

Regulamin sprzedaży przez BILKOM biletów ważnych na przejazd pociągami Kolei

Wielkopolskich sp. z o.o.

zwany dalej Regulaminem BILKOM – KW

(obowiązuje od 1 lutego 2026 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, z późn.zm.) 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 1 lutego 2026 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 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
4. Bilet KW można zakupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej (Serwis BILKOM), dostępnej na stronie www.bilkom.pl, www.bilet.wielkopolskiebilety.pl oraz w aplikacji KW apka.
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, www.bilkom.pl oraz na stronie www.bilet.wielkopolskiebilety.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. **Bilet BTK**- imienny, miesięczny bilet okresowy strefowy, posiadający dodatkowe informacje o jego ważności w poszczególnych strefach kolejowych oraz w środkach komunikacji miejskiej ZTM w Poznaniu i opcjonalnie MPK w Gnieźnie szczegóły oferty www.bustramwajkolej.pl.
4. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej (KW-TP);
5. **Klient** - osoba korzystająca z Serwisu;
6. **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;
7. **Kupujący** – Klient, który nabył Bilet z wykorzystaniem BILKOM;
8. **Pasażer** – osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie Umowy Przewozu;
9. **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;
10. **Poświadczenie** - stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie elektronicznym, mające postać odrębnego dokumentu;
11. **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;
12. **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w Serwisie i posiadający Konto Klienta;
13. **Umowa Przewozu** – umowa na przewóz w komunikacji krajowej pociągiem lub kilkoma pociągami, zawierana przez Klienta z KW za pośrednictwem Serwisu;
14. **Serwis (BILKOM)** - stworzony przez PKP Informatyka serwis internetowy o nazwie handlowej BILKOM, udostępniany Klientom pod adresem www.bilkom.pl oraz za pomocą strony www.bilet.wielkopolskiebilety.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);
15. **Regulamin przewozu** - Regulamin Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego;
16. **KW apka** – darmowa aplikacja mobilna umożliwiająca Pasażerowi zakup Biletu elektronicznego.
17. **Faktura VAT** – faktura w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, w tym faktura VAT uproszczona.
18. **Krajowy System e-Faktur (KSeF)** – system teleinformatyczny służący do wystawiania, otrzymywania i przechowywania faktur ustrukturyzowanych, o którym mowa w przepisach ustawy o podatku od towarów i usług.

§ 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 6-ciu osób (wymagane jest podanie imienia i nazwiska jednego Podróżnego).
2. Za pośrednictwem Serwisu możliwe jest nabycie następujących biletów:
 - a) jednorazowego:
 - normalnego, według Taryfy PODSTAWOWEJ lub z zastosowaniem ulgi: 33%, 50%, 37%, 49%, 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%, 50%, 37%, 49%, 51%, 78% i 93%,
 - normalnego, dla osób korzystających z oferty „BUS-TRAMWAJ-KOLEJ” lub z zastosowaniem ulgi 49% lub 51%,
 - 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)”.
 - c) bilet sieciowy miesięczny na przewóz roweru,
 - d) łącznie z biletem na przejazd – jednorazowy bilet na przewóz bagażu podręcznego, psa lub roweru.
3. Warunki przewozu bagażu podręcznego, zwierząt lub roweru są określone w Taryfie Przewozowej (KW-TP) i Regulaminie przewozu.
4. 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 1 dzień. Dzień liczy się od godziny 00:00 do godziny 24:00.
5. 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, Strefa Kolejowa w jakiej bilet obowiązuje + strefa ZTM Poznań + opcjonalnie MPK Gniezno itp.);
 - 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/rower/pies”, nazwa oferty, itp.).
6. Bilety są ważne na przejazd pociągami uruchamianymi przez Koleje Wielkopolskie.
 7. Dane na Bilecie KW zapisane są w języku polskim.
 8. 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 *stronach internetowych* www.koleje-wielkopolskie.com.pl, www.bilet.wielkopolskiebilety.pl oraz za pomocą aplikacji KW apka.

§ 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) wybrać rodzaj biletu;
 - 5) dokonać zapłaty za przejazd. Płatności za Bilet KW należy dokonać w ciągu 15 minut od złożenia zamówienia, nie później jednak niż na 5 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 rozpocznie 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 obsługi pociągu 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, obsługa pociągu pobiera również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie Uchwały Sejmiku Województwa Wielkopolskiego Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018r. 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 (dalej: Uchwała SWW nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018r.)
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 obligatoryjne dla wszystkich Pasażerów i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą Pasażer zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia Umowa Przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.
9. Zmiana umowy przewozu biletu KW wg oferty Bus-Tramwaj-Kolej jest niedozwolona.

§ 7. Zmiana danych osobowych na bilecie

1. Zmiany danych osobowych Podróżnego można dokonać tylko raz, najpóźniej:
 - 1) na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu w przypadku biletu jednorazowego,
 - 2) w dniu poprzedzającym termin rozpoczęcia ważności biletu okresowego.
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.
4. Zmiana danych osobowych na bilecie KW wg oferty Bus-Tramwaj-Kolej jest niedozwolona.

§ 8. Zwrot biletu elektronicznego

1. Kupujący może poprzez Serwis dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu KW:
 - 1) jednorazowego - najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu, po potrąceniu odstępnego;
 - 2) okresowego - najpóźniej w dniu poprzedzającym termin rozpoczęcia ważności; wg oferty Bus–Tramwaj–Kolej (BTK) - najpóźniej w dniu poprzedzającym termin rozpoczęcia ważności.
2. Zwrot należności za bilety wskazane w ust. 1 punkt 1 i 2 dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień § 9 ust. 9, natomiast zwrot należności za bilety wg oferty BTK dokonuje się po potrąceniu 20% odstępnego.
3. 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.
4. 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.
5. 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. 2017r. Poz. 2406).
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.
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. Jeżeli do Biletu KW była wystawiona faktura VAT w reklamacji należy podać jej numer. Zwrot opłaty za Bilet, do którego została wystawiona faktura VAT, następuje niezwłocznie po wystawieniu przez Sprzedawcę faktury korygującej.
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, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie przewozu.
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 została 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. Wszystkie bilety jednorazowe na przejazd osób oraz na przewóz bagażu, psa lub roweru, nabywane za pośrednictwem serwisu BILKOM na przejazd pociągami Kolei Wielkopolskich sp. z o.o., stanowią fakturę VAT w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
2. Bilet jednorazowy, o którym mowa w ust. 1, stanowi fakturę VAT uproszczoną i zawiera dane wymagane przepisami prawa podatkowego.
3. Do biletów jednorazowych nie wystawia się odrębnych faktur VAT, w tym faktur elektronicznych za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
4. W pozostałych przypadkach, w których dokument sprzedaży nie stanowi faktury VAT, wystąpienie o wystawienie faktury VAT nie jest możliwe na etapie zakupu.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, Klient może złożyć wniosek o wystawienie faktury VAT wyłącznie z poziomu zakupionych dokumentów sprzedaży poprzez wypełnienie udostępnionego formularza zawierającego dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, w szczególności:
 1. nazwę firmy lub imię i nazwisko nabywcy,
 2. numer NIP,
 3. adres siedziby lub miejsca zamieszkania (ulica, kod pocztowy, miejscowość).
6. Złożenie formularza, o którym mowa w ust. 5, jest równoznaczne z przyjęciem wniosku o wystawienie faktury VAT.
7. Faktura VAT, o której mowa w ust. 5, wystawiana jest nie później niż do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano zakupu.

8. Faktury VAT wystawiane przez BILKOM są wystawiane w postaci elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami dotyczącymi Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), oraz zgodnie z postanowieniami „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM”.

§ 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 Urządzeniu – 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 Urządzeniu 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 Kupujących i Pasażerów jest spółka Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-897) przy ul. Składowej 5.
Z Administratorem można się kontaktować:
 - a) listownie: ul. Składowa 5, 61-897 Poznań,
 - b) mailowo: biuro@koleje-wielkopolskie.com.pl,
 - c) telefonicznie: 61-27-92-700.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych. Adres e-mail: iod@koleje-wielkopolskie.com.pl.
3. Administrator przetwarza dane osobowe Kupujących i Pasażerów w następujących celach:
 - a) zakupu biletów, zawarcia i wykonania umowy przewozu, realizacji obowiązków oraz uprawnień Kupującego/Pasażera lub Administratora związanych z zawartą umową przewozu, wystawienia elektronicznej faktury a także kontroli ważności biletu - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO);
 - b) realizacji ciążących na Administratorze obowiązków, wynikających przede wszystkim z przepisów prawa przewozowego, podatkowego i rachunkowego (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO), przez okres przewidziany tymi przepisami prawa;
 - c) rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora art. 6 ust. 1 lit. f) RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. c) RODO – § 5b Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
 - d) prowadzenia marketingu produktów i usług własnych – dla realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora w postaci prowadzenia działań z zakresu marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych, a więc art. 6 ust. 1 lit. f) RODO., przy czym zgodnie z przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne potrzebujemy dodatkowej zgody na wykorzystanie podanych kanałów komunikacji w celu prowadzenia działań marketingowych. W tym przypadku dane Klientów i Podróżnych będą przetwarzane do czasu zgłoszenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania lub do czasu wycofania zgód na otrzymywanie materiałów marketingowo-informacyjnych drogą elektroniczną;
4. Zgodnie z obowiązującym prawem dane Kupujących i Pasażerów będą przekazywane podmiotom

przetwarzającym je na zlecenie KW, podmiotom świadczącym usługi hostingowe, usługi utrzymywania i prowadzenia Serwisu, 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 KW, podmiotom świadczącym usługi pocztowe celem wysyłki korespondencji do Kupującego lub Pasażera .

5. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny dla wykonania Umowy Przewozu, a po tym okresie dla celów i przez czas oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń.
6. Dane osobowe Kupujących lub Pasażerów nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
7. W stosunku do danych osobowych Kupującego lub Pasażera nie będą podejmowane czynności polegające na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
8. Kupujący lub Pasażer posiada prawo dostępu:
 - a. dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania;
 - b. wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy Klient lub Podróżny uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.

Podanie danych przez Kupującego lub Pasażera jest dobrowolne, ale niezbędne dla celu realizacji powyższych celów.

§ 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 2020 r., poz. 8, z późn.zm.), 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 rozstrzyganie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami.