

*Tekst jednolity obowiązuje od dnia 6 lutego 2020 r.*



**ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA**

# **REGULAMIN**

**sprzedaży przez System E-PODRÓŻNIK biletów ważnych  
na przejazd pociągami  
„Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.  
(Regulamin E-PODRÓŻNIK-ŁKA)**



## Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne.....	3
§ 2. Słownik Terminów .....	4
§ 3. Rejestracja .....	5
§ 4. Umowa przewozu.....	6
§ 5. Zakup Biletu.....	7
§ 6. Zmiana Umowy przewozu .....	8
§ 7. Zwrot Biletu .....	9
§ 8. Reklamacje i wnioski .....	10
§ 9. Wystawianie faktur VAT .....	11
§ 10. Kontrola Biletu .....	12
§ 11. Prawa i obowiązki Podróżnego .....	12
§ 12. Prawa i obowiązki Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej .....	13
§ 13. Postanowienia końcowe .....	13

## § 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) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ustala Regulamin sprzedaży przez Teroplan S.A. Biletów ważnych na przejazd pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem E-PODRÓŻNIK-ŁKA.
2. Regulamin E-PODRÓŻNIK - ŁKA obowiązuje od dnia 06 lutego 2020 r. i określa warunki oraz zasady zakupu Biletu oraz warunki dokonywania płatności za ten Bilet.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik akceptuje jednocześnie Regulamin serwisu oraz internetowej sprzedaży biletów na przewóz osób oraz przesyłek przez system E-PODRÓŻNIK BILETY (zwany dalej: System E-PODRÓŻNIK BILETY). Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu E-PODRÓŻNIK-ŁKA lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w Regulaminie systemu E-PODRÓŻNIK BILETY – zakup Biletu za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY określone są w Regulaminie systemu E-PODRÓŻNIK BILETY dostępnym na stronie: [www.e-podroznik.pl/regulaminy](http://www.e-podroznik.pl/regulaminy).
4. Bilet można zakupić z wykorzystaniem Urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie: [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl).
5. W celu nabycia Biletu, Użytkownik musi dokonać rejestracji w Systemie E-PODRÓŻNIK BILETY na zasadach określonych w Regulaminie systemu E-PODRÓŻNIK BILETY.
6. Użytkownik może nabyć Bilet dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
7. Użytkownik korzysta z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
8. W celu poprawnego wydrukowania Biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4, w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi.
9. Do zapisania Biletu na urządzeniu mobilnym wymagane jest posługiwanie się urządzeniem z obsługą plików PDF minimum w specyfikacji 1.4, wyposażonym w ekran pozwalający na wyświetlenie obrazów o rozmiarze, co najmniej 250 mm na 250 mm.
10. Postanowienia Regulaminu E-PODRÓŻNIK - ŁKA oraz każdą zmianę zamieszcza się na stronie internetowej [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl). Postanowienia Regulaminu E-PODRÓŻNIK – ŁKA umieszczone są również w odpowiednim odnośniku w treści Regulaminu systemu E-PODRÓŻNIK BILETY.
11. Użytkownik akceptując Regulamin E-PODRÓŻNIK - ŁKA wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, co stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Pasażerem a „ŁKA” sp. z o.o.

## § 2. Słownik Terminów

Użyte w Regulaminie E-PODRÓŻNIK - ŁKA określenia oznaczają:

- 1) **„ŁKA” sp. z o.o.** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi, al. Piłsudskiego 12, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Łodzi dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sadowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710, zwana dalej „ŁKA” sp. z o.o.;
- 2) **System E-PODRÓŻNIK BILETY** – oznacza system informatyczny dostępny dla Pasażerów za pomocą globalnej sieci internetowej, w postaci elektronicznej aplikacji dystrybucyjnej, za pomocą której Użytkownik może nabyć Bilet;
- 3) **Usługodawca** – Teroplan S.A. z siedzibą w Oświęcimiu, przy ul. Klucznikowskiej 1, KRS 0000493001; właściciel Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY;
- 4) **Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu generowany przez system E-PODRÓŻNIK BILETY i uprawniający do przejazdu pociągami „ŁKA” sp. z o.o., zgodnie ze wskazaniem na danym bilecie;
- 5) **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych nie prowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, która korzysta z systemu E-PODRÓŻNIK BILETY w celu zakupu Biletu.
- 6) **Podróżny** – Pasażer, którego imię i nazwisko zamieszczone są na bilecie;
- 7) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na Bilecie, mające postać odrębnego dokumentu;
- 8) **Urządzenie elektroniczne** – stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone umożliwiające Podróżnemu nabycie Biletu za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY; urządzenie to musi być wyposażone w ekran o przekątnej min. 3 cali;
- 9) **Umowa przewozu** – umowa zawarta z „ŁKA” sp. z o.o. za pośrednictwem systemu informatycznego obsługiwanego przez System E-PODRÓŻNIK BILETY, na przewóz osób, rzeczy i/albo zwierząt pociągami uruchamianymi przez „ŁKA” sp. z o.o.;
- 10) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP);
- 11) **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez „ŁKA” sp. z o.o. m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów;
- 12) **RPO-ŁKA** – Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA);
- 13) **Oplata transakcyjna** – opłata, którą dolicza Usługodawca do kwoty zamówienia. Opłata ta stanowi przychód Usługodawcy (Teroplan S.A.). Wysokość opłaty transakcyjnej jest podawana każdorazowo w trakcie zamówienia w procesie transakcyjnym. W przypadku odstąpienia od Umowy przewozu opłata transakcyjna nie podlega zwrotowi, chyba że odstąpienie następuje z winy Teroplanu S.A.
- 14) **Pasażer** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie Biletu.

### § 3. Rejestracja

1. Użytkownik, który zamierza korzystać z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY może dokonać rejestracji w tym systemie.

Warunkiem skorzystania z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY jest:

1) zaakceptowanie Regulaminu Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY oraz Regulaminu E-PODRÓŻNIK - ŁKA,

2) spełnienie następujących wymagań:

a) dostęp do Internetu,

b) zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript:

– Internet Explorer,

– Google Chrome,

– Firefox,

– Safari.

c) w przypadku korzystania z Urządzenia elektronicznego zainstalowanie jednej z następujących przeglądarek:

– Mobile Safari, iOS,

– Mobile Chrome, Android,

– Mobile IE, Windows Phone 8 lub wersja późniejsza;

3) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego następujących danych:

a) imię i nazwisko,

b) adres e-mail,

c) numer telefonu,

d) login i hasło,

oraz ewentualnie

e) dane do faktury, jeśli chce otrzymać fakturę VAT.

lub w przypadku korzystania z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY w celu nabycia Biletu bez rejestracji każdorazowo podać niezbędne dane osobowe.

2. Konto w Systemie E-PODRÓŻNIK BILETY może być usunięte, poprzez wybranie odpowiedniej dyspozycji w menu.

#### § 4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy przewozu jest Bilet, zakupiony w jednej transakcji na przejazd maksymalnie 6 osób. Na Bilecie wydanym na przejazd więcej niż jednej osoby dane tj. imię i nazwisko dotyczą wyłącznie Podróżnego, który podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. wskazuje pozostałych Pasażerów. Jeżeli Bilet jest nabywany na przejazd dwóch i więcej osób, **Podróżnym wskazanym na Bilecie może być tylko jedna z osób odbywających przejazd** na podstawie takiego Biletu.
2. Najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu „ŁKA” sp. z o.o., z zastrzeżeniem § 5 ust. 1 pkt 4, Użytkownik może nabyć Bilet:
  - 1) na przejazd jednorazowy:
    - a) wg taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%, albo z ulgą handlową – 50% lub 55%;
    - b) strefowy czasowy ważny przez 20 min, 40 min lub 60 min<sup>1</sup> – wg taryfy normalnej, z ulgą ustawową 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, albo z ulgą handlową 50%, 55% w strefie A aglomeracji łódzkiej ograniczonej stacjami: Łódź Kaliska, Łódź Żabieniec, Łódź Radogoszcz Zachód, Łódź Pabianicka, Łódź Chojny, Łódź Dąbrowa, Łódź Widzew, Łódź Stoki, Łódź Marysin, Łódź Arturówek, Łódź Andrzejów, Lublinek, Łódź Niciarniana, Łódź Fabryczna, Łódź Olechów Wiadukt, Łódź Olechów Zachód, Łódź Olechów Wschód, Pabianice, Zgierz, Zgierz Jaracza, Zgierz Północ, Zgierz Kontrewers;
    - c) wg ofert specjalnych/pozataryfowych, tj. „Łódzkie Bliżej Ciebie”, Bilet wycieczkowy, Razem taniej, „Karta Seniora Województwa Łódzkiego”, „ŁKA Senior”, o których mowa w postanowieniach szczególnych Taryfy lub w warunkach korzystania z tych ofert, dostępnych na stronie [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl);
  - 2) okresowy imienny:
    - a) odcinkowy miesięczny wg taryfy podstawowej: normalny oraz z ulgą ustawową 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, albo z ulgą handlową 50%, 55%,
    - b) odcinkowy tygodniowy lub kwartalny wg taryfy podstawowej: normalny albo z ulgą handlową 50%, 55%,
    - c) strefowy miesięczny strefa A oraz strefa A+ Bedoń, Justynów: normalny oraz z ulgą ustawową 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, albo z ulgą handlową 50%, 55%,
    - d) strefowy kwartalny strefa A: normalny albo z ulgą handlową 50%, 55%;
  - 3) na przewóz psa, bagażu, roweru (kupon) – wyłącznie do biletu na przejazd.
3. Na Bilecie zamieszczone są następujące dane:
  - 1) nazwa przewoźnika,
  - 2) kod 2D,

---

<sup>1</sup> do 31 grudnia 2020 r. z uwagi na prowadzone modernizacje drogowo na terenie aglomeracji łódzkiej – bilet 20 minutowy jest ważny 40 minut, bilet 40 minutowy jest ważny 60 minut, oferta biletu 60 minutowego (w cenie 4,40 zł) zablokowana – w zamian obowiązuje bilet w cenie 3,80 zł.

- 3) szczegóły dotyczące podróży (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia, data),
  - 4) wskazanie rodzaju taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
  - 5) liczba osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
  - 6) wysokość opłaty za przejazd,
  - 7) odległość taryfowa, albo obszar obowiązywania,
  - 8) termin lub zakres ważności,
  - 9) numer Biletu,
  - 10) inne informacje (np. wypis „Razem taniej”),
  - 11) imię i nazwisko Podróżnego,
  - 12) kategoria pociągu.
4. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami „ŁKA” sp. z o.o. określone są w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP), dostępnej na stronie [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl).

## **§ 5. Zakup Biletu**

1. Użytkownik, na swoim Urządzeniu elektronicznym może nabyć Bilet. W tym celu powinien:
  - 1) wybrać relację przejazdu, wprowadzając stację początkową, stację docelową, rodzaj ulgi albo oferty w razie korzystania z ulgi lub oferty,
  - 2) wprowadzić imię i nazwisko Podróżnego,
  - 3) podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej (na jednym bilecie może podróżować maksymalnie 6 osób wg taryfy normalnej lub z ulgą),
  - 4) dokonać zapłaty za przejazd. Płatność za Bilet należy dokonać w ciągu maksymalnie 5 minut przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, zgodnie z zamówieniem. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
2. Bilet jest ważny:
  - 1) zgodnie z terminem określonym w RPO-ŁKA lub warunkach oferty,
  - 2) na urządzeniu elektronicznym zgodnie z § 2 pkt 8) lub w formie wydruku papierowego na kartce w formacie A4 w orientacji pionowej,
  - 3) w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.
3. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego Biletu, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.
4. Po skutecznym dokonaniu płatności Bilet zapisuje się w pamięci Urządzenia elektronicznego. W celu okazania go podczas kontroli w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. – należy ustawić max jasność ekranu ww. Urządzenia.
5. Usługodawca dolicza do kwoty zamówienia Opłatę transakcyjną. Opłata ta stanowi przychód firmy Teroplan S.A. Wysokość Opłaty transakcyjnej jest podawana

każdorzazowo w trakcie zamówienia w procesie transakcyjnym. W przypadku odstąpienia od Umowy przewozu Opłata transakcyjna nie podlega zwrotowi, chyba że odstąpienie następuje z winy Teroplan S.A.

## **§ 6. Zmiana Umowy przewozu**

1. Zmiana Umowy przewozu może dotyczyć:
  - 1) terminu odjazdu,
  - 2) stacji przeznaczenia,
  - 3) kategorii pociągu.
2. W przypadku zmiany Umowy przewozu, przed rozpoczęciem podróży:
  - 1) poprzez System E-PODRÓŻNIK BILETY należy dokonać wymiany Biletu, tj.
    - a) zrezygnować z zakupionego Biletu na zasadach określonych w § 7, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania rezygnacji – kupić nowy Bilet, uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1, albo
    - b) kupić nowy Bilet uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania zakupu – zwrócić pierwotny Bilet na zasadach określonych w § 7.
  - 2) w kasie biletowej – należy nabyć nowy Bilet na faktyczny przejazd i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z Biletu. Zwrot należności za niewykorzystany Bilet można uzyskać drogą pisemnej reklamacji, wniesionej zgodnie z zapisami § 23 i 24 RPO-ŁKA.
3. Jeżeli Użytkownik 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. W przypadku nie dokonania zmiany Umowy przewozu w terminie, o którym mowa powyżej, należy dokonać zwrotu Biletu na zasadach, o których mowa w § 7 ust. 6.
4. Zmiany inne niż określone w ust. 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od Umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego.
5. Podróżny, który nie dokonał formalności związanych ze zmianą Umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd w pociągu „ŁKA” sp. z o.o., jest zobowiązany zgłosić się do obsługi pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, w celu zakupu nowego biletu na faktyczny przejazd lub uzyskania odpowiedniego poświadczenia.

Obowiązek ten 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.
6. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której „ŁKA” sp. z o.o. przysługuje:
  - 1) niższa należność za przejazd – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności. Zwrot nadpłaconych



należności dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z zapisami § 23 i 24 RPO-ŁKA.

- 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają.
7. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne 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.
8. 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 Bilecie, obliczonej na zasadach wskazanych w Taryfie (ŁKA-TP) i RPO-ŁKA. Należności obliczane są z zastosowaniem taryfy normalnej lub ulgowej, w zależności od indywidualnych uprawnień Podróżnego.
9. Podróżny z Biletem na przejazdy wielokrotne:
  - 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: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% który zamierza jednorazowo odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na Bilecie – powinien:
    - a) w przypadku biletu z ulgą 33%, 37%, 51%, 93% - w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych Biletów na przejazd jednorazowy, obliczonej odpowiednio z ulgą 33%, 37%, 51% albo 93%,
    - b) w przypadku Biletu z ulgą 49%, 78% - nabyć Bilet jednorazowy na przejazd dalszy (zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami Podróżnego).

## **§ 7. Zwrot Biletu**

1. Użytkownik może poprzez System E-PODRÓŻNIK BILETY dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu:
  - a) jednorazowego najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu,
  - b) okresowego – nie później niż 1 dzień przed pierwszym dniem ważności, wskazanym na Bilecie.
2. W przypadku niedotrzymania terminów, o których mowa w ust. 1, albo po rozpoczęciu terminu ważności Biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet Podróżny (pod warunkiem uzyskania odpowiedniego Poświadczenia Biletu o całkowitym jego niewykorzystaniu) może dochodzić na zasadach określonych w § 8.

3. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet jednorazowy 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 w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
4. 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 może dochodzić Podróżny w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
5. Użytkownik po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu za pośrednictwem Urzędnika elektronicznego (np. w przypadku nie wygenerowania się lub błędnego wygenerowania się Biletu elektronicznego z powodu błędnego działania Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY), o zwrot należności za niewykorzystany Bilet, może dochodzić na zasadach określonych w § 8.
6. O zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet odcinkowy należy wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w § 8. 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 nie dokonano za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY 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. 5.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy przewozu Opłata transakcyjna nie podlega zwrotowi, chyba że odstąpienie nastąpiło z winy Teroplanu S.A.
8. Zwrotu należności za Bilet dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem § 8 ust. 6 i 7.

## **§ 8. Reklamacje i wnioski**

2. Reklamacje dotyczące:
  - 1) naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowania w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika;
  - 2) całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu na przejazd/przewóz;
  - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przewozu;
  - 4) udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika Podróżny posiadał ważny dokument przewozu lub Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, w związku z brakiem, którego wystawiono mu Bilet w pociągu;

- 5) przypadku, gdy Podróżny nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (Bilet) lub Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
- 6) wezwań w przypadkach innych niż wskazanych w pkt 5).  
można składać na zasadach określonych w § 23 i 24 RPO-ŁKA.
3. Do reklamacji o zwrot kosztów Biletu w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 4 pkt 2 należy dołączyć Poświadczenie o rezygnacji z dalszego przejazdu.
4. Jeżeli do Biletu była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer.
5. Zwrotu należności za Bilet dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7.
6. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
  - 1) zmiany Umowy przewozu - na zasadach określonych w § 13 ust. 5 pkt. 2 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.
7. W razie częściowego niewykorzystania Biletu, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.

### **§ 9. Wystawianie faktur VAT**

1. Bilet nie jest fakturą VAT.
2. Faktura może być wygenerowana w Systemie E-PODRÓŻNIK BILETY do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za Bilet, w przypadku gdy Użytkownik zażądał w procesie transakcyjnym wystawienia faktury VAT podając przy tym wymagane dane, m.in. numer NIP (w przypadku podmiotów gospodarczych).
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](mailto: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 aplikację 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 Systemie

E-PODRÓŻNIK BILETY. W pozostałych przypadkach faktury korygujące wystawiane są przez „ŁKA” sp. z o.o.

### **§ 10. Kontrola Biletu**

1. W pociągu „ŁKA” sp. z o.o. podczas kontroli dokumentów przewozu Podróżny zobowiązany jest okazać obsłudze pociągu:
  - 1) właściwy Bilet w postaci kodu 2D wyświetlony na urządzeniu elektronicznym, wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) – podczas kontroli biletu na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona max jasność ekranu, lub
  - 2) Bilet wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w układzie pionowym,
  - 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość,
  - 4) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu.
2. Podróżnego, który nie spełni powyższych warunków traktuje się jak Podróżnego bez ważnego Biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w urządzeniu lub brak zasięgu nie zwalnia Podróżnego z obowiązku okazania ważnego Biletu na przejazd.

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

1. Podróżny zobowiązany jest:
  - 1) podać przy korzystaniu z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY prawdziwe i aktualne dane;
  - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY (w tym Regulaminu E-PODRÓŻNIK-ŁKA) na każde żądanie systemu E-PODRÓŻNIK BILETY),
  - 3) obsłudze pociągu „ŁKA” sp. z o.o. dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
    - a) okazać Bilet w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować Kod 2D (należy tak ustawić Kod 2D na ekranie urządzenia mobilnego, aby był on w całości widoczny),
    - b) okazać i wręczyć ważny Dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – na zasadach określonych w § 10,
  - 4) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. Jeżeli, Podróżny odbywający przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. oświadczy, że posiada ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi a okaże tylko Bilet, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać na podstawie zgłoszonej reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
3. Akceptując Regulamin E-PODRÓŻNIK-ŁKA Podróżny oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.

## § 12. Prawa i obowiązki Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej

1. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ma prawo odstąpić od Umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu E-PODRÓŻNIK-ŁKA (np. jeżeli urządzenie elektroniczne za pośrednictwem którego Podróżny nabył Bilet funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia Biletu w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować Kod 2D).
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, „ŁKA” sp. z o.o. zobowiązana jest do:
  - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
  - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 8.

## § 13. 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 Teroplan S.A. z siedzibą w Oświęcimiu, przy ul. Klucznikowskiej 1.
2. Teroplan S.A. przetwarza dane osobowe Użytkowników oraz osób dla których zostały zakupione Bilety w celach:
  - 1) świadczenia usługi prowadzenia konta Użytkownika w Systemie E-PODRÓŻNIK BILETY - 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 Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY jest „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o., 90-051 Łódź, ul. Al. Piłsudskiego 12.
4. „ŁKA” sp. z o.o. przetwarza dane osobowe Podróżnych 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 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 8).
  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 niniejszym Regulaminie E-PODRÓŻNIK-ŁKA zastosowanie mają przepisy określone w:
    - 1) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe,
    - 2) Taryfie przewozowej (ŁKA-TP),
    - 3) Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA),
    - 4) rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR), 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;

- 6) rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej,
- 7) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.