



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

REGULAMIN

mobilnej sprzedaży biletów ważnych na przejazd pociągami

„Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.

(Regulamin mPay - ŁKA)



Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	3
§ 2. Słownik Terminów	3
§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta	5
§ 4. Umowa przewozu.....	5
§ 5. Zakup biletu.....	6
§ 6. Zmiana umowy przewozu	7
§ 7. Zwrot biletu	9
§ 8. Reklamacje	10
§ 9. Wystawianie faktur VAT	11
§ 10. Kontrola biletu.....	12
§ 11. Prawa i obowiązki Użytkownika, 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.2020.8 t.j. z dnia 2020.01.03) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ustala Regulamin internetowej sprzedaży biletów ważnych na przejazd pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem mPay-ŁKA.
2. Regulamin mPay – ŁKA określa warunki oraz zasady zakupu biletu elektronicznego oraz dokonywania płatności za bilet. Określa również zasady zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych Użytkowników.
3. Bilet elektroniczny można zakupić z wykorzystaniem urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone, po zainstalowaniu aplikacji mobilnej mPay lub poprzez stronę internetową www.mpay.pl
4. W celu nabycia biletu elektronicznego, Użytkownik musi dokonać rejestracji w systemie mPay lub przez stronę internetową www.mpay.pl na zasadach określonych w Regulaminie Aplikacji mPay oraz Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay.
5. Użytkownik może nabyć bilet elektroniczny dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
6. Postanowienia Regulaminu mPay – ŁKA oraz każdą zmianę zamieszcza się na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl
7. Użytkownik akceptując Regulamin mPay – ŁKA wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Użytkownikiem a „Łódzką Koleją Aglomeracyjną” sp. z o.o.
8. W celu poprawnego korzystania z systemu mPay, należy używać przeglądarki Firefox.
9. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, zakup biletu elektronicznego za pośrednictwem systemu mPay – ŁKA jest niemożliwy.

§ 2. Słownik Terminów

Użyte w Regulaminie mPay – 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 Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710 zwana dalej „ŁKA” sp. z o.o.;
- 2) **mPay** – mPay Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Jasna 1 lok. 421, 00 - 013 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie w XIII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000172708, będąca w krajową instytucją płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 3) **Bilet elektroniczny** – bilet zakupiony za pośrednictwem urządzenia mobilnego i przy wykorzystaniu aplikacji mPay, uprawniający do przejazdu pociągami „ŁKA” sp. z o.o., zgodnie ze wskazaniem na bilecie;

- 4) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** - odpowiedni dokument, o którym mowa w Taryfie przewozowej (ŁKA - TP), w części dotyczącej ulgowych przejazdów;
- 5) **Urządzenie mobilne** – przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, z systemem operacyjnym Android, iOS, umożliwiające zarejestrowanemu Użytkownikowi nabycie biletu elektronicznego za pośrednictwem aplikacji mPay;
- 6) **Serwis internetowy** – dostęp do systemu mPay, udostępniony Użytkownikowi za pośrednictwem Internetu i przeglądarki internetowej dostępny pod adresem www.mpay.pl;
- 7) **Konto użytkownika** - konto zakładane przez Użytkownika w systemie mPay w trakcie rejestracji;
- 8) **Oferty specjalne** – oferty o których mowa w postanowieniach szczególnych Taryfy przewozowej (ŁKA-TP) lub w warunkach korzystania z tych ofert, dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl;
- 9) **Osoba upoważniona do kontroli** - osoba upoważniona przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu;
- 10) **Podróżny** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie biletu;
- 11) **Płatność** – transfer środków dokonywany za pośrednictwem Systemu mPay;
- 12) **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych nie prowadząca działalności gospodarczej, który został zarejestrowany w Systemie mPay oraz posiada konto mPay;
- 13) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie, mające postać odrębnego dokumentu lub zapisu zamieszczonego na wydrukowanym bilecie;
- 10) **System mPay** – system informatyczny umożliwiający Użytkownikowi nabycie biletu elektronicznego;
- 11) **Kod mPIN** – zdefiniowany przez Użytkownika czterocyfrowy poufny numer, służący do potwierdzenia przez niego operacji w Systemie mPay,
- 12) **Umowa przewozu** – umowa zawarta z „ŁKA” sp. z o.o. na przewóz osób, zwierząt i rzeczy pociągami uruchamianymi przez „ŁKA” sp. z o. o.;
- 13) **Bilet strefowy ważny w strefie A aglomeracji łódzkiej** – ważny na przejazdy pociągami kategorii ŁKA lub ŁKA Sprinter, w strefie ograniczonej stacjami/przystankami: Łódź Kaliska, Łódź Żabieniec, Łódź Radogoszcz Zachód, Łódź Pabianicka, Łódź Chojny, Łódź Dąbrowa, Łódź Widzew, Łódź Stoki, Łódź Marysin, Łódź Arturówek, Łódź Andrzejów, Lublinek¹, Łódź Niciarniana, Łódź Fabryczna, Łódź Olechów Wiadukt, Łódź Olechów Zachód, Łódź Olechów Wschód, Pabianice, Zgierz, Zgierz Jaracza, Zgierz Północ, Zgierz Kontrewers;
- 14) **Regulamin RPO – ŁKA** – Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt.

¹ od 14 czerwca 2020 r. przystanek osobowy „Lublinek” zmieni nazwę na „Łódź Lublinek”

- 15) **Regulamin mPay** – Regulamin Aplikacji mPay oraz Regulamin Instrumentu Płatniczego mPay.

§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta

1. Użytkownik musi dokonać Rejestracji w Systemie mPay.
2. W celu dokonania rejestracji Użytkownik zobowiązany jest wykonać kolejno następujące czynności:
 - 1) pobrać aplikację z dedykowanego sklepu z aplikacjami „mPay płatności mobilne” lub wpisując adres www.app.mpay.pl w przeglądarce internetowej telefonu,
 - 2) pobrać aplikację z serwera mPay w odpowiedzi na wiadomość e-mail potwierdzającą rejestrację do Systemu mPay.
3. Rejestracja do Systemu mPay wymaga wykonania czynności wskazanych w Regulaminach mPay. Użytkownik zobowiązany jest do zaakceptowania treści Regulaminów mPay oraz Regulaminu mPay-ŁKA.
4. Gdy Użytkownik chce otrzymać fakturę konieczne jest podanie nr NIP, miejscowości, ulicy, nr domu, nr lokalu, kodu pocztowego.
5. W celu likwidacji konta Użytkownik składa pisemny wniosek o usunięcie konta. Wniosek powinien być wysłany na adres: bok@mpay.com.pl.

§ 4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy przewozu jest Bilet elektroniczny, zakupiony w jednej transakcji na przejazd maksymalnie 6 Podróżnych. Jeżeli Bilet elektroniczny jest nabywany na przejazd dwóch lub więcej osób przy kontroli dokumentów przewozu widoczne są dane Użytkownika, który podczas ww. kontroli wskazuje pozostałych Podróżnych.
2. Za pośrednictwem Systemu mPay, najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu elektronicznego, można nabyć następujące bilety:
 - 1) na przejazd jednorazowy:
 - a) wg taryfy podstawowej lub Łódzkie Łączy, normalne lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%), albo z ulgą handlową – 50% lub 55%, lub z ulgą transportową;
 - b) wg oferty specjalnej, tj.: „Łódzkie Bliżej Ciebie”, „Karta Seniora Województwa Łódzkiego”, „ŁKA Senior”, „Bilet wycieczkowy”, „Razem taniej”, „Wojewódzka Karta Rodzin Wielodzietnych”, „Bilet zintegrowany ŁKA+PKS”, „ŁKA łączy z Warszawą” (oferta dostępna od 2 maja 2020 r.), „ŁKA łączy z Łodzią” (oferta dostępna od 2 maja 2020 r.);
 - c) strefowy czasowy ważny w strefie A aglomeracji łódzkiej odpowiednio przez 20 min, 40 min, 60 min², wg taryfy normalnej, z ulgą ustawową 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, lub z ulgą handlową 50% lub 55%;

² do 31 grudnia 2020 r. z uwagi na prowadzone modernizacje drogowe na terenie aglomeracji łódzkiej – bilet 20 minutowy jest ważny 40 minut, bilet 40 minutowy jest ważny 60 minut, oferta biletu 60 minutowego zablokowana.

- 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 aglomeracji łódzkiej 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 aglomeracji łódzkiej: normalny albo z ulgą handlową 50%, 55%;
- 3) na przewóz psa, rzeczy lub pobrać kupon na przewóz roweru.
3. Bilet elektroniczny ważny jest w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.
4. Na Bilecie elektronicznym zamieszczone są następujące dane:
 - 1) nazwa przewoźnika,
 - 2) kod 2D,
 - 3) szczegóły dotyczące podróży (nazwa stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia, data przejazdu),
 - 4) rodzaj 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 brutto oraz wartość podatku VAT,
 - 7) odległość taryfowa (w przypadku biletu strefowego – podana strefa w ramach której bilet obowiązuje),
 - 8) numer biletu,
 - 9) kategoria pociągu,
 - 10) imię i nazwisko Podróżnego – wyłącznie na biletach okresowych,
 - 11) inne informacje (np. wypis „Łódzkie Bliżej Ciebie”).
5. Dane na Bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.
6. 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), dostępnej na stronie www.lka.lodzkie.pl.
7. Bilety zakupione za pośrednictwem Systemu mPay są ważne wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem. Dane te podlegają weryfikacji w trakcie kontroli dokumentów przewozowych.
8. 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.

§ 5. Zakup biletu

1. Zarejestrowany Użytkownik, który ma dostęp do aplikacji mPay na swoim Urządzeniu mobilnym może dokonać zakupu Biletu elektronicznego. W celu zamówienia Biletu elektronicznego należy:

- 1) wybrać w menu „Koleje”,
- 2) wybrać z dostępnej listy przewoźników „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o.,
- 3) wybrać datę i godzinę przejazdu,
- 4) wybrać relację przejazdu, wprowadzając z listy wyboru: stację początkową oraz stację docelową,
- 5) określić profil Podróżnego:
 - a) wskazać przysługującą ulgę ustawową albo handlową,
 - b) liczbę osób podróżujących,
 - c) opcjonalnie wskazać przewóz: bagażu, psa, roweru,
- 6) wybrać najkorzystniejszą ofertę cenową, jeżeli jest możliwość skorzystania z oferty specjalnej „ŁKA” sp. z o.o.,
- 7) dokonać autoryzacji płatności,
- 8) dokonać zapłaty za przejazd w zależności od wybranego sposobu Płatności:
 - a) za pomocą elektronicznej „portmonetki”, po uprzednim zasileniu jej środkami pieniężnymi;
 - b) przy użyciu karty płatniczej, bez konieczności pamiętania o regularnych zasileniach. Płatności są wtedy realizowane bezpośrednio z konta bankowego.

Powyższe jest zgodne z zasadami określonymi w Regulaminach mPay.

2. Bilet elektroniczny jest ważny:

- 1) w oznaczonym na nim terminie oraz w relacji/na odcinku/w lub strefie jego obowiązywania;
 - 2) jedynie na urządzeniu na którym został zakupiony.
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 zapisuje w pamięci Urządzenia mobilnego (np. laptop, tablet, smartfon itp.) w celu okazania go podczas kontroli w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. – należy ustawić max jasność ekranu urządzenia elektronicznego.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana Umowy przewozu może dotyczyć:

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

2. Zmiany Umowy przewozu do Biletu elektronicznego jednorazowego można dokonać przed rozpoczęciem podróży:

- 1) poprzez aplikację z wykorzystaniem której został zakupiony Bilet elektroniczny - należy dokonać wymiany biletu, w poniższy sposób:
 - a) zrezygnować z zakupionego Biletu elektronicznego na zasadach określonych w § 7 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania

- rezygnacji – kupić nowy Bilet elektroniczny, uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1, albo
- b) kupić nowy Bilet elektroniczny uwzględniając zmiany, o których mowa w ust. 1 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania zakupu – zwrócić pierwotny Bilet elektroniczny, na zasadach określonych w § 8,
- 2) w kasie biletowej – należy nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd (z uwzględnieniem zmiany) i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z Biletu elektronicznego, będące podstawą do wystąpienia z wnioskiem o zwrot należności na zasadach określonych w § 8.
3. Jeżeli Użytkownik zmienia Umowę przewozu dotyczącą wielokrotnego przejazdu nie później niż na jeden dzień przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu elektronicznego, 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. 3.
4. Zmiany inne niż określone w ust 1 mogą być dokonane w drodze odstępstwa od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego.
5. Podróżny, który nie dokonał formalności związanych ze zmianą Umowy przewozu na przejazd jednorazowy 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.
6. Jeżeli zmiana Umowy przewozu na przejazd jednorazowy 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 na zasadach określonych w § 8,
- 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają.
7. 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.
8. Zmiana umowy przewozu na podstawie Biletu elektronicznego wydanego na przejazd wielokrotny: tj. przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na Bilecie elektronicznym – 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 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 elektronicznym na przejazdy wielokrotne:
- 1) wg taryfy normalnej, z ulgą 50%, 55% - jeżeli chce odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na Bilecie elektronicznym – 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 elektronicznym – 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 elektronicznego z ulgą 49%, 78% - nabyć Bilet jednorazowy na przejazd dalszy (zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami Podróżnego).

§ 7. Zwrot biletu

1. Użytkownik może poprzez System mPay dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu elektronicznego:
 - 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 elektronicznym.
2. W przypadkach innych niż określone w pkt 1 zwrot należności za zakupiony Bilet elektroniczny dokonywany jest w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 8, powyższe dotyczy przypadku:
 - 1) zwrotu należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany Bilet elektroniczny w sytuacji niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1;
 - 2) zwrotu należności za częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny jednorazowy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od obsługi pociągu, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego;
 - 3) całkowitego niewykorzystania Biletu elektronicznego:
 - a) z którego Podróżny nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobyt w szpitalu),
 - b) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu „ŁKA” sp. z o.o.;
 - 4) stwierdzenie nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu elektronicznego za pośrednictwem urządzenia mobilnego (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania się Biletu elektronicznego z powodu błędnego działania Systemu mPay).
3. O zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet elektronicznego okresowego 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 elektronicznego nie dokonano za pośrednictwem Systemu mPay i w przypadku Biletu elektronicznego:
 - 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 elektroniczne jeżeli rezygnacji dokonano po upływie terminu określonego wyżej, zastrzeżeniem ust. 2 pkt 4).

§ 8. Reklamacje

1. Podróżny może złożyć reklamację dotyczącą:

- 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu elektronicznego 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);
- 6) niewłaściwego działania Systemu mPay;

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. Do reklamacji o zwrot należności:

1) za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny 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 Pasażera,
- 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.
4. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji o zwrot należności, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu, którego reklamacja dotyczy.
5. Do reklamacji o zwrot kosztów biletu w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 2 pkt 3 lit. b) należy dołączyć poświadczenie o rezygnacji z dalszego przejazdu.
6. Jeżeli do biletu była wystawiona faktura VAT w reklamacji należy podać jej numer.
7. Zwrotu należności za bilet dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 - 1) wymiany Biletu elektronicznego wydanego na przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. na inny bilet – ważny na przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. lub innego przewoźnika,
 - 2) jeżeli niewykorzystanie Biletu elektronicznego nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „ŁKA” sp. z o.o. i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika.

§ 9. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet elektroniczny nie jest fakturą VAT.
2. Faktura VAT może być wystawiona przez mPay na wniosek Podróżnego do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym został sprzedany Bilet elektroniczny, za pomocą Systemu mPay, z wykorzystaniem którego Podróżny zakupił bilet – po podaniu przez Podróżnego danych nabywcy. Faktura jest wysyłana w formie elektronicznej na podany adres e-mail.
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

90-51 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, 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 elektronicznych przed rozpoczęciem terminu ważności, do których wystawiona została faktura, faktury korygujące wystawiane są przez mPay. 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) wybrany w zakładce „Kontrola biletów” właściwy Bilet elektroniczny w postaci kodu 2D wyświetlony na Urządzeniu mobilnym, wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) – podczas kontroli Biletu elektronicznego na Urządzeniu mobilnym powinna być ustawiona max jasność ekranu,
 - 2) ważny Dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu,
 - 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość.
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 pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

§ 11. Prawa i obowiązki Użytkownika, Podróżnego

1. Podróżny zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z Systemu mPay prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminem mPay - ŁKA,
 - 3) obsłudze pociągu ŁKA 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,
 - c) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość;
 - 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 uiszczeniu opłaty manipulacyjnej – może uzyskać na podstawie zgłoszonej reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
3. Akceptując Regulamin mPay-ŁKA, Podróżny oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Systemu mPay są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.
4. Użytkownik oświadcza, że posiada zdolność do zawarcia umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
5. Użytkownik zarejestrowany ma prawo do wglądu do swoich danych osobowych i uaktualniania ich.

§ 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 mPay w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu mPay-ŁKA (np. jeżeli urządzenie mobilne na którym Użytkownik 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 mPay, „ŁKA” sp. z o.o. zobowiązana jest do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji/wniosków, 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 w „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o. o. jest mPay.
2. mPay przetwarza dane osobowe Użytkowników oraz osób dla których zostały zakupione bilety w celach:
 - 1) świadczenia usługi prowadzenia konta Użytkownika w Serwisie mPay - 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 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 wnoszących reklamacje lub wnioski, w tym wnioski o wystawienie faktury VAT jest „ŁKA” sp. z o.o., która przetwarza dane osobowe w celu rozpatrzenia reklamacji/wniosku lub wystawienia faktury VAT, prowadzenia sprawozdawczości finansowej oraz w celach archiwalnych.
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 pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji ww. celów.
 6. 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.
 7. 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. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mPay – 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) Regulaminach mPay;
 - 5) 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;
 - 6) ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 7) 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;
 - 8) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.