

Tekst ujednolicony obowiązuje od dnia 1 stycznia 2019 r.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

REGULAMIN
internetowej sprzedaży biletów na przejazd pociągami
„Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.
przez IT-Trans Sp. z o.o.
(Regulamin IPS- ŁKA)

Spis treści

Postanowienia ogólne.....	3
§ 1. Objasnienia określeń i skrótów	4
§ 2. Warunki i zasady korzystania z IPS	4
§ 3. Zamawianie biletu.....	5
§ 4. Zawarcie umowy przewozu	6
§ 5. Wystawianie faktur VAT	7
§ 6. Zmiana umowy przewozu	8
§ 7. Zwrot biletu	10
§ 8. Prawa i obowiązki Użytkownika.....	11
§ 9. Prawa i obowiązki Operatora.....	12
§ 10. Reklamacje	12
§ 11. Postanowienia końcowe.....	14

Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2017 r. poz. 1983) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ustala Regulamin internetowej sprzedaży biletów na przejazd pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. przez IT-TRANS Sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem IPS-ŁKA.
2. Regulamin IPS-ŁKA obowiązuje od dnia 01.04.2016 r. i określa warunki oraz zasady zakupu biletu oraz dokonywania płatności za bilet. Określa również zasady zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych Użytkowników.
3. Warunkiem korzystania z Internetowego Portal Sprzedaży (IPS) jest:
 - 1) zaakceptowanie niniejszego Regulaminu IPS-ŁKA, który prowadzi do powstania zobowiązania między Użytkownikiem a „Łódzką Koleją Aglomeracyjną” sp. z o.o. oraz IT-Trans sp. z o.o.,
 - 2) spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) dostęp do sieci Internet,
 - b) zainstalowanie w systemie przeglądarki Firefox 3.0 (i wyższe) lub Opera 9.5 (i wyższe) lub Safari 3.0 (i wyższe) lub Google Chrome lub Internet Explorer 6.0 (i wyższe),
 - c) posiadanie sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością 300 dpi, w celu poprawnego wydrukowania biletu
lub
 - d) posiadanie urządzenia elektronicznego wyposażonego w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, netbook, laptop, czytnik e-książek) – z dostępem do Internetu (np. smartfony, tablety, netbooki), w celu zapisania biletu na tym urządzeniu i okazania podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu.
4. Instrukcja obsługi Internetowego Portalu Sprzedaży dostępna jest na stronie: www.biletylodzkie.pl.
5. W celu nabycia biletu, Użytkownik zobowiązany jest dokonać rejestracji w Internetowym Portalu Sprzedaży, na zasadach określonych w § 2.
6. Użytkownik może nabyć bilet dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
7. Użytkownik akceptując Regulamin IPS- ŁKA wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie pomiędzy Użytkownikiem a „Łódzką Koleją Aglomeracyjną” sp. z o.o.
8. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, korzystanie z systemu jest niemożliwe.
9. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłaty obowiązujące przy przejazdach pociągami „ŁKA” sp. z o.o. określone są w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP), oraz warunkach taryfowych ofert specjalnych i pozataryfowych dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl.

§ 1. Objasnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie IPS-ŁKA określenia i skróty oznaczają:

- 1) „**ŁKA**” **sp. z o.o.** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o. zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710;
- 2) **Operator** – IT-Trans spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wspólnej 63b/2, NIP 701-02-75-558 KRS 0000368917;
- 3) **Internetowy Portal Sprzedaż zwany dalej IPS** – portal internetowy obsługiwany przez Operatora, za pośrednictwem którego Użytkownik może dokonać zakupu biletu na przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o.;
- 4) **Użytkownik** – osoba fizyczna zarejestrowana w IPS, która posiada zdolność do zawarcia umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz dokonuje płatności za pomocą własnych środków płatniczych;
- 5) **umowa przewozu** – umowa zawarta na przewóz osób, zwierząt lub rzeczy pociągami uruchamianymi przez „ŁKA” sp. z o.o., za pośrednictwem IPS;
- 6) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – jeden z dokumentów, o których mowa w Taryfie ŁKA-TP;
- 7) **osoba upoważniona do kontroli** – osoba, o której mowa w Regulaminie obsługi podróży, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA), legitymująca się identyfikatorem;
- 8) **Pasażer** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie biletu;
- 9) **Podróżny** – Pasażer, którego imię i nazwisko zamieszczone jest na bilecie;
- 10) **bilet** – imienny dokument przewozu (bilet jednorazowy lub okresowy) potwierdzający zawarcie umowy przewozu na przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o.;
- 11) www.biletylodzkie.pl – strona internetowa umożliwiająca nabycie biletu za pośrednictwem IPS,
- 12) **Taryfa** – Taryfa przewozowa (ŁKA-TP),
- 13) **RPO-ŁKA** – Regulamin obsługi podróży, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA).

§ 2. Warunki i zasady korzystania z IPS

1. Użytkownik, który zamierza skorzystać z IPS po raz pierwszy powinien:
 - 1) zarejestrować się (przed zakupem biletu lub w trakcie) w IPS wpisując:
 - a) imię, nazwisko,
 - b) nr telefonu,
 - c) adres e-mail,
 - d) nazwę firmy (opcjonalnie), nr PESEL/NIP, miejscowość, ulicę, nr domu, nr lokalu, kod pocztowy w przypadku, gdy chce otrzymać fakturę VAT,
 - 2) zaakceptować Regulamin IPS-ŁKA.

2. W celu dokonania zakupu biletu, Użytkownik powinien każdorazowo zalogować się w IPS poprzez podanie nazwy użytkownika i hasła dostępu.
3. Użytkownik po przez zakładkę „MOJE KONTO” może dokonać w dowolnym momencie likwidacji swojego konta w IPS.

§ 3. Zamawianie biletu

1. Za pośrednictwem IPS, najwcześniej na 30 dni, a najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, można nabyć następujące bilety (według taryfy normalnej albo z zastosowaniem ulgi ustawowej lub handlowej):

- 1) jednorazowe, w tym strefowe czasowe,
- 2) okresowe odcinkowe imienne, w tym strefowe,
- 3) wg ofert specjalnych „ŁKA” sp. z o.o., tj. „Łódź Bliżej Ciebie”, „Wojewódzka Karta Rodzin Wielodzietnych”, „Karta Seniora Województwa Łódzkiego”, „ŁKA Senior”, „Bilet wycieczkowy”, „Razem taniej”, o których mowa w postanowieniach szczególnych Taryfy lub w warunkach korzystania z tych ofert, dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl.

Termin przedsprzedaży może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach szczególnych dotyczących danej oferty.

2. Bilety są sprzedawane na przejazdy pociągami „ŁKA” sp. z o.o.
3. Użytkownik po naciśnięciu przycisku "Kup bilet" dokonuje:
 - 1) wyboru:
 - a) relacji przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przeznaczenia),
 - b) drogi przewozu,
 - c) daty wyjazdu,
 - 2) określenia rodzaju taryfy (normalna albo ulgowa) lub oferty,
 - 3) liczby osób,
 - 4) jeśli z biletu nie będzie korzystał Użytkownik - wskazania imienia i nazwiska Podróżnego, z zastrzeżeniem ust. 6.
4. Poprawne dokonanie zamówienia biletu zakończone jest wyświetleniem na ekranie formularza "Podsumowanie zamówienia biletu" i wskazaniem:
 - 1) daty przejazdu,
 - 2) stacji wyjazdu i przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) numer pociągu,
 - 5) rodzaju taryfy (normalna albo z ulgą) albo oferty specjalnej,
 - 6) liczbę osób, dla których został zamówiony bilet,
 - 7) opłaty za przejazd,
 - 8) imienia i nazwiska Podróżnego,
 - 9) kategorii pociągu.

5. Po użyciu przycisku "Kupuję" Użytkownik przechodzi do panelu umożliwiającego dokonanie płatności za bilet.
6. Jeżeli bilet, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 i 3 jest nabywany na przejazd dwóch i więcej osób, **Pasażerem wskazanym na bilecie może być tylko jedna z osób odbywających przejazd** na podstawie takiego biletu.
7. Rezygnacji z dokonanego zamówienia można dokonać przy użyciu przycisku "Rezygnuję", umieszczonego pod formularzem "Podsumowanie zamówienia biletu".
8. Bilet może być wydany maksymalnie dla 6 osób. Na bilecie wydanym na przejazd więcej niż jednej osoby, dane, o których mowa w ust. 3 dotyczą wyłącznie Podróżnego, który podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. wskazuje pozostałych Pasażerów.
9. W przypadku nabycia poprzez IPS biletu z ulgą ustawową 37% (dla emeryta i rencisty oraz ich współmałżonków, na których pobierane są zasiłki rodzinne), Podróżny jest zobowiązany przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, zgłosić się do obsługi pociągu w celu uzyskania odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu wymaganego w odrębnych przepisach. Podróżny, który nie zgłosi obsłudze pociągu „ŁKA” sp. z o.o. braku wpisu w zaświadczeniu, oprócz należności za przejazd, zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenie MI z dnia 29 stycznia 2005 r.
10. Terminy ważności biletów i warunki korzystania z nich, określone są w, Taryfie lub w warunkach taryfowych ofert specjalnych i pozataryfowych dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl.
11. Niektóre etapy zamawiania biletu mogą być pomijane, o ile pozwala na to formularz IPS i wyłącznie w tym zakresie.

§ 4. Zawarcie umowy przewozu

1. Warunkiem zawarcia umowy przewozu (zakupu biletu) jest dokonanie płatności online za bilet (po uzyskaniu z banku potwierdzenia płatności) i pobranie lub otwarcie biletu wygenerowanego przez IPS.
2. Użytkownik:
 - 1) wybiera formę płatności online zaznaczając jedną z opcji dostępną na stronie płatności internetowych (np. karta płatnicza, e-przelew),
 - 2) od momentu złożenia zamówienia ma 15 minut na dokonanie płatności, w przeciwnym razie zamówienie zostanie anulowane.
3. W przypadku braku możliwości pobrania wymaganej kwoty z rachunku karty płatniczej lub konta bankowego, zamówienie zostanie automatycznie anulowane.
4. Po skutecznym dokonaniu płatności Użytkownik:
 - 1) drukuje właściwy bilet uprawniający do przejazdu w zakresie na nim wskazanym lub
 - 2) zapisuje bilet na urządzeniu elektronicznym.
5. Bilet jest imienny i zawiera:
 - 1) nazwę przewoźnika,
 - 2) termin ważności,
 - 3) kod 2D,

- 4) szczegóły dotyczące podróży (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia albo obszar obowiązywania),
 - 5) rodzaj taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
 - 6) cenę brutto i kwotę PTU,
 - 7) liczbę osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
 - 8) odległość taryfową,
 - 9) imię i nazwisko Podróżnego,
 - 10) numer biletu,
 - 11) kategorię pociągu,
 - 12) inne informacje (np. nazwa oferty).
6. Bilet nabyty za pośrednictwem IPS jest ważny wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem. Dane (imię i nazwisko) podlegają weryfikacji w trakcie kontroli dokumentów przewozowych w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. i muszą być zgodne z danymi zakodowanymi na bilecie.
7. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu zobowiązana jest posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z takiego przejazdu.
8. Bilet jest ważny w oznaczonym na nim czasie lub relacji.
9. Dane na bilecie zapisane są w języku polskim czcionką bez szeryfową.
10. Bilety okresowe odcinkowe imienne wydawane są na przejazdy pociągami „ŁKA” sp. z o.o. przewidzianymi w rozkładzie jazdy, na odległość do 200 km.
11. Zmiany danych Podróżnego należy dokonać poprzez IPS, przy czym w przypadku biletu na przejazd jednorazowy lub na przejazdy wielokrotne (dotyczy biletu odcinkowego imiennego) – zmiany można dokonać najpóźniej na jeden dzień przed rozpoczęciem terminu ważności biletu. Zmiany tej można dokonać jeden raz przed wygenerowaniem pliku PDF, kolejna zmiana wiąże się ze zwrotem posiadanego biletu i zakupem nowego. Od zwracanych należności potrącane jest odstępne.

§ 5. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet nie jest fakturą VAT.
2. Faktura może być wygenerowana poprzez IPS w zakładce „Moje faktury” w profilu Użytkownika do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za bilet.
3. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 2 wnioski o wystawienie faktury VAT Podróżny powinien składać na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.

Al. Piłsudskiego 12

90-051 Łódź

lub przesłać na adres e-mail: wystawfakture@lka.lodzkie.pl, w treści podając informacje niezbędne do wystawienia faktury VAT (nazwę firmy lub osoby fizycznej, ulicę, kod

pocztowy, miasto, numer telefonu komórkowego z którego została wykonana transakcja – w przypadku dokonania zakupu poprzez aplikacje mobilną, numer biletu elektronicznego, datę i kwotę transakcji, NIP – w przypadku podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą). Faktury VAT wystawiane są w terminie do 3 miesięcy po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż biletu.

4. W przypadku zwrotu biletów przed rozpoczęciem terminu ważności, do których wystawiona została faktura, faktury korygujące generowane są w IPS. W pozostałych przypadkach faktury korygujące wystawiane są przez „ŁKA” sp. z o.o.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:

- 1) terminu odjazdu,
- 2) stacji przeznaczenia,
- 3) kategorii pociągu.

Powyższej zmiany można dokonać odpowiednio w kasie biletowej lub w pociągu „ŁKA” sp. z o.o.

2. Użytkownik z biletem na jednorazowy przejazd, który zamierza zmienić umowę przewozu – przed rozpoczęciem podróży – powinien:

- 1) za pomocą IPS – dokonać wymiany posiadanego biletu, jednak nie później niż na jeden dzień przed rozpoczęciem terminu ważności biletu wskazanego na wymienianym bilecie, z zastrzeżeniem ust. 3.

W przypadku niedotrzymania powyższego terminu, Użytkownik powinien nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd z uwzględnieniem zmian, o których mowa w ust. 1 oraz uzyskać od osoby upoważnionej przez „ŁKA” sp. z o.o. odpowiednie poświadczenie o rezygnacji z biletu na zasadach określonych w § 7 ust. 8. O zwrot należności za niewykorzystany bilet Pasażer może wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w § 10;

- 2) w kasie biletowej – nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd uwzględniający zmianę i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z biletu, będące podstawą do wystąpienia z wnioskiem o zwrot należności, na zasadach określonych w § 10.
3. Wymiana biletu poprzez IPS jest możliwa tylko w przypadku, wymiany na bilet, którego cena jest równa lub wyższa od pierwotnie zakupionego biletu. Natomiast nie jest dozwolona wymiana biletu na tańszy (niż bilet pierwotnie zakupiony). W tej sytuacji, Użytkownik powinien kupić nowy bilet a niewykorzystany zwrócić na zasadach, o których mowa w § 10.
4. Podróżny, który nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu przed rozpoczęciem przejazdu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu „ŁKA” sp. z o.o. przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu.
5. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której „ŁKA” sp. z o.o. przysługuje:
 - 1) niższa należność za przejazd – Podróżny powinien kupić nowy bilet na faktyczny przejazd i uzyskać odpowiednie poświadczenie, o niewykorzystaniu posiadanego biletu. Niewykorzystany, odpowiednio poświadczony bilet podlega zwrotowi na zasadach określonych w § 10,

- 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają.
6. Obowiązek, o którym mowa w ust. 4 nie dotyczy osób:
 - 1) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania obsłudze pociągu „ŁKA” sp. z o.o., dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność, z wyjątkiem osób z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
 - 2) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu potwierdzającego wiek.Odprawy ww. osób dokonuje obsługa pociągu podczas kontroli dokumentów przewozu.
 7. W przypadku nie zgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 4 oprócz opłat taryfowych konduktor pobiera również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej.
 8. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1 pkt 1, mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie „ŁKA” sp. z o.o.
 9. Jeżeli Użytkownik za pośrednictwem IPS, zmienia umowę przewozu dotyczącą wielokrotnego przejazdu nie później niż na jeden dzień przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, stosuje się odpowiednio zasady o których mowa w ust. 2.
 10. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu wydanego na przejazd wielokrotny, tj. przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – dozwolona jest pod warunkiem uiszczenia (w kasie biletowej lub w pociągu) należności stanowiącej różnicę między ceną biletu jednorazowego za faktyczny przejazd a ceną biletu jednorazowego w relacji wskazanej na posiadanym wg zasad określonych w bilecie, obliczonej na zasadach wskazanych w Taryfie i RPO-ŁKA. Należności obliczane są z zastosowaniem taryfy normalnej lub ulgowej, w zależności od indywidualnych uprawnień Podróżnego.
 11. Podróżny z biletem na przejazdy wielokrotne (dot. biletów odcinkowych imiennych):
 - 1) wg taryfy normalnej, z ulgą 50%, 55% - jeżeli chce odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy wg taryfy podstawowej, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, z zastrzeżeniem ust. 6;
 - 2) wg ulgi ustawowej: 37%, 49%, 51%, 78%, który zamierza jednorazowo odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien:
 - a) w przypadku biletu z ulgą 37%, 51% - w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy, obliczonej odpowiednio z ulgą 37% albo 51% z zastrzeżeniem ust. 9,
 - b) w przypadku biletu z ulgą 49%, 78% - nabyć bilet jednorazowy na przejazd dalszy (zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami Podróżnego).
 12. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obowiązkowe dla wszystkich Podróżnych i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą

Podróżny zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę przewozu.

13. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na bilecie na przejazd, bilet na przewóz bagażu podręcznego lub psa albo kupon na nieodpłatny przewóz roweru – jest ważny w zakresie i terminie określonym na bilecie na przejazd.
14. Za bilet odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu Pasażerowi przysługuje zwrot – bez potrącenia odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w § 10.

§ 7. Zwrot biletu

1. Użytkownik może dokonać za pośrednictwem IPS zwrotu biletu jednorazowego lub okresowego najpóźniej na jeden dzień przed rozpoczęciem terminu jego ważności, logując się do swojego konta w IPS oraz używając opcji "Zwrot biletu".
2. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet (z zachowaniem terminu, o którym mowa w ust. 1) z potrąceniem 10% odstępnego dokonuje się na konto, z którego Użytkownik dokonał zapłaty, a w przypadku likwidacji konta w IPS – na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika.
3. W przypadku niedotrzymania terminu, wskazanego w ust. 1, ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet na przejazd jednorazowy lub bilet na wielokrotne przejazdy dokonywany jest na wniosek Podróżnego, zgodnie z § 10.
4. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na jednorazowy przejazd jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od obsługi pociągu, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
5. Jeżeli Podróżny zrezygnuje z przejazdu na podstawie biletu na jednorazowy przejazd, wydany na przejazd więcej niż jednej osoby – należy dokonać zmiany danych Podróżnego na zasadach określonych w § 6 ust. 5, albo zwrócić bilet na zasadach określonych odpowiednio w ust. 1-2.
6. Zwrot należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystane bilety strefowe czasowe można uzyskać w drodze reklamacji, zgodnie z zapisami § 10.
7. O zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy należy wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w § 10. Zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim bilet nie mógł być wykorzystany – po potrąceniu odstępnego, nie więcej niż 120,00 zł – pod warunkiem, że rezygnacji z biletu dokonano za pośrednictwem IPS i w przypadku biletu:
 - 1) tygodniowego – nie później niż pierwszego dnia ważności,
 - 2) miesięcznego – nie później niż dziesiątego dnia ważności,
 - 3) kwartalnego – nie później niż trzydziestego dnia terminu ważności.

Nie podlegają zwrotowi należności za częściowo niewykorzystane bilety jeżeli rezygnacji dokonano po upływie terminu określonego wyżej, zastrzeżeniem ust. 11.

8. Poświadczenie biletu na jednorazowy przejazd – o całkowitym niewykorzystaniu należy uzyskać w kasie biletowej najpóźniej w terminie ważności biletu wskazanym na bilecie, z zastrzeżeniem ust. 9.
9. Poświadczenia, o którym mowa w ust. 8 nie można uzyskać na stacjach pośrednich, leżących na drodze przewozu, ani na stacji przeznaczenia, wskazanych na bilecie po przyjeździe pociągu na daną stację pośrednią lub stację przeznaczenia.
10. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu odcinkowego nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „ŁKA” sp. z o.o.,
 - 2) w przypadku, gdy Pasażer zwróci bilet na wielokrotne przejazdy (dot. biletów odcinkowych,) przed rozpoczęciem terminu ważności i jednocześnie zakupi taki sam rodzaj biletu.
11. W razie całkowitego niewykorzystania biletu:
 - 1) z którego Podróżny nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobyt w szpitalu),
 - 2) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu „ŁKA” sp. z o.o.,zwrotu należności z tego tytułu Podróżny może dochodzić na podstawie pisemnego wniosku, na zasadach określonych w § 10.
12. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi zasadami stosuje się odpowiednio przepisy Taryfy, RPO-ŁKA oraz warunki taryfowych ofert specjalnych i pozataryfowych dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl.

§ 8. Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IPS zgodnie z jego przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz Regulaminem IPS-ŁKA.
2. Użytkownik ma prawo do:
 - 1) wglądu do swoich danych osobowych i uaktualniania ich,
 - 2) składania zamówień i wniosków,
 - 3) dokonywania zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu bezpośrednio za pośrednictwem IPS,
 - 4) likwidacji konta w IPS.
3. Użytkownik zobowiązany jest zaakceptować Regulamin IPS-ŁKA.
4. Akceptując Regulamin IPS-ŁKA Użytkownik oświadcza, że:
 - 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z IPS – w tym imię i nazwisko oraz rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzający tożsamość Podróżnego - są prawdziwe,
 - 2) zapoznał Pasażera z postanowieniami Regulaminu IPS-ŁKA,
 - 3) posiada zdolność do zawarcia umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego,
 - 4) wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych.

5. W pociągu „ŁKA” sp. z o.o. podczas kontroli dokumentów przewozu Podróżny zobowiązany jest wręczyć osobom dokonującym kontroli:

- 1) ważny dokument przewozu w postaci:
 - a) wygenerowanego przez IPS pliku z biletem (format PDF) w postaci czytelnego wydruku (min. 300 dpi) na kartce formatu A4 w orientacji pionowej,
 - b) wygenerowanego przez IPS pliku z biletem (format PDF) wyświetlonego na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, netbook, laptop, czytnik e-książek, smartfony, tablety, netbooki) – podczas kontroli powinna być ustawiona max jasność ekranu;
- 2) dokument ze zdjęciem, potwierdzający tożsamość Podróżnego;
- 3) ważny dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego, jeżeli z takiego korzysta (nie dotyczy to żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji, którzy okazują dokument w sposób umożliwiający odczytanie danych).

Osobę, która nie spełni powyższych warunków traktuje się jak Pasażera bez ważnego dokumentu przewozu. Wyczerpanie baterii w urządzeniu lub brak zasięgu nie zwalnia Pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

§ 9. Prawa i obowiązki Operatora

1. Operator ma prawo odstąpić od sprzedaży biletów przy wykorzystaniu IPS, gdy Użytkownik naruszy postanowienia niniejszego Regulaminu.
2. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania konta Użytkownika lub biletów, jeżeli zachodzi prawdopodobieństwo użycia przez jego właściciela karty płatniczej, do której użytkownika nie jest uprawniony.
3. Operator zobowiązany jest do:
 - 1) przesłania Użytkownikowi faktury VAT za zakupiony za pośrednictwem IPS bilet;
 - 2) rozpatrzenia reklamacji złożonej przez Użytkownika.

§ 10. Reklamacje

1. Podróżny może złożyć reklamację dotyczącą:
 - 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika podróżny posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, którego wystawiono mu bilet w pociągu;
 - 4) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
 - 5) wezwań w przypadkach innych niż wskazanych w pkt 4).

Reklamacje można składać na zasadach określonych w § 23 i 24 RPO-ŁKA.

2. Reklamację składa się w formie:

1) pisemnej:

- a) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami „ŁKA” sp. z o.o.,
- b) osobiście w siedzibie „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. przy al. Piłsudskiego 12 w Łodzi,
- c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o.

Al. Piłsudskiego 12,

90 – 051 Łódź

- 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysłanej na adres reklamacje@lka.lodzkie.pl;

3. Reklamacje dotyczące działania IPS oraz obsługi płatności rozpatrywane są przez Operatora, przesłane na adres:

IT-Trans spółka z o.o.

ul. Złota 7 lok. 18

00-019 Warszawa,

lub drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@biletylodzkie.pl

4. Do reklamacji o zwrot należności:

1) za całkowicie niewykorzystany bilet odpowiednio należy:

- a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, lub
- b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego,
- c) wpisać numer nowego biletu,
- d) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego biletu wraz z kserokopią nowego biletu.

2) za częściowo niewykorzystany bilet – należy dołączyć odpowiednie poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu (z wyłączeniem § 7 ust. 7)

5. Pozytywne rozpatrzenie wniosku o zwrot należności, o którym mowa w ust. 4 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu, którego wnioski dotyczy.

6. Jeżeli do biletu była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer.

7. Zwrot należności za bilet dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 8 i 9.

8. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:

- 1) zmiany umowy przewozu w sytuacji zwrotu biletu częściowo niewykorzystanego, na podstawie, którego Podróżny zmienił stację przeznaczenia na wcześniejszą niż wskazana na posiadanym bilecie (skrócono relację przejazdu), na zasadach określonych w Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA),
 - 2) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „ŁKA” sp. z o.o. i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika.
9. W razie częściowego niewykorzystania biletu, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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, Użytkowników usługi Bilet „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o. o., jest IT-TRANS Sp. z o.o.
2. IT-TRANS Sp. z o.o. przetwarza dane osobowe Użytkowników oraz osób dla których zostały zakupione bilety w celach:
 - 1) świadczenia usługi prowadzenia konta Użytkownika w Portalu www.biletylodzkie.pl. - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - 2) sprzedaży biletów oraz przyjmowania zwrotu biletów – podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - 3) marketingowych – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora – marketing własnych produktów i usług (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - 4) 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),
 - 5) wysyłki informacji handlowych drogą elektroniczną – wyłącznie w przypadku wyrażenia zgody przez Użytkownika. Podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
3. Administratorem danych osobowych w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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, osób korzystających z przejazdów pociągami „ŁKA” sp. z o.o. na podstawie biletów, zakupionych za pośrednictwem www.biletylodzkie.pl. jest „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
4. „ŁKA” sp. z o.o. przetwarza dane osobowe Pasażerów w celach:
 - 1) wykonania umowy przewozu, realizacji obowiązków oraz uprawnień Podróżnego lub „ŁKA” sp. z o.o. związanych z zawartą umową przewozu a także kontroli ważności biletu - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

- 2) 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).
5. Podanie danych osobowych w celu zawarcia i realizacji umowy, poprzez nabycie biletu na przejazd pociągami, jak również w celu rozpatrzenia reklamacji przez przewoźnika kolejowego jest obowiązkowe i wynika z ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1983).
6. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji ww. celów.
7. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny dla wykonania umowy, a po tym okresie dla celów i przez czas oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, lub do czasu cofnięcia udzielonej zgody.
8. Odbiorcami danych osobowych będą:
 - 1) organy administracji publicznej – na mocy odpowiednich przepisów prawa,
 - 2) podmioty świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora,
 - 3) podmioty współpracujące przy obsłudze infolinii dostępnej dla Podróżnych, – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych.
9. 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, a także prawo cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
10. W przypadku wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych każda osoba może zwrócić się do Administratora z prośbą o udzielenie informacji.
11. Niezależnie od powyższego każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. W sprawach nieuregulowanych w odniesieniu do warunków odprawy i przewozu osób, zwierząt rzeczy zastosowanie mają postanowienia RPO-ŁKA, ŁKA-TP oraz warunków taryfowych oferty specjalnych i pozataryfowych, a w odniesieniu do pozostałych kwestii przepisy Kodeksu cywilnego.