

**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 2015 r. poz. 915) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ustala Regulamin internetowej sprzedaży biletów na przejazd pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. przez IT-TRANS Sp. z o.o., zwany dalej *Regulaminem IPS-ŁKA*.
2. *Regulamin IPS-ŁKA* obowiązuje od dnia 01.04.2016 r. i określa warunki oraz zasady zakupu biletu oraz dokonywania płatności za bilet. Określa również zasady zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych *Użytkowników*.
3. Warunkiem korzystania z *Internetowego 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.,
 - 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 określone są w *Taryfie przewozowej (ŁKA-TP)*,

oraz warunkach taryfowych ofert specjalnych i pozataryfowych dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl

§ 1. Objasnienia określeń i skrótów

Użyte w *Regulaminie IPS-ŁKA* określenia i skróty oznaczają:

- 1) **ŁKA** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o. zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710;
- 2) **Operator** – IT-Trans spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. 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;
- 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, za pośrednictwem *IPS*;
- 6) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – jeden z dokumentów, o których mowa w Taryfie ŁKA-TP;
- 7) **osoba upoważniona do kontroli** – osoba, o której mowa w *Regulaminie obsługi podróży, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA)*, legitymująca się identyfikatorem;
- 8) **Pasażer** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie *biletu*;
- 9) **Podróżny** – *Pasażer*, którego imię i nazwisko zamieszczone jest na *bilecie*;
- 10) **bilet** – imienny dokument przewozu (bilet jednorazowy lub okresowy) potwierdzający zawarcie umowy przewozu na przejazd pociągiem ŁKA;
- 11) www.biletylodzkie.pl – strona internetowa umożliwiająca nabycie biletu za pośrednictwem *IPS*;
- 12) **Taryfa** – Taryfa przewozowa (ŁKA-TP),
- 13) **RPO-ŁKA** – Regulamin obsługi podróży, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA).

§ 2. Warunki i zasady korzystania z IPS

1. *Użytkownik*, który zamierza skorzystać z *IPS* po raz pierwszy powinien:
 - 1) zarejestrować się (przed zakupem *biletu* lub w trakcie) w *IPS* wpisując:
 - a) imię, nazwisko,
 - b) rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość,
 - c) adres e-mail,
 - d) nazwę firmy (opcjonalnie), nr PESEL/NIP, miejscowość, ulicę, nr domu, nr lokalu, kod pocztowy w przypadku, gdy chce otrzymać fakturę VAT,
 - 2) zaakceptować Regulamin *IPS-ŁKA*.
2. W celu dokonania zakupu *biletu*, *Użytkownik* powinien każdorazowo zalogować się w *IPS* poprzez podanie nazwy użytkownika i hasła dostępu.

3. *Użytkownik* po przez zakładkę „MOJE KONTO” może dokonać w dowolnym momencie likwidacji swojego konta w *IPS*.

§ 3. Zamawianie *biletu*

1. Za pośrednictwem *IPS*, najwcześniej na 30 dni, a najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem terminu ważności *biletu*, można nabyć następujące *bilety* (według taryfy normalnej albo z zastosowaniem ulgi ustawowej lub handlowej):
 - 1) jednorazowe, w tym strefowe czasowe,
 - 2) okresowe odcinkowe imienne, w tym strefowe,
 - 3) wg ofert specjalnych ŁKA, o których mowa w postanowieniach szczególnych *Taryfy* lub w warunkach korzystania z tych ofert, dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.plTermin 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.
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 oraz rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość *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 oraz rodzaju i numeru dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość *Podróżnego*.
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 wskazuje pozostałych *Pasażerów*.

9. W przypadku nabycia poprzez *IPS biletu* z ulgą ustawową 37% (dla emeryta i rencisty oraz ich współmałżonków, na których pobierane są zasiłki rodzinne), *Podróżny* jest zobowiązany przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, zgłosić się do obsługi pociągu w celu uzyskania odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu wymaganego w odrębnych przepisach. *Podróżny*, który nie zgłosi obsłudze pociągu ŁKA braku wpisu w zaświadczeniu, oprócz należności za przejazd, zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenie MI z dnia 29 stycznia 2005 r.
10. Terminy ważności *biletów* i warunki korzystania z nich, określone są w, *Taryfie* lub w warunkach taryfowych ofert specjalnych i pozataryfowych dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl.
11. Niektóre etapy zamawiania *biletu* mogą być pomijane, o ile pozwala na to formularz IPS i wyłącznie w tym zakresie.

§ 4. Zawarcie umowy przewozu

1. Warunkiem zawarcia umowy przewozu (zakupu *biletu*) jest dokonanie płatności online za *bilet* (po uzyskaniu z banku potwierdzenia płatności) i pobranie lub otwarcie *biletu* wygenerowanego przez *IPS*.
2. *Użytkownik*:
 - 1) wybiera formę płatności online zaznaczając jedną z opcji dostępną na stronie płatności internetowych (np. karta płatnicza, e-przelew),
 - 2) od momentu złożenia zamówienia ma 15 minut na dokonanie płatności, w przeciwnym razie zamówienie zostanie anulowane.
3. W przypadku braku możliwości pobrania wymaganej kwoty z rachunku karty płatniczej lub konta bankowego, zamówienie zostanie automatycznie anulowane.
4. Po skutecznym dokonaniu płatności *Użytkownik*:
 - 1) drukuje właściwy *bilet* uprawniający do przejazdu w zakresie na nim wskazanym lub
 - 2) zapisuje *bilet* na urządzeniu elektronicznym.
5. *Bilet* jest imienny i zawiera:
 - 1) nazwę przewoźnika,
 - 2) termin ważności,
 - 3) kod 2D,
 - 4) szczegóły dotyczące podróży (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia albo obszar obowiązywania),
 - 5) rodzaj taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
 - 6) cenę brutto i kwotę PTU,
 - 7) liczbę osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
 - 8) odległość taryfową,
 - 9) imię i nazwisko *Podróżnego*,
 - 10) rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzający tożsamość *Podróżnego*,
 - 11) numer *biletu*,
 - 12) inne informacje (np. nazwa oferty „Łódź Bliżej Ciebie”).
6. *Bilet* nabyty za pośrednictwem *IPS* jest ważny wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem, którego rodzaj i numer jest na nim wskazany. Dane te podlegają weryfikacji w trakcie kontroli dokumentów przewozowych w pociągu ŁKA i muszą być zgodne z danymi zakodowanymi na *bilecie*.

7. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego *biletu* zobowiązana jest posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z takiego przejazdu.
8. *Bilet* jest ważny w oznaczonym na nim czasie lub relacji.
9. Dane na *bilecie* zapisane są w języku polskim czcionką bezszeryfową.
10. *Bilety* okresowe odcinkowe imienne wydawane są na przejazdy pociągami ŁKA przewidzianymi w rozkładzie jazdy, na odległość do 200 km.
11. Zmiany danych *Podróżnego* należy dokonać poprzez *IPS*, przy czym w przypadku *biletu* na przejazd jednorazowy lub na przejazdy wielokrotne (dotyczy *biletu* odcinkowego imiennego) – zmiany można dokonać najpóźniej na jeden dzień przed rozpoczęciem terminu ważności *biletu*. Zmiany tej można dokonać jeden raz przed wygenerowaniem pliku PDF, kolejna zmiana wiąże się ze zwrotem posiadanego *biletu* i zakupem nowego. Od zwracanych należności potrącane jest odstępne.

§ 5. Wystawianie faktur VAT

1. *Bilet* 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.Powyższej zmiany można dokonać odpowiednio w kasie biletowej lub w pociągu ŁKA.
2. *Użytkownik z biletu* 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 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 – w przypadku zamiaru zmiany:
 - a) terminu wyjazdu, 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,
 - b) stacji przeznaczenia na inną niż wskazana na posiadanym *bilecie*, dokonać odpowiedniej dopłaty, jeśli postanowienia taryfowe nie stanowią inaczej.

3. Wymiana *biletu* poprzez *IPS* jest możliwa tylko w przypadku, wymiany na *bilet*, którego cena jest równa lub wyższa od pierwotnie zakupionego *biletu*. Natomiast nie jest dozwolona wymiana *biletu* na tańszy (niż *bilet* pierwotnie zakupiony). W tej sytuacji, *Użytkownik* powinien kupić nowy *bilet* a niewykorzystany zwrócić na zasadach, o których mowa w § 10.
4. *Podróżny*, który nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu przed rozpoczęciem przejazdu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu ŁKA przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu.
5. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której ŁKA przysługuje:
 - 1) niższa należność za przejazd – *Podróżny* powinien kupić nowy bilet na faktyczny przejazd i uzyskać odpowiednie poświadczenie, o niewykorzystaniu posiadanego *biletu*. Niewykorzystany, odpowiednio poświadczony *bilet* podlega zwrotowi na zasadach określonych w § 10,
 - 2) wyższa należność – *Podróżny* zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają.
6. Obowiązek, o którym mowa w ust. 4 nie dotyczy osób:
 - 1) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania obsłudze pociągu ŁKA, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność, z wyjątkiem osób z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
 - 2) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek.Odprawy ww. osób dokonuje obsługa pociągu podczas kontroli dokumentów przewozu.
7. W przypadku nie zgłoszenia zmiany *umowy przewozu* na zasadach określonych w ust. 4 oprócz opłat taryfowych konduktor pobiera również *opłatę dodatkową*, ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w *sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej*.
8. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1 pkt 1, mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie ŁKA.
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 30%, 50% - jeżeli chce odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na *bilecie* – powinien w kasie biletowej lub w pociągu dokonać

- odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy wg taryfy podstawowej, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, z zastrzeżeniem ust. 6;
- 2) wg ulgi ustawowej: 37%, 49%, 51%, 78%, który zamierza jednorazowo odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na *bilecie* – powinien:
- a) w przypadku *biletu* z ulgą 37%, 51% - w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy, obliczonej odpowiednio z ulgą 37% albo 51% z zastrzeżeniem ust. 9,
 - b) w przypadku biletu z ulgą 49%, 78% - nabyć bilet jednorazowy na przejazd dalszy (zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami *Podróżnego*).
12. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest 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 poświadczone 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 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*,
 - 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*, 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-LKA*,
 - 3) posiada zdolność do zawarcia umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego,
 - 4) wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych.
5. W pociągu *LKA* 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, którego numer jest wskazany na okazanym *bilecie*;
 - 3) ważny dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego, jeżeli z takiego korzysta (nie dotyczy to żołnierzy *Żandarmerii Wojskowej* i umundurowanych funkcjonariuszy Policji, którzy okazują dokument w sposób umożliwiający odczytanie danych).

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

§ 9. Prawa i obowiązki Operatora

1. *Operator* ma prawo odstąpić od sprzedaży *biletów* przy wykorzystaniu *IPS*, gdy *Użytkownik* naruszy postanowienia niniejszego Regulaminu.
2. *Operator* zastrzega sobie prawo do zablokowania konta *Użytkownika* lub *biletów*, jeżeli zachodzi prawdopodobieństwo użycia przez jego właściciela karty płatniczej, do której 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* (Dz. U. z 2015r. poz. 2135) oraz na podstawie ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o *świadczeniu usług drogą elektroniczną* (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422.), w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów.

§ 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.
4. Reklamacje lub wnioski, o których mowa w ust. 3 można składać:
- 1) w kasach własnych lub agencyjnych ŁKA, których wykaz wskazany jest na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl
 - 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.
9. Jeżeli do *biletu* była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez ŁKA potwierdzonej kopii faktury korygującej.
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* (skrótowo 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 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, 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.
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.