liczy się od godziny 00:00 do godziny 24:00.
6. Na Bilecie elektronicznym zamieszczone są następujące dane:
- a) nazwa przewoźnika,
  - b) kod 2D,
  - c) czas ważności,
  - d) relację przejazdu tj. nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia,

- e) odległość taryfowa,
  - f) wysokość opłaty za przejazd,
  - g) rodzaj biletu, tj. 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).
  - j) inne informacje.
7. Bilety uprawniają do przejazdu pociągami obsługiwanymi przez KW oraz pociągami innych przewoźników honorujących bilety KW.
8. Dane na Bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.
- 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 przewozu, dostępnych na stronie internetowej [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl).

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

1. Zakupu Biletu elektronicznego za pomocą Portalu Biletico.pl należy dokonać:
- a) nie później niż na 1 minutę przed terminem podróży przy płatności z konta pasażera na [biletico.pl](http://biletico.pl) po wprowadzeniu płatności z takiego konta przez Agenta.
  - b) nie później niż na 3 minuty przed terminem podróży przy płatności Blikiem,
  - c) nie później niż na 5 minut przed terminem podróży przy płatności przelewem lub kartą płatniczą.
- Zakup Biletu elektronicznego jest równoznaczny z zakupem biletu w formie papierowej.
2. W celu nabycia Biletu elektronicznego Klient powinien:
- a) uruchomić Portal Biletico.pl,
  - b) wyszukać interesujące go połączenie
  - c) wybrać z listy połączeń przejazd pociągiem KW
  - d) dokonać zapłaty za Bilet elektroniczny wybranym sposobem płatności: kartą płatniczą, szybkim przelewem lub inną dostępną na Portalu Biletico.pl formą płatności.
3. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego zobowiązana jest posiadać i okazać w czasie kontroli ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi.

## § 6. Zmiana umowy przewozu

1. Klient może dokonać zmiany w zawartej umowie przewozu w zakresie:
  - terminu wyjazdu.
2. Celem zmiany zawartej umowy przewozu Klient powinien wymienić zakupiony Bilet elektroniczny.
3. Wymiany Biletu elektronicznego można dokonać na 10 min. przed rozpoczęciem ważności biletu wybierając opcję "Wymień" i dokonując wyboru nowego biletu przeprowadzając ponownie proces zakupu biletu.
4. Różnica ceny biletu wynika z wymiany biletu, jeśli jego cena jest wyższa niż pierwotny bilet, zostanie uiszczona przez kupującego w ten sam sposób jak przy zakupie biletu (karta płatnicza, BLIK, szybki przelew, konto w systemie [biletico.pl](https://biletico.pl) po jego wprowadzeniu) i zostanie dokonana przy zakończeniu procesu wymiany. Jeżeli cena biletu jest niższa różnica zostanie zaksięgowana na koncie Biletico.pl użytkownika lub zwrócona pasażerowi.
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 Regulaminu.
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 Klient 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. Klient, 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 Uchwały Sejmiku Województwa Wielkopolskiego Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r. w sprawie określenia sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej, w wojewódzkich przewozach pasażerskich wykonywanych w ramach publicznego transportu zbiorowego w transporcie kolejowym na obszarze województwa wielkopolskiego, dla których Organizatorem jest Województwo Wielkopolskie.
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.

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

1. Zmiany danych osobowych Podróżnego można dokonać tylko raz:
  - a) w przypadku biletu jednorazowego, najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu,
  - b) w przypadku biletu okresowego najpóźniej w dniu poprzedzającym termin rozpoczęcia jego ważności.
2. Zmiana danych osobowych Podróżnego powoduje wygenerowanie nowego Biletu elektronicznego.
3. Jeśli Kupujący chce dokonać kolejnych zmian w zakresie danych osobowych Podróżnego, może to zrobić wyłącznie dokonując zwrotu Biletu elektroniczny na zasadach określonych a § 8 (z potrącenia odstępnego) i kupując nowy Bilet elektroniczny ze zmienionymi danymi osobowymi.

#### **§ 8. Zwrot Biletu elektronicznego**

1. Klient może za pośrednictwem Portalu Biletico.pl dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu elektronicznego, najpóźniej do 15 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu

elektronicznego. Zwrotu biletu okresowego można dokonać na warunkach określonych w § 19 Regulaminu przewozu w drodze reklamacji wniesionej zgodnie z postanowieniami § 23 tego Regulaminu.

2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, zwrotu należności za odpowiednio poświadczony i niewykorzystany Bilet elektroniczny można dochodzić na wniosek Klienta, w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.
3. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny, gdy nie wystawiono faktury VAT, następuje automatycznie na indywidualny rachunek prowadzony na Portalu [biletico.pl](http://biletico.pl) lub na rachunek, 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 Klienta świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany na wniosek Klienta, na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.
6. W razie całkowitego niewykorzystania Biletu elektronicznego:
  - a) którego Klient nie mógł wykorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych,
  - b) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania lub opóźnienia pociągu KW,Klient może dochodzić zwrotu należności z tego tytułu na podstawie pisemnego wniosku, na zasadach określonych w § 17 - § 18 Regulaminu przewozu.
7. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek Klienta prowadzony przez Portal [biletico.pl](http://biletico.pl). lub na rachunek, z którego realizowana była płatność.
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 Portalu Biletico.pl), Klient może dochodzić zwrotu należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.

## **§ 9 Reklamacje**

1. Klient może złożyć reklamację:
  - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
  - b) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu elektronicznego, 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 Transportu 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 poczty – na adres: Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., ul. Składowa 5, 61-897 Poznań
  - b) osobiście w siedzibie KW przy ulicy Składowej 5 w Poznaniu,
  - c) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazd pociągami KW,
  - d) drogą elektroniczną na adres [reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto: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 kserokopie 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 § 6 ust. 3 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 §17 - 18 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 na Portalu Biletico.pl można wystawić po upływie daty ważności biletu, do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę.
3. Faktura jest wystawiana w formie elektronicznej po zalogowaniu się na konto pasażera i po zdefiniowaniu następujących danych niezbędnych do wystawienia faktury:
  - nazwa firmy lub os. fizycznej,
  - numer NIP,
  - ulica, kod pocztowy, miasto.
4. W przypadku nieskorzystania przez 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.

Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres e-mail: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl

## **§ 11. Kontrola biletu**

1. Podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu KW Podróżny zobowiązany jest okazać obsługę pociągu:
  - a) Bilet elektroniczny wyświetlony na Urządzeniu – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu elektronicznego, mogła odczytać wszystkie dane na nim zawarte oraz zeskanować kod 2D (podczas kontroli na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu), lub
  - b) Bilet elektroniczny wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu elektronicznego mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie KW oraz zeskanować kod 2D,
  - c) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi - gdy Podróżny korzysta z ulgi na przejazd,
  - d) okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość Podróżnego.
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. Klient jest zobowiązany:
  - a) podać przy korzystaniu z Portalu Biletico.pl prawdziwe i aktualne dane,
  - b) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminem Biletico–KW na każde żądanie Biletico.pl,
  - c) w przypadku zakupu Biletu elektronicznego również dla innej osoby lub osób - zapoznać te osoby z postanowieniami Regulaminu Biletico–KW,
  - d) nie przenosić praw i obowiązków wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. Podróżny jest zobowiązany podczas przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
  - a) okazać Bilet elektroniczny w formie papierowej lub Bilet elektroniczny na Urządzeniu mobilnym w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli Biletu mogła zeskanować kod 2D (Podróżny powinien ustawić Kod 2D na ekranie Urządzenia mobilnego lub na kartce papieru w sposób, aby był on w całości widoczny),
  - b) okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi (Poświadczenie) – w razie korzystania z biletu ulgowego,
  - c) okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość Podróżnego.
3. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 2, Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.
4. Jeżeli Podróżny nie może okazać Biletu elektronicznego zakupionego na Portalu Biletico.pl 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 na Portalu Biletico.pl ważny bilet na przejazd, ale nie może go okazać podczas kontroli”*. Jeśli powody braku możliwości okazania Biletu elektronicznego zakupionego na Portalu Biletico.pl. leżą po stronie Podróżnego ( np. rozładowana bateria urządzenia mobilnego) zwrot należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny zostanie obciążony opłatą manipulacyjną w wysokości 10% wartości zakupionego Biletu elektronicznego
5. Jeżeli Podróżny, niezwłocznie po wejściu do pociągu, zgłosi, że zakupił na Portalu Biletico.pl Bilet elektroniczny ulgowy i przedstawi go przy pomocy Urządzenia mobilnego, ale nie posiada przy sobie dokumentu poświadczającego do ulgi i dokona zakupu nowego biletu zgodnie z

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 na Portalu Biletico.pl ulgowy bilet na przejazd pociągiem nr ....., ale nie może okazać podczas kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego*”.

6. Jeżeli podczas kontroli dokumentów przejazdowych odbywającej się w trakcie przejazdu pociągiem Podróżny nie może okazać Biletu elektronicznego zakupionego na Portalu Biletico.pl, 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 na Portalu Biletico.pl ważny bilet na przejazd, ale nie może go okazać podczas kontroli*”.
7. Jeżeli Podróżny podczas kontroli dokumentów przejazdowych odbywającej się w trakcie przejazdu pociągu okazał zakupiony na Portalu Biletico.pl 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 na Portalu Biletico.pl ulgowy bilet na przejazd pociągiem nr ....., ale nie może okazać podczas kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego*”.
8. Akceptując niniejszy Regulamin Klient oświadcza, że:
  - a) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Portalu Biletico.pl są prawidłowe, aktualne i 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 Portalu Biletico.pl w przypadku:
  - a) naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu,
  - b) jeżeli Urządzenie mobilne, na którym Podróżny posiada 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 Portalu Biletico.pl, KW zobowiązane są do:
  - a) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
  - b) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 8 ust. 1 Regulaminu.

#### **§ 14. Dane osobowe**

W związku z zakupem Biletów elektronicznych ważnych na przejazd pociągami Kolei Wielkopolskich sp. z o.o. za pośrednictwem Portalu Biletico.pl, dane osobowe przetwarzane będą przez KW i Agenta.

- I. w zakresie procesu wykonania usługi przewozu; obsługi zwrotów, reklamacji, skarg oraz obsługi posprzedażowej Biletów elektronicznych administratorem danych osobowych Klientów i Podróżnych są Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.
  1. KW jest administratorem danych osobowych Pasażerów przetwarzanych w celu:
    - a. wykonania umowy przewozu, realizacji uprawnień Podróżnego związanych z zawartą umową przewozu a także kontroli ważności biletu - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
    - b. rozpatrzenia reklamacji (w zakresie wykonania usługi przewozu) dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
    - c. 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. Klient może kontaktować się z wyznaczonym przez KW Inspektorem Ochrony Danych Osobowych pod adresem: [iod@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:iod@koleje-wielkopolskie.com.pl).
  3. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji ww. celów.
  4. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny dla wykonania umowy, w tym również prowadzenia konta na Portalu, a po tym okresie dla celów i przez czas oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń.

5. Odbiorcami danych osobowych będą:
    - a. organy administracji publicznej – na mocy odpowiednich przepisów prawa,
    - b. podmioty świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora, na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych.
  6. Każdej osobie, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo do dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych.
  7. W przypadku wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych każda osoba może zwrócić się do Administratora z prośbą o udzielenie informacji.
  8. Niezależnie od powyższego każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- II. w zakresie usługi rejestracji, sprzedaży biletów, prowadzenia konta użytkownika na stronie Biletico.pl administratorem danych osobowych Klientów jest Agent: MULTIPAY sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Aleje Jerozolimskie 200, 02-485 Warszawa , numer KRS 0000589491, NIP: 716281787.
1. Administratorem danych osobowych Klientów, będących zarejestrowanymi użytkownikami Portalu Biletico.pl jest MULTIPAY sp. zo.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Aleje Jerozolimskie 200, 02-485 Warszawa , numer KRS 0000589491 , NIP: 716281787.
  2. Dane osobowe przetwarzane są w następujących celach:
    - a) realizacji usługi konta użytkownika, w tym umożliwienia rejestracji i prowadzenia konta użytkownika, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO – do czasu zamknięcia konta przez Klienta, lub usunięcia konta użytkownika lub zablokowania go zgodnie z postanowieniami Regulaminu Portalu Biletico.pl;
    - b) prowadzenia sprzedaży biletów uprawniających do przejazdu pociągami Kolei Wielkopolskich;
    - c) rozpatrywania reklamacji , dokonywania zwrotów oraz wymiany biletów;
    - d) informowania o ofertach biletowych i specjalnych;
    - e) w przypadku, gdy Klient wyraził chęć otrzymywania informacji handlowych od Agenta lub jego partnerów i udzielił zgód marketingowych w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego za pomocą kanału komunikacji, na którego wykorzystanie Klient wyraził zgodę na podstawie uzasadnionego interesu administratora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO w związku z odpowiednimi przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą

elektroniczną oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne – do czasu wycofania zgody wynikającej z tych przepisów szczególnych lub wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi jako pierwsze;

- f) rozpatrywania ewentualnych reklamacji lub odpowiadania na zapytania odnośnie świadczonych usług – na podstawie uzasadnionego interesu administratora, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – do czasu rozpatrzenia reklamacji lub udzielenia odpowiedzi lub do czasu wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi jako pierwsze;
- g) ustalenia, zabezpieczenia oraz obrony przed ewentualnymi roszczeniami, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO -do czasu przedawnienia tych roszczeń wynikającego z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

3. Klient może kontaktować się z wyznaczonym przez MULTIPAY sp. z o.o. Inspektorem Ochrony Danych Osobowych pod adresem: [iod@biletico.pl](mailto:iod@biletico.pl).
4. Podanie danych osobowych w celu świadczenia usługi konta użytkownika oraz rozpatrzenia reklamacji jest niezbędne do realizacji umowy świadczenia usług oraz rozpatrzenia, natomiast podanie danych w celach marketingowych jest dobrowolne.
5. Klient w każdej chwili ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz do ich sprostowania, a także - w stosownych przypadkach - usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych, zgłaszając swoje żądanie na adres: [iod@biletico.pl](mailto:iod@biletico.pl)
6. W przypadku uznania, że dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Klient, który udzielił zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych, może również w każdym momencie udzieloną zgodę cofnąć, co pozostanie bez wpływu na przetwarzanie danych dokonanych przed jej cofnięciem. W tym celu Użytkownik powinien zgłosić stosowne żądanie za pośrednictwem e-mail na adres: [iod@biletico.pl](mailto:iod@biletico.pl).
8. MULTIPAY sp. z o.o. nie stosuje zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania i nie przekazuje danych osobowych, których jest administratorem, osobom trzecim, z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej.
9. Wszystkie dane osobowe są przetwarzane przez MULTIPAY sp. z o.o. w sposób zapewniający ich bezpieczeństwo i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

10. Dane przesyłane za pośrednictwem Portalu Biletico.pl do partnerów obsługujących płatności są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu transmisji danych SSL.
11. W procesie zakupu Biletu elektronicznego dane osobowe Klienta w zakresie: imię, nazwisko, adres e-mail udostępniane są podmiotom będącym partnerami świadczącymi usługi na jej rzecz, m.in. operatorom płatności – na potrzeby związane z obsługą płatności oraz wystawienia Biletu i tym samym zawarcia i realizacji Umowy Przewozu.

### **§ 15. Postanowienia końcowe**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy określone w:

- 1) Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz.U. 2020 poz. 8 z późn. zm.),
- 2) Taryfie przewozowej (KW-TP),
- 3) Regulaminie przewozu,
- 4) Rozporządzeniu (WE) Nr 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021 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. 2020, poz. 344 z późn. zm.),
- 6) Uchwały Sejmiku Województwa Wielkopolskiego Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r. w sprawie określenia sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej, w wojewódzkich przewozach pasażerskich wykonywanych w ramach publicznego transportu zbiorowego w transporcie kolejowym na obszarze województwa wielkopolskiego, dla których Organizatorem jest Województwo Wielkopolskie.),
- 7) Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266).