

**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**

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
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 Portalu 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., 1
 - 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 urządzenia elektronicznego wyposażonego w ekran o przekątnej min. 7 cali, zdolnego do wyświetlania plików PDF (np. tablet, netbook, laptop, czytnik e-książek) lub urządzenia elektronicznego wyposażonego w ekran o przekątnej min. 3 cali 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* 1

(ŁKA-TP), oraz warunkach taryfowych ofert specjalnych i pozataryfowych dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl

§ 1. Objasnienia okreŝleń i skrótów

Użyte w *Regulaminie IPS-ŁKA* okreŝlenia 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-Śródmieŝcia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710; 1
- 2) **Operator** – IT-Trans spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Złotej 7 lok 18 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.; 1
- 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*; 1
- 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 podróŜnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA)*, legitymująca się identyfikatorem;
- 8) **PasaŜer** – kaŜda osoba, odbywająca przejazd na podstawie *biletu*;
- 9) **Podróżny** – *PasaŜer*, 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.; 1
- 11) www.biletylodzkie.pl – strona internetowa umoŜliwiająca nabycie biletu za pośrednictwem *IPS*;
- 12) **Taryfa** – Taryfa przewozowa (ŁKA-TP),
- 13) **RPO-ŁKA** – Regulamin obsługi podróŜnych, 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 kaŜdorazowo zalogować się w *IPS* poprzez podanie nazwy użytkownika i hasła dostępu. 2

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., o których mowa w postanowieniach szczególnych *Taryfy* lub w warunkach korzystania z tych ofert, dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl

1

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.

2

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*.

1,2

1

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.

1

§ 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 *biletie*.
7. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego *biletu* zobowiązana jest posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z takiego przejazdu.

2

1

1,2

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.

1

§ 5. Wystawianie faktur VAT

1. *Bilet* zakupiony za pośrednictwem *IPS* nie jest fakturą VAT.
2. Faktura VAT jest wystawiana w formie elektronicznej.
3. Faktura VAT może być wygenerowana przez *IPS* nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę przewozu.
4. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, fakturę VAT wystawia *Operator* na pisemny wniosek *Użytkownika*, złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu.
5. Faktura VAT jest generowana automatycznie przez *Operatora* najpóźniej w następnym dniu roboczy od jej zamówienia

§ 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.

1

1

1

1

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 zakupić 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. 1
5. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której „ŁKA” sp. z o.o. przysługuje: 1
 - 1) niższa należność za przejazd – *Podróżny* powinien zakupić 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), 1
 - 2) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu potwierdzającego wiek. 1
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. 1
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 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 1

- 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 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.
 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 potrącania 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. Zwrot jest dokonywany na wniosek *Podróżnego*, na zasadach określonych w § 10.
5. Jeżeli *Podróżny* zrezygnuje z przejazdu na podstawie *biletu* na jednorazowy przejazd, wydanego 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 nr 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. 7 cali (np. tablet, netbook, laptop, czytnik e-książek),
 - c) wygenerowanej przez *IPS* strony z *biletem* (format HTML) wyświetlonej na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali oraz dostęp do Internetu (np. smartfon, tablet, netbook);
 - 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).

1

2

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 użytkowania nie jest uprawniony.
3. *Operator* zobowiązany jest do:
 - 1) przesłania *Użytkownikowi* faktury VAT za zakupiony za pośrednictwem *IPS bilet*;
 - 2) rozpatrzenia wniosku złożonego przez *Użytkownika*.
4. *Operator* przetwarza dane osobowe *Użytkowników IPS* oraz osób dla których zostały zakupione bilety na podstawie art. 23 ust. 1 pkt. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity, Dz. U. z 2016 r. poz. 922) oraz na podstawie ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz.1219), w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów.

1,2

§ 10. Reklamacje i wnioski

1. *Podróżny* może złożyć:
 - 1) reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania *umowy przewozu*,

- b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny *bilet* lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego,
2) pisemny wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania *biletu*.
2. Reklamacje lub wnioski 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

3. Reklamacje dotyczące niewykonania lub niewłaściwego wykonania *umowy przewozu* lub wezwania do zapłaty rozpatruje „ŁKA” sp. z o.o. 1
4. Reklamacje lub wnioski, o których mowa w ust. 3 można składać:
- 1) w kasach własnych lub agencyjnych „ŁKA” sp. z o.o., których wykaz wskazany jest na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl 1
- 2) osobiście w siedzibie Spółki przy al. Piłsudskiego 12 w Łodzi,
- 3) listownie - na adres:
- „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o. o.
Al. Piłsudskiego 12
90-051 Łódź
- 4) drogą elektroniczną na adres reklamacje@lka.lodzkie.pl - z wyjątkiem przypadków, które wymagają dołączenia oryginałów dokumentów (np. poświadczenie wydane przez konduktora w pociągu).
5. Do wniosku 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)
6. Pozytywne rozpatrzenie wniosku o zwrot należności, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli *biletu*, którego wniosek dotyczy.
7. Do wniosku o zwrot kosztów *biletu* w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 11 należy dołączyć *poświadczenie* o rezygnacji z dalszego przejazdu.
8. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane *bilety* dokonywany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku do „ŁKA” sp. z o.o. 1
9. Jeżeli do *biletu* była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. 1
10. Zwrot należności za *bilet* dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 11 i 12.
11. 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.
12. W razie częściowego niewykorzystania *biletu*, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
13. Reklamacja/wniosek złożona przez *Podróżnego* powinna zawierać:
- 1) datę sporządzenia pisma,
 - 2) nazwę i adres siedziby przewoźnika,
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację/wniosek,
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji/wniosku,
 - 5) numer *biletu*,
 - 6) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
 - 7) wykaz załączonych dokumentów,
 - 8) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji/wniosku,
 - 9) numer konta bankowego, na które zostaną zwrócone pieniądze - w przypadku pozytywnie rozpatrzonej reklamacji,
oraz dołączony:
 - 10) odpowiednio oryginał *biletu* wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty lub
 - 11) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty lub
 - 12) uwierzytelnioną (np. przez osobę obsługującą *Podróżnych* w dowolnym punkcie odprawy lub informacji na stacji, upoważnionego pracownika „ŁKA” sp. z o.o., notariusza lub wystawcę dokumentu) kserokopię dokumentu, poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu.
14. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać:
- 1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
 - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
 - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub w części),
 - 4) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
 - 5) pouczenie o prawie odwołania się do właściwego miejscowo sądu,
 - 6) podpis osoby występującej w imieniu „ŁKA” sp. z o.o.
15. Reklamacje, wnioski dotyczące zagadnień określonych w:
- 1) ust. 1 pkt 1 – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
 - 2) ust. 1 pkt 2 – mogą być składane nie później niż w terminie trzech miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. 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.
2. Wzór *biletu* zakupionego w *IPS* stanowi załącznik do niniejszego regulaminu.