



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

REGULAMIN

**sprzedaży przez BILKOM biletów ważnych na przejazdy
pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.
(Regulamin BILKOM - ŁKA)**



Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne.....	3
§ 2. Słownik Terminów	3
§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta	5
4. Użytkownik może w każdym czasie usunąć swoje Konto Użytkownika w Serwisie korzystając z przycisku „Usuń Konto”.....	6
§ 4. Umowa przewozu.....	6
§ 5. Zmiana danych osobowych na bilecie	7
§ 6. Zakup biletu.....	7
§ 7. Zmiana umowy przewozu	8
§ 8. Zwrot biletu	9
§ 9. Reklamacje i wnioski	10
§ 10. Wystawianie faktur VAT	10
§ 11. Prawa i obowiązki	11
§ 12. Ochrona danych osobowych	12
§ 13. Postanowienia końcowe	13

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2017 r. poz.1983) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ustala Regulamin sprzedaży przez BILKOM biletów ważnych na przejazdy pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. zwany dalej Regulaminem BILKOM - ŁKA.
2. Regulamin BILKOM - ŁKA obowiązuje od dnia 1 marca 2019 r. i określa warunki oraz zasady zakupu Biletu ŁKA, warunki dokonywania płatności za bilet oraz zasad dokonywania zwrotów za niewykorzystane Bilety ŁKA.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik akceptuje jednocześnie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM”. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu BILKOM - ŁKA lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w tych dokumentach, zakup biletu za pośrednictwem serwisu Biletu ŁKA za pośrednictwem Serwisu jest niemożliwy.
4. Szczegółowe zasady korzystania z BILKOM określone są w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM” dostępnym na stronie: www.bilkom.pl.
5. Bilet można zakupić z wykorzystaniem Urządzeń elektronicznych za pomocą Serwisu, dostępnego na stronie: www.bilkom.pl.
6. Użytkownik może nabyć bilet dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
7. Użytkownik korzysta z Serwisu w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
8. Regulaminu BILKOM - ŁKA oraz każdą zmianę zamieszcza się na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl
9. Użytkownik akceptując Regulamin BILKOM - ŁKA wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Użytkownikiem a „ŁKA” sp. z o.o.
10. Warunki oraz zasady dokonywania płatności za Wspólny Bilet, zasady dokonywania zwrotów i wymian za niewykorzystane Wspólne Bilety, zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji oraz zasady wystawiania faktur VAT za Wspólne Bilety określa ZW-WB.

§ 2. Słownik Terminów

Użyte w Regulaminie BILKOM - ŁKA określenia oznaczają:

- 1) „**ŁKA**” sp. z o.o. – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi, al. Piłsudskiego 12, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Łodzi dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sadowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710, zwana dalej „ŁKA” sp. z o.o.;
- 2) **Agent** – PKP Informatyka spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-305) przy ulicy Aleje Jerozolimskie 142 A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego

Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000042646, NIP: 5262562977, REGON: 017361957;

- 3) **Serwis** lub **BILKOM** – stworzony przez PKP Informatyka serwis internetowy o nazwie handlowej Bilkom, udostępniany Klientom pod adresem www.bilkom.pl lub w formie aplikacji mobilnej, za pośrednictwem, której Agent prowadzi sprzedaż Biletów, dający Klientom możliwość korzystania za pośrednictwem Internetu i przy użyciu komputera lub urządzenia mobilnego z systemu elektronicznej sprzedaży Biletów ŁKA;
- 4) **Bilet ŁKA** – imienny dokument potwierdzający zawarcie Umowy przewozu na przejazd w jedną stronę generowany przez BILKOM i opłacony za pośrednictwem systemu płatności, uprawniający do przejazdu lub przewozu rzeczy/roweru/zwierząt pociągami „ŁKA” sp. z o.o., zgodnie ze wskazaniem na danym bilecie, udostępniany w formie elektronicznej;
- 5) **Inny Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie Umowy Przewozu z innym przewoźnikiem, nabywany za pośrednictwem Serwisu lub aplikacji mobilnej i opłaconej za pośrednictwem systemu płatności, upoważniający do przejazdu lub przewozu rzeczy/roweru/zwierząt pociągiem lub pociągami obsługiwanymi przez innego przewoźnika w komunikacji krajowej na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie ze wskazaniem na danym bilecie, udostępniany w formie elektronicznej;
- 6) **Konto Gość** – konto umożliwiające Użytkownikowi zakup Biletu ŁKA lub Innego Biletu, niewymagające rejestracji w Serwisie;
- 7) **Konto Użytkownika** – indywidualne konto Użytkownika, którego założenie wymaga rejestracji w Serwisie, zawierające dane Użytkownika, w tym dane niezbędne do zakupu Biletu ŁKA/Innego Biletu, do którego dostęp zabezpieczony jest unikalnym loginem i hasłem;
- 8) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu;
- 9) **Pasażer** – każda osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu;
- 10) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie, mające postać odrębnego dokumentu;
- 11) **Urządzenie elektroniczne** – urządzenie wyposażone w ekran, zdolne do wyświetlania plików PDF oraz wyświetlania kodu AZTEC o wymiarach co najmniej 25 mm X 25 mm, umożliwiające korzystanie z sieci Internet, za pomocą którego można korzystać z Serwisu oraz nabyć Bilet i go wyświetlić; Urządzenie winno posiadać możliwość uruchomienia przeglądarki Internet Explorer 11 (lub nowszej), Mozilla 54 (lub nowszej), Google Chrome albo przeglądarki kompatybilnej z włączoną obsługą JavaScript i cookies, a dla korzystania z aplikacji natywnej Serwisu posiadać system operacyjny nie starszy niż Android 4.4 (Kitkat) API Level 19;
- 12) **Podróżny** – Pasażer, którego imię i nazwisko znajduje się na Bilecie ŁKA lub Innym Bilecie;
- 13) **Umowa Przewozu** – umowa zawarta przez Klienta z „ŁKA” sp. z o.o. za pośrednictwem BILKOM, na przewóz osób, rzeczy i/albo zwierząt pociągami uruchamianymi przez „ŁKA” sp. z o.o.;
- 14) **Wspólny Blankiet** – dokument zawierający Bilet ŁKA lub Inny Bilet lub Inne Bilety na przejazd, w którym kolejny odcinek podróży rozpoczyna się od stacji kończącej odcinek poprzedni, wystawiany w ramach realizacji jednej Płatności on-line,

- udostępniony w formie elektronicznej, przy czym każdy Bilet ŁKA lub Inny Bilet stanowi potwierdzenie zawarcia odrębnej Umowy Przewozu.
- 15) **Płatność on-line lub Płatność** – dokonywane opłacenie należności za bilet lub kilka biletów wskazanych na Wspólnym Blankiecie na zasadach określonych w Regulaminie BILKOM;
 - 16) **Przewoźnik** – „ŁKA” sp. z o.o. lub inny przewoźnik, który umożliwi skorzystanie za pośrednictwem Serwisu ze świadczonych przez siebie usług w zakresie przewozu w transporcie kolejowym;
 - 17) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP);
 - 18) **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez „ŁKA” sp. z o.o. m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów;
 - 19) **RPO-ŁKA** – Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA);
 - 20) **Regulamin BILKOM** – Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM;
 - 21) **Wspólny Bilet** – oferta stosowana przez „ŁKA” sp. z o.o. przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej zgodnie z ZW-WB;
 - 22) **ZW-WB** – Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu, zamieszczone są na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. (www.lka.lodzkie.pl).

§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta

1. Z Serwisu mogą korzystać zarówno osoby zarejestrowane w Serwisie (poprzez Konto Użytkownika), jak i osoby które nie dokonały takiej rejestracji (poprzez Konto „Gość”).
2. Użytkownik, który zamierza skorzystać z zakupu Biletu ŁKA za pośrednictwem BILKOM powinien zarejestrować się z Serwisie – jeżeli chce posiadać konto w BILKOM lub nabyć bilet jednorazowy bez rejestracji, w każdym przypadku warunkiem korzystania z Serwisu jest:
 - 1) zapoznanie się z treścią i zaakceptowanie aktualnego Regulaminu BILKOM;
 - 2) posługiwanie się Urządzeniem spełniającym wymagane Regulaminem BILKOM warunki techniczne;
 - 3) dostęp do sieci Internet;
 - 4) w celu nabycia Biletu - zapoznanie się z treścią i zaakceptowanie aktualnego Regulaminu Przewoźnika oraz dokonanie Płatności on-line zgodnie z regulaminem operatora płatności.
3. BILKOM umożliwia Użytkownikowi utworzenie indywidualnego konta Użytkownika poprzez spełnienie poniższych warunków:
 - 1) potwierdzenie zapoznania się i zaakceptowanie Regulaminu BILKOM (akceptacja wymagana jest również po każdej zmianie tego regulaminu),
 - 2) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego:
 - a) adresu e-mail (który jest loginem do Serwisu),
 - b) ustalonego przez siebie hasła dostępu.

4. Użytkownik może w każdym czasie usunąć swoje Konto Użytkownika w Serwisie korzystając z przycisku „Usuń Konto”.

§ 4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Przewozu jest Bilet ŁKA, zakupiony w jednej transakcji dla maksymalnie 6 osób (wymagane jest podanie imienia i nazwiska jednego Pasażera).
2. Za pośrednictwem Serwisu, można nabyć Bilet ŁKA:
 - 1) na przejazd jednorazowy wg taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%), albo z ulgą handlową – 50%;
 - 2) wg oferty specjalnej, tj. „Łódź Bliżej Ciebie”¹, „ŁKA Senior”, „Bilet wycieczkowy”, „Razem taniej”;
 - 3) jednorazowy strefowy czasowy ważnych przez 20 min, 40 min lub 60 min² – wg taryfy normalnej, z ulgą ustawową 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, albo z ulgą handlową 50%, w strefie A aglomeracji łódzkiej ograniczonej stacjami: Łódź Kaliska, Łódź Żabieniec, Łódź Radogoszcz Zachód, Łódź Pabianicka, Łódź Chojny, Łódź Dąbrowa, Łódź Widzew, Łódź Stoki, Łódź Marysin, Łódź Arturówek, Łódź Andrzejów, Lublinek, Łódź Niciarniana, Łódź Fabryczna, Pabianice, Zgierz, Zgierz Jaracza, Zgierz Północ, Zgierz Kontrewers;
 - 4) na przewóz psa, bagażu, roweru (kupon) – wyłącznie do biletu na przejazd.
3. Bilet można nabyć (tzn. złożyć zamówienie i dokonać Płatności on-line zgodnie z Regulaminem Serwisu) najwcześniej na 30 dni a najpóźniej:
 - 1) na 15 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu „ŁKA” sp. z o.o. z danej stacji – gdy przynajmniej pierwszy odcinek podróży, której dotyczy Wspólny Blankiet, realizowany jest pociągiem „ŁKA” sp. z o.o.;
 - 2) w terminie wskazanym w Regulaminie innego Przewoźnika, gdy pierwszy odcinek podróży, której dotyczy Wspólny Blankiet, będzie realizowany pociągiem tego Przewoźnika, a przynajmniej jeden odcinek tej podróży realizowany jest pociągiem „ŁKA” sp. z o.o.
4. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 2 może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach szczególnych dotyczących poszczególnych ofert.
5. Na bilecie zamieszczane są następujące informacje:
 - 1) nazwa Przewoźnika,
 - 2) kod 2D,
 - 3) szczegóły dotyczące podróży (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia, data),
 - 4) wskazanie rodzaju taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
 - 5) liczba osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,

¹ Od dnia 10 marca 2019 r. oferta zmienia nazwę na „Łódzkie Bliżej Ciebie”

² do 31 grudnia 2019 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 minutowy (w cenie 4,40 zł) zablokowana – w zamian obowiązuje bilet w cenie 3,60 zł

- 6) wysokość opłaty za przejazd,
 - 7) odległość taryfowa, albo obszar obowiązywania,
 - 8) termin lub zakres ważności,
 - 9) numer biletu,
 - 10) inne informacje (np. wypis „Bilet wycieczkowy”),
 - 11) imię i nazwisko Podróżnego,
 - 12) kategoria pociągu.
6. Bilet ŁKA może mieć formę elektroniczną albo wydruku papierowego.
7. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami „ŁKA” sp. z o.o. określone są w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP), dostępnej na stronie www.lka.lodzkie.pl.

§ 5. Zmiana danych osobowych na bilecie

1. Zmiany danych osobowych Podróżnego można dokonać tylko raz, najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu, bez potrącenia odstępnego.
2. Zmiana danych osobowych wskazanych na Innym Bilecie może zostać dokonana w czasie określonym we właściwym regulaminie Przewoźnika. W przypadku zakupu Innego Biletu w ramach jednej płatności, zmiana danych osobowych Podróżnego może zostać dokonana w czasie określonym w regulaminie Przewoźnika, pociągiem którego będzie realizowany pierwszy odcinek podróży.
3. Zmiana danych osobowych Podróżnego powoduje wygenerowanie nowego Biletu ŁKA lub Innego Biletu.
4. W przypadku chęci dokonania kolejnych zmian danych osobowych Podróżnego, można to zrobić tylko zwracając Bilet ŁKA lub Inny Bilet i kupując nowy Bilet ŁKA lub Inny Bilet ze zmienionymi danymi osobowymi.

§ 6. Zakup biletu

1. Użytkownik, na swoim Urzędzeniu elektronicznym może nabyć Bilet ŁKA lub Inny Bilet. W tym celu powinien:
 - 1) wybrać: relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj ulgi – w razie korzystania ulgi;
 - 2) podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej i/albo ulgowej;
 - 3) wprowadzić imię i nazwisko Podróżnego;
 - 4) dokonać zapłaty za przejazd. Płatność należy dokonać w ciągu 15 minut od złożenia zamówienia, nie później jednak niż na 15 minut przed godziną odjazdu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
2. Bilet ŁKA jest ważny:
 - 1) zgodnie z terminem określonym w RPO-ŁKA, regulaminie oferty lub warunkach odprawy podróżnych,

- 2) na urządzeniu elektronicznym zgodnie z § 2 pkt 9) lub w formie wydruku papierowego,
 - 3) w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.
3. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. ważny Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.

§ 7. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu odjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) kategorii pociągu.
2. W przypadku zmiany Umowy przewozu, przed rozpoczęciem podróży:
 - 1) poprzez Serwis – należy dokonać wymiany posiadanego Biletu ŁKA, jednak nie później 30 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu ŁKA. W przypadku Wspólnego Blankietu możliwa wymiana przed planowanym odjazdem pierwszego pociągu w ramach podróży, przy czym wymiana ta polega na zakupie nowego biletu. Zmiana Umowy Przewozu poprzez Serwis polega na zakupie nowego Biletu ŁKA, a następnie zwrocie Biletu ŁKA wymienionego w ramach jednego, ciągłego procesu, bez potrącenia odstępnego.
 - 2) w kasie biletowej – nabyć nowy Bilet ŁKA – na faktyczny przejazd (z uwzględnieniem zmiany) i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z Biletu ŁKA. Zwrot należności za niewykorzystany bilet można uzyskać drogą pisemnej reklamacji, wniesionej zgodnie z zapisami § 23 i 24 RPO-ŁKA.
3. Podróżny, który nie dokonał formalności związanych ze zmianą Umowy Przewozu i zamierza odbyć przejazd w pociągu „ŁKA” sp. z o.o., jest zobowiązany zgłosić się do obsługi pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, w celu zakupu nowego Biletu ŁKA na faktyczny przejazd lub uzyskania odpowiedniego poświadczenia.

Obowiązek ten nie dotyczy osób:

 - 1) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania obsłudze pociągu „ŁKA” sp. z o.o. dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność, z wyjątkiem osób z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
 - 2) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu potwierdzającego wiek.
4. Jeżeli zmiana Umowy Przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której „ŁKA” sp. z o.o. przysługuje:
 - 1) niższa należność za przejazd – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności. Zwrot nadpłaconych należności dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z zapisami § 23 i 24 RPO-ŁKA,

- 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają.
5. W przypadku niezgłoszenia zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w ust. 4, oprócz opłat taryfowych, konduktor pobiera również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministerstwa 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.
6. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obowiązkowe dla wszystkich Pasażerów i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą Podróżny lub Pasażer zamierzający zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że Umowa Przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową Umowę Przewozu.
7. W przypadku zamiaru zmiany Umowy Przewozu, gdy w ramach jednej transakcji zakupiono kilka biletów, wymiana jednego biletu spośród kilku wskazanych na Wspólnym Blankiecie, skutkuje wymianą wszystkich biletów wskazanych na Wspólnym Blankiecie.

§ 8. Zwrot biletu

1. Użytkownik może poprzez Serwis dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu ŁKA, najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu ŁKA, po potrąceniu odstępnego.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, albo po rozpoczęciu terminu ważności biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet Podróżny (pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia biletu o całkowitym jego niewykorzystaniu) może dochodzić na zasadach określonych w § 9.
3. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jest możliwy pod warunkiem uzyskania od obsługi pociągu odpowiedniego poświadczenia, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 9.
4. W przypadku wystawienia faktury potwierdzającej zakup biletu, zwrot biletu możliwy jest wyłącznie w przypadku uprzedniego potwierdzenia dostarczenia faktury – korekty do Użytkownika.
5. W razie całkowitego niewykorzystania biletu:
 - 1) z którego Podróżny lub Pasażer nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobyt w szpitalu),
 - 2) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu „ŁKA” sp. z o.o.,zwrotu należności z tego tytułu może dochodzić Podróżny w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 9.
6. Użytkownik po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu ŁKA za pośrednictwem Serwisu (np. w przypadku nie wygenerowania

się lub błędnego wygenerowania się Biletu ŁKA, z powodu błędnego działania Serwisu), o zwrot należności za niewykorzystany bilet, może dochodzić na zasadach określonych w § 9.

§ 9. Reklamacje i wnioski

1. Reklamacje i zgłoszenia dotyczące działania Serwisu, są rozpatrywane przez Agenta, a Użytkownik ma prawo je zgłosić poprzez:
 - 1) „Formularz Kontaktowy” udostępniony w Serwisie w zakładce „Kontakt”, po zaakceptowaniu Regulaminu BILKOM:
 - 2) w formie listownej na adres PKP Informatyka:
PKP Informatyka Spółka z o.o.
02-305 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 142A
na zasadach określonych w Regulaminie BILKOM.
2. Reklamacje dotyczące:
 - 1) naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowania w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika;
 - 2) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Przewozu;
 - 4) udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem Przewoźnika Podróżny lub Pasażer posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem którego wystawiono mu bilet w pociągu;
 - 5) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
 - 6) wezwań w przypadkach innych niż wskazanych w pkt 5).można składać na zasadach określonych w § 23 i 24 RPO-ŁKA.
3. Do reklamacji o zwrot kosztów biletu w przypadku, o którym mowa w § 8 ust. 5 pkt 2 należy dołączyć poświadczenie o rezygnacji z dalszego przejazdu.
4. Jeżeli do biletu była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer.
5. Zwrotu należności za bilet dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 - 1) zmiany Umowy Przewozu - na zasadach określonych w § 13 ust. 5 pkt. 2) w Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA),
 - 2) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „ŁKA” sp. z o.o. i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika Przewoźnika.

§ 10. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet nie jest fakturą VAT.

2. Faktura jest wystawiana w formie elektronicznej.
3. Faktura może być wygenerowana poprzez Serwis w postaci pliku PDF i przesłanego drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej.
4. Faktura VAT jest wystawiana przez Bilkom w terminie do 15-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym został zakupiony bilet:
 - 1) w przypadku podróżujących posiadających Konto Użytkownika na platformie internetowej:
 - a) wygenerowana poprzez Serwis po dokonaniu transakcji zakupu biletu w zakładce „Moje bilety”, wybierając opcję „Pobierz fakturę”;
 - b) w przypadku złożenia wniosku o wystawienie Faktury VAT poprzez Serwis za pośrednictwem formularza znajdującego się w zakładce „Kontakt”;
 - c) w przypadku wyszukania przez podróżnego w zakładce „Moje bilety” poprzez wybór opcji „Pobierz fakturę”,
 - 2) w przypadku podróżujących nieposiadających Konta Użytkownika na platformie internetowej:
 - a) wygenerowana poprzez Serwis, bezpośrednio po dokonaniu transakcji zakup biletu, wybierając opcję „Pobierz fakturę”, do 15-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym został zakupiony bilet;
 - b) w przypadku złożenia wniosku o wystawienie Faktury VAT przez Serwis poprzez formularz znajdujący się w zakładce „Kontakt”;
 - c) w przypadku wyszukania przez Podróżnego w zakładce „Moje bilety” poprzez wybór opcji „Pobierz fakturę”.
5. W przypadku przekroczenia terminu o którym mowa w ust. 4, jednak nie później niż 3 miesiące licząc od końca miesiąca, w którym został zakupiony bilet Użytkownik może złożyć wniosek o Fakturę VAT w zakładce „Kontakt”.
6. Za pośrednictwem Serwisu jest możliwość złożenia wniosku o zmianę danych podanych na fakturze:
 - 1) w przypadku korzystania z Serwisu przez podróżnych posiadających konto użytkownika w zakładce „Moje bilety” poprzez przycisk „Zmiana danych do faktury”,
 - a
 - 2) w przypadku korzystania z Serwisu przez podróżnych nieposiadających konto, poprzez wybranie linku „Moje bilety”, a następnie przycisku „Zmiana danych do faktury” oraz podanie w miejscu wskazanym w Serwisie „Klucza zamówienia” oraz imienia i nazwiska Podróżnego.

§ 11. Prawa i obowiązki

1. Użytkownik zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z Serwisu prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się i akceptację postanowień niniejszego regulaminu i Regulaminu Serwisu,
 - 3) potwierdzić odbiór faktury korygującej,
 - 4) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie z wyjątkiem prawa do dysponowania biletami.
2. Pasażer w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. podczas kontroli dokumentów przewozu zobowiązany jest okazać obsłudze pociągu:

- 1) właściwy bilet w postaci kodu 2D wyświetlony na Urządzeniu elektronicznym – podczas kontroli biletu na Urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona max jasność ekranu, lub
- 2) bilet wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła odczytać wszystkie dane oraz zeskanować kod 2D,
- 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość,
- 4) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu.

Jeżeli, Pasażer odbywający przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. oświadczy, że posiada ważny Dokument poświadczający uprawnienie do ulgi a okaże tylko bilet, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać na podstawie zgłoszonej reklamacji, na zasadach określonych w § 9.

3. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu Serwisu w przypadku naruszenia przez Podróżnego lub Pasażera, Użytkownika niniejszego Regulaminu Bilkom - ŁKA (np. jeżeli Urządzenie elektroniczne za pośrednictwem którego 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).
4. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem Serwisu, „ŁKA” sp. z o.o. zobowiązana jest do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 9.

§ 12. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników Serwisu 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 jest PKP Informatyka spółka z o.o. oraz „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o.
2. Administrator przetwarza dane osobowe Użytkowników Serwisu oraz osób dla których zostały zakupione bilety w celach:
 - 1) świadczenia usługi prowadzenia konta Użytkownika w Serwisie:
 - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - 2) sprzedaży biletów, zawarcia i 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),
 - 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. Podanie danych przez Podróżnego jest dobrowolne, ale niezbędne dla celu realizacji powyższych celów.
4. 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.
5. Odbiorcami danych osobowych będą:
 - 1) organy administracji publicznej – na mocy odpowiednich przepisów prawa,
 - 2) podmioty dostarczające i wspierające systemy teleinformatyczne Administratora w celu obsługi Serwisu oraz podmioty świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora,
 - 3) podmioty współpracujące przy obsłudze infolinii dostępnej dla Podróżnych lub Pasażerów, Użytkowników – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych.
6. Każdej osobie, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo do dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
7. W przypadku wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych każda osoba może zwrócić się do Administratora z prośbą o udzielenie informacji.
8. Niezależnie od powyższego każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 13. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie 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) Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM;
- 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.