

**Regulamin internetowej sprzedaży Biletów ważnych na przejazd
pociągami Koleje Śląskie sp. z .o.o.
zwany dalej Regulaminem BILKOM - KŚ**

Spis treści

§ 1 Postanowienia ogólne.....	3
§ 2 Słownik terminów.....	4
§ 3 Rejestracja.....	6
§ 4 Umowa przewozu.....	7
§ 5 Zakup Biletu.....	9
§ 6 Zmiana umowy przewozu.....	9
§ 7 Zmiana danych osobowych na Bilecie.....	11
§ 8 Zwrot Biletu.....	11
§ 9 Reklamacje i wnioski dotyczące Umowy Przewozu.....	12
§ 10 Wystawianie faktur VAT.....	14
§ 11 Prawa i obowiązki Kupującego.....	15
§ 12 Prawa i obowiązki Pasażera.....	15
§ 13 Prawa i obowiązki KŚ.....	16
§ 14 Dane osobowe.....	16
§15 Postanowienia końcowe.....	18

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 8), Koleje Śląskie sp. z o.o. ustala Regulamin usługi Bilet KŚ w Koleje Śląskie sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem BILKOM - KŚ.
2. Regulamin BILKOM – KŚ określa warunki oraz zasady zakupu Biletu KŚ, warunki dokonywania płatności za Bilet KŚ oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane Bilety KŚ.
3. Akceptując niniejszy regulamin, Klient akceptuje jednocześnie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu BILKOM”, który jest wymagany do korzystania z usług Serwisu. Jeżeli Klient nie akceptuje warunków wyżej wspomnianego regulaminu, Regulaminu BILKOM-KŚ lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w tych dokumentach, zakup Biletu KŚ za pośrednictwem Serwisu jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z Serwisu BILKOM określone są w „Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu BILKOM” dostępnym na stronie: www.bilkom.pl.
4. Bilet KŚ można kupić za pośrednictwem aplikacji mobilnej lub urządzeń elektronicznych, za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie www.bilkom.pl.
5. Regulamin nie ma zastosowania do odprawy podróżnych na podstawie oferty Wspólny Bilet. Zakres tej oferty regulują „Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)”.
6. Klient korzysta z Serwisu w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
7. Regulamin BILKOM-KŚ zamieszczony jest na stronie internetowej <https://www.kolejeslaskie.com/obsługa-podroznnych/przepisy-taryfa-ceny-biletow/regulaminy/> oraz na stronie www.bilkom.pl.
8. Akceptując Regulamin BILKOM–KŚ Klient wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Klientem a Koleje Śląskie sp. z o.o.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie BILKOM – KŚ określenia oznaczają:

1. **KŚ** – Koleje Śląskie sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, ul. Raciborska 58, (40-074) Katowice, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Katowic - Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000357114, NIP: 954-269-97-16, REGON: 241592956 o kapitale zakładowym 140.712.500,00 zł.
2. **„PKP IK”** – „PKP Informatyka” sp. 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: 01736195700000.
3. **Bilet KŚ** – imienny dokument w formie elektronicznej okazywany na urządzeniu mobilnym lub wydrukowany na papierze formatu A4, potwierdzający zawarcie przez Klienta Umowy Przewozu z KŚ, nabywany w aplikacji mobilnej lub za pośrednictwem Serwisu i opłacony za pośrednictwem systemu płatności, upoważniający Podróżnego do przejazdu osób lub przewozu rzeczy /roweru/ zwierząt pociągami KŚ zgodnie ze wskazaniem umieszczonymi na danym Bilecie.
4. **Termin ważności Biletu** – termin ważności Biletu rozpoczyna się od daty i godziny na nim wskazanej oraz uzależniony jest od rodzaju Biletu i zastosowanej oferty.
5. **Oferta specjalna** (handlowa) – oferta, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd – zamieszczona na stronie internetowej KŚ www.kolejeslaskie.pl.
6. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inny dokument, wymieniony w Taryfie przewozowej (TP-KŚ) - Dział V, w ofertach handlowych lub Zasadach odprawy UUT.
7. **Drużyna konduktorska** – kierownik pociągu, konduktor lub inny przedstawiciel przewoźnika KŚ, który upoważniony jest m.in. do: sprzedaży Biletów, kontroli dokumentów przewozu, dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, legalizacji Biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń na Biletach, czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu.

8. **Klient** – osoba korzystająca z Serwisu lub aplikacji mobilnej za pośrednictwem Konta.
9. **Konto Klienta** – indywidualne Konto Klienta, którego założenie wymaga rejestracji w Serwisie, zawierające dane Klienta, w tym dane niezbędne do zakupu Biletu KŚ, do którego dostęp zabezpieczony jest unikalnym loginem i hasłem.
10. **Kupujący** – Klient, który nabył Bilet KŚ z wykorzystaniem BILKOM.
11. **Pasażer** – osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie Umowy Przewozu.
12. **Podróżny** – osoba, której imię i nazwisko znajdują się na Bilecie KŚ, korzystająca z usługi przewozu na podstawie zawartej Umowy Przewozu, osoba, odbywająca przejazd na podstawie Biletu.
13. **Poświadczenie** – adnotacja zmieniająca zakres uprawnień określony na Bilecie lub stanowiąca podstawę do zwrotu należności, potwierdzona na Bilecie, lub na odrębnym dokumencie.
14. **Oplata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
15. **Oplata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez KŚ koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do ulgowego przejazdu i udokumentowaniem tego uprawnienia po zrealizowanym przejeździe, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
16. **Urządzenie** – urządzenie mobilne umożliwiające korzystanie z sieci Internet, zdolne do wyświetlania m. in. plików PDF, za pomocą którego można korzystać z Serwisu oraz nabyć Bilet lub 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 posiadać system operacyjny nie starszy niż Android 4.4 (Kitkat) API Level 19.
17. **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w Serwisie i posiadający Konto Klienta.
18. **Reklamacja** – pisemna reklamacja składana przez Podróżnego lub Użytkownika dotycząca całkowitego albo częściowego niewykorzystania Biletu (Biletów), lub z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Przewozu.

19. **Umowa Przewozu** – umowa na przewóz w komunikacji krajowej zawierana przez Klienta z KŚ za pośrednictwem Serwisu BILKOM poprzez zakup Biletu tj. umowa z KŚ na przejazd pociągiem lub kilkoma pociągami (w zależności od oferty).
20. **Serwis (BILKOM)** – stworzony przez PKP Informatyka serwis internetowy o nazwie handlowej BILKOM, udostępniany Klientom pod adresem: **www.bilkom.pl** lub w formie aplikacji natywnej, za pośrednictwem, którego Agent prowadzi sprzedaż Biletów, dający Klientom możliwość korzystania za pośrednictwem Internetu i przy użyciu komputera lub urządzenia mobilnego z systemu elektronicznej sprzedaży Biletów (pozyskiwanie informacji oraz realizowania operacji handlowych).
21. **Regulamin BILKOM** – regulamin określający rodzaje, zasady, warunki oraz zakres świadczenia drogą elektroniczną usług polegających na pośrednictwie sprzedaży Biletów z wykorzystaniem Serwisu lub aplikacji mobilnej.
22. **Wspólny Bilet (ZW – WB)** – nabywany za pośrednictwem Serwisu imienny dokument potwierdzający zawarcie Umowy Przewozu zgodnie z Zasadami i Warunkami Stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB), z wybranymi, określonymi Przewoźnikami wykonującymi Przewóz, uprawniający do przejazdu osób lub przewozu rzeczy/zwierząt pociągami tych Przewoźników w komunikacji krajowej na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie ze wskazaniem umieszczonym na tym Bilecie, udostępniany w formie elektronicznej.
23. **Taryfa przewozowa (TP-KŚ)** – Taryfa przewozowa (TP-KŚ) Koleje Śląskie sp. z o.o., zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, zwierząt i rzeczy w pociągach KŚ.
24. **Regulamin (RPO-KŚ)** – Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie sp. z o.o. (RPO-KŚ).
25. **Zasady odprawy UUT** – Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej.

§ 3. Rejestracja

1. Z Serwisu mogą korzystać zarówno osoby zarejestrowane w Serwisie, jak i osoby, które nie dokonały takiej rejestracji poprzez konto „Gość”.
2. Warunkiem korzystania z Serwisu jest ukończenie przez Klienta 16 roku życia oraz zaakceptowanie „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za

pośrednictwem Serwisu BILKOM” oraz Regulaminu BILKOM – KŚ.

3. Serwis umożliwia Klientowi utworzenie jednego indywidualnego Konta Klienta poprzez spełnienie poniższych warunków:
 - 1) potwierdzenie zapoznania się i zaakceptowanie Regulaminu BILKOM oraz Regulaminu BILKOM KŚ (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. Serwis umożliwia dezaktywację Konta Klienta powodującą jego zablokowanie poprzez skorzystanie z opcji „Zablokuj Konto”. Dopuszcza się powtórny aktywację Konta po ponownym zaakceptowaniu Regulaminu BILKOM oraz potwierdzeniu aktywacji w Serwisie.
5. Serwis umożliwia w każdym czasie usunięcie Konta Klienta przez Klienta poprzez skorzystanie z opcji „Usuń Konto”.

§ 4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Przewozu jest Bilet KŚ okazywany na urządzeniu mobilnym lub w formie papierowej wydrukowany na papierze formatu A4. Podróżny może nabyć Bilet KŚ na przejazd w ramach jednej transakcji dla maksymalnie 6 osób przy czym na Bilecie musi być wskazane imię i nazwisko Podróżnego (jednej z osób korzystającej z podróży).
2. Najwcześniej na 14 dni przed planowanym terminem podróży, a najpóźniej na 5 minut przed planowanym terminem odjazdu pociągu z danej stacji, Podróżny za pośrednictwem Serwisu BILKOM może nabyć Bilety:
 - a) jednorazowe z zastosowaniem taryfy normalnej, ulgowej oraz dla osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej,
 - b) na przewóz psa, rzeczy, roweru nabywany tylko łącznie z Biletem na przejazd osób,udostępnione do sprzedaży w systemie BILKOM z wyłączeniem niektórych ofert specjalnych i pozataryfowych (dostępnych na odrębnych warunkach) opisanych na stronie www.kolejeslaskie.pl.

Warunki przewozu są określone w Taryfie przewozowej (TP-KŚ) i Regulaminie (RPO-KŚ).

3. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 2 może być skrócony w wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany rozkładu jazdy) albo gdy zasady korzystania z danej oferty specjalnej, ZW-WB lub Zasad odprawy UUT przewidują inny termin przedsprzedaży.
4. Termin ważności Biletu jednorazowego:
 - a) na odległość do 50 km – wynosi 3 godziny licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego lub od godziny zakupu,
 - b) na odległość od 51 km do 100 km – wynosi 6 godzin licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego lub od godziny zakupu,
 - c) na odległość 101 km i więcej wynosi jeden dzień. Dzień liczy się od godziny 00:01 do 24:00,
 - d) „tam i z powrotem” – wynosi 1 dzień,
 - e) wg ofert specjalnych - określony jest w warunkach stosowania tych ofert.
5. Bilet na przejazd zawiera następujące dane:
 - 1) nazwa Przewoźnika,
 - 2) relację przejazdu (od stacji – do stacji) lub odcinek obowiązywania,
 - 3) kod 2D,
 - 4) data wyjazdu,
 - 5) liczba osób wg taryfy normalnej i/albo uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
 - 6) wysokość opłaty za przejazd,
 - 7) odległość taryfowa albo obszar obowiązywania,
 - 8) termin lub zakres ważności,
 - 9) numer Biletu KŚ,
 - 10) imię i nazwisko Podróżnego,
 - 11) forma płatności,
 - 12) ew. inne informacje (np. wypis bagaż/pies/wózek).
6. Bilety są ważne na przejazd pociągami uruchamianymi przez Koleje Śląskie sp. z o.o.
7. Dane na Bilecie KŚ zapisane są w języku polskim.
8. Postanowienia taryfowe dotyczące przejazdów osób, przewozu rzeczy i zwierząt oraz opłaty obowiązujące w pociągach uruchamianych przez Koleje

Śląskie sp. z o.o. określone są odpowiednio w Taryfie przewozowej (TP-KŚ) oraz Regulaminie przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie sp. z o.o. (RPO-KŚ) dostępnych na stronie internetowej <https://www.kolejeslaskie.com/obsługa-podroznich/przepisy-taryfa-ceny-biletow/regulaminy/>.

§ 5. Zakup Biletu

1. W celu zakupu Biletu KŚ należy wybrać:
 - 1) relację przejazdu,
 - 2) datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu,
 - 3) podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej i/albo ulgowej,
 - 4) wprowadzić imię i nazwisko Podróżnego oraz adres e-mail,
 - 5) dokonać zapłaty za przejazd. Płatności za Bilet KŚ należy dokonać w ciągu 15 minut od złożenia zamówienia, nie później jednak niż na 5 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
2. Bilet KŚ może mieć formę elektroniczną albo wydruku papierowego.

§ 6. Zmiana Umowy Przewozu

1. Zmiana Umowy Przewozu zawartej przez Kupującego może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) zakresu uprawnień do ulgi.
2. Zmiana Umowy Przewozu poprzez serwis BILKOM polega na zakupie nowego Biletu KŚ, a następnie zwrocie Biletu KŚ wymienianego w ramach jednego, ciągłego procesu bez potrącania odstępnego.
3. Płatność w procesie wymiany:
 - 1) zwrot należności za wymieniony Bilet KŚ, następuje w przypadku różnicy wynikającej z zakupu Biletu KŚ tańszego niż wymieniany.
 - 2) w przypadku, kiedy nowy Bilet KŚ jest droższy, Klient dopłaca różnicę należności.

- 3) w przypadku, jeśli cena nowego i wymienianego Biletu KŚ jest taka sama to nie jest dokonywana żadna operacja płatnicza.
4. Jeżeli Podróżny zamierza dokonać zmiany Umowy Przewozu, o której mowa w ust. 1 i rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego Biletu KŚ, zobowiązany jest nabyć nowy Bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany Bilet KŚ jest dokonywany na zasadach określonych w § 9 „Regulaminu Bilkom – KŚ”, bez potrącania odstępnego.
5. Jeżeli zmiana Umowy Przewozu dokonywana jest w pociągu:
 - 1) w zakresie zmiany terminu wyjazdu – Podróżny zobowiązany jest zgłosić się do Drużyny konduktorskiej przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu w celu nabycia/zalegalizowania lub uzyskania na Bilecie poświadczenia o zmianie terminu (daty i/lub godziny). Termin ważności takiego Biletu liczy się od dnia i godziny wskazanych w poświadczeniu. Obowiązek ten nie dotyczy osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
 - 2) w każdym zakresie wskazanym w ust. 1, a z tytułu zmiany Biletu KŚ przysługuje:
 - a) niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w § 9 „Regulaminu Bilkom - KŚ”,
 - b) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy Bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie Biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8.
6. W przypadku niezgłoszenia zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w ust. 5 pkt 1, oprócz opłat taryfowych, Drużyna konduktorska 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 (Dz. U z 2005 r. Nr 14 poz. 117).
7. Za Bilet KŚ odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany Umowy Przewozu, Podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego, – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w § 9 „Regulaminu Bilkom - KŚ”.
8. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich Pasażerów, pod warunkiem, że zgłosi zamiar zmiany nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym Bilecie. W takiej sytuacji nie pobiera się

od podróżnego opłaty dodatkowej za wydanie Biletu w pociągu. Po przyjeździe pociągu do stacji przeznaczenia wskazanej na posiadanym Bilecie, podróżnemu wydaje się nowy Bilet.

§ 7. Zmiana danych osobowych na Bilecie

1. Zmiany danych osobowych Podróżnego można dokonać tylko raz, najpóźniej na 5 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji, bez potrącenia odstępnego.
2. Zmiana danych osobowych Podróżnego powoduje wygenerowanie nowego Biletu KŚ.
3. Jeśli Podróżny chce dokonać kolejnej zmiany danych osobowych może dokonać zmiany poprzez procedurę zwrotu po potrąceniu 10% tytułem odstępnego oraz dokonując zakupu nowego Biletu KŚ ze zmienionymi danymi osobowymi.

§ 8. Zwrot Biletu

1. Kupujący może poprzez Serwis BILKOM dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu KŚ, najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem terminu jego ważności, po potrąceniu 10% odstępnego.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, albo po rozpoczęciu terminu ważności Biletu KŚ, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet KŚ odpowiednio poświadczony można dochodzić na zasadach określonych w § 9 „Regulaminu Bilkom - KŚ”, w drodze pisemnej reklamacji.
3. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet KŚ jest możliwy pod warunkiem uzyskania od Drużyny konduktorskiej odpowiedniego poświadczenia, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany na zasadach określonych w § 9 „Regulaminu Bilkom-KŚ”.
4. Podróżny, po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu KŚ (np. w przypadku niewygenerowania lub błędnego wygenerowania Biletu KŚ z powodu błędnego działania Serwisu), może dochodzić zwrotu należności za niewykorzystany Bilet KŚ na zasadach określonych w § 9 „Regulaminu Bilkom”.

§ 9. Reklamacje i wnioski dotyczące Umowy Przewozu

1. Uprawniony albo podróżny może złożyć do KŚ reklamację:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu KŚ,
 - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny Bilet KŚ lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.
2. Reklamacja powinna odpowiadać warunkom określonym w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, Poz. 266 z późn. zm.).
3. Reklamacje o których mowa w ust.1 mogą być złożone w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) listownie za pośrednictwem poczty – na adres: Koleje Śląskie sp z o.o. Raciborska 58, 40-074 Katowice,
 - b) osobiście w siedzibie KŚ – ul. Raciborska 58, 40-074 Katowice,
 - c) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż Biletów na przejazd pociągami KŚ,
 - 2) dokumentowej:
 - a) poprzez Formularz kontaktowy Serwisu udostępniony w zakładce „Kontakt”,
 - b) drogą elektroniczną na adres skargi@kolejeslaskie.pl.
4. Reklamacje wyłącznie drogą pisemną można składać zgodnie z zapisami § 22 ust. 3 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ) przez Koleje Śląskie sp. z o.o.

Do reklamacji składanej w formie pisemnej (w jednostce organizacyjnej wskazanej przez Przewoźnika, w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż Biletów KŚ, przesyłką pocztową) z tytułu:

 - 1) całkowicie niewykorzystanego Biletu KŚ odpowiednio należy:
 - a) dołączyć kopię niewykorzystanego Biletu wraz z kopią poświadczenia o jego niewykorzystaniu, a w przypadku zakupu nowego Biletu również jego kopię,
 - b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania Biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego,

- 2) za częściowo niewykorzystany Bilet KŚ – należy dołączyć kopię poświadczenia o częściowym odstąpieniu od Umowy Przewozu wraz z kopią Biletu KŚ.
5. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji i zwrot należności, z tytułu całkowitego niewykorzystania Biletu KŚ uzależniona jest dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli Biletu, którego reklamacja dotyczy.
6. Jeżeli do Biletu KŚ była wystawiona faktura VAT w reklamacji należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzenia dostarczenia faktury korygującej do Kupującego.
7. Zwrotu należności za Bilet KŚ dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 - 1) zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w § 12 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ) przez Koleje Śląskie sp. z o.o.
 - 2) jeżeli niewykorzystanie Biletu KŚ nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KŚ i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika KŚ,
 - 3) jeżeli zostały zmienione (po raz pierwszy) dane osobowe na Bilecie KŚ.
9. W razie częściowego niewykorzystania Biletu KŚ, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
10. Reklamacja złożona przez Klienta lub Podróżnego powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia pisma,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) składającego reklamację,
 - 3) adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację/wniosek, jeśli reklamacja złożona została poza Serwisem,
 - 4) adres e-mail, jeśli reklamacja została złożona za pośrednictwem Serwisu,
 - 5) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, jeśli reklamacja złożona poza Serwisem,
 - 6) kategoria zgłoszenia i temat, jeśli reklamacja złożona w Serwisie,
 - 7) numer Biletu KŚ,
 - 8) kopia Biletu KŚ, jeśli reklamacja złożona poza Serwisem,
 - 9) kwotę roszczenia,
 - 10) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, jeśli reklamacja złożona poza Serwisem,
 - 11) wykaz załączonych dokumentów,
 - 12) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji/wniosku, jeśli reklamacja została złożona poza Serwisem,

oraz dołączona:

- 13) odpowiednio: kopia Biletu wydanego w pociągu lub kopia wezwania do zapłaty wystawionego w pociągu lub skan ww. dokumentów, jeśli reklamacja została złożona poprzez Serwis lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,
 - 14) kopia dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty – lub jego skan, jeśli reklamacja została złożona poprzez Serwis lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,
 - 15) uwierzytelniona kopia ważnego dokumentu przewozu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, w związku z brakiem których w pociągu wystawiono podróżnemu Bilet za pobraniem stosownych opłat. Uwierzytelnienia może dokonać upoważniony pracownik Przewoźnika, notariusz lub wystawca dokumentu.
11. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie należy do kompetencji KŚ, wówczas jest ona przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
 12. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać informacje określone w § 22 ust. 6 Regulaminu przewozu.
 13. Reklamacje mogą być składane odpowiednio w terminach wskazanych w § 22 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ) przez Koleje Śląskie sp. z o.o.

§ 10. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet KŚ nie jest fakturą VAT.
2. Faktury z tytułu zakupu Biletu i zawarcia Umowy Przewozu wystawiane są w formie elektronicznej zgodnie z § 10 postanowieniami „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu BILKOM”.
3. Klient zobowiązany jest do podania następujących danych niezbędnych do wystawienia faktury: nazwa firmy lub os. fizycznej, NIP, ulica, kod pocztowy, miasto.

§ 11. Prawa i obowiązki Kupującego

1. Kupujący zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z Serwisu prawdziwe i aktualne dane,
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu BILKOM – KŚ na każde żądanie Serwisu,
 - 3) umożliwić zapoznanie się z Regulaminem BILKOM- KŚ każdej osobie, dla której został zakupiony Bilet KŚ w Serwisie.
2. Akceptując Regulamin BILKOM – KŚ Klient oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.

§ 12. Prawa i obowiązki Pasażera

1. Pasażer zobowiązany jest:
 - 1) okazać Drużynie konduktorskiej KŚ dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
 - a) właściwy Bilet KŚ wyświetlony na urządzeniu mobilnym – w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie KŚ oraz zeskanować kod 2D (podczas kontroli Biletu KŚ na urządzeniu mobilnym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu), lub
 - b) Bilet KŚ wydrukowany na papierze formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi – w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie KŚ oraz zeskanować kod 2D,
 - c) dokument stwierdzający tożsamość, w przypadku, gdy dane Pasażera znajdują się na Bilecie.
 - 2) posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać Drużynie konduktorskiej na każde żądanie. Obowiązek wręczania legitymacji służbowej nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej oraz umundurowanych funkcjonariuszy Policji.
2. Pasażera, który nie spełni powyższych warunków, traktuje się jak osobę bez

ważnego Biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w urządzeniu mobilnym lub brak zasięgu nie zwalnia Pasażera z obowiązku okazania ważnego Biletu KŚ na przejazd.

§ 13. Prawa i obowiązki KŚ

1. KŚ ma prawo odstąpić od Umowy Przewozu zawartej przy wykorzystaniu Serwisu w przypadku naruszenia przez Klienta lub Pasażera niniejszego Regulaminu BILKOM – KŚ (at. jeżeli urządzenie mobilne, za pośrednictwem, którego Pasażer okazuje Bilet KŚ funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia Biletu KŚ w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli mogła zeskanować kod 2D).
2. W związku z Umową Przewozu, KŚ zobowiązana jest do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą Umową Przewozu,
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji oraz wniosków, o których mowa w § 9.

§ 14. Dane osobowe

Zgodnie rt. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych informujemy, iż:

1. Administratorem danych osobowych podawanych na potrzeby zawarcia i w związku z realizacją Umowy Przewozu są Koleje Śląskie sp. z o.o.
2. W razie pytań związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się z powołanym przez administratora danych inspektorem ochrony danych, adres e-mail: iodo@kolejeslaskie.pl.
3. Dane osobowe Podróżnego przetwarzane będą do celów: usług świadczonych przez Koleje Śląskie sp. z o.o. na podstawie zawartej umowy o świadczenie usług przewozowych w zakresie realizacji przewozów przez przewoźników określonych Regulaminem przewozu oraz o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie Indywidualnego Konta Klienta. Ponadto dane Podróżnego będą przetwarzane dla celów księgowych, rozliczeniowych, reklamacji i przechowywania wskazanych dokumentów. Dodatkowo wizerunek Podróżnego może być przetwarzany

w związku z monitoringiem zainstalowanym w pociągach (wewnątrz i na zewnątrz) celem zapewnienia bezpieczeństwa podróżnym, pracownikom i innym osobom oraz mieniu podróżnych, pracowników i innych osób.

4. Wysyłając dane, Podróżny przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia umowy w zakresie:
 - 1) zakupu Biletów KŚ – w zakresie imienia i nazwiska, adres e-mail, login. Niepodanie danych uniemożliwia zakup Biletów KŚ za pośrednictwem Serwisu,
 - 2) konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach w czasie przejazdu – o stanie zdrowia. Niepodanie wskazanych danych uniemożliwi wykonanie Umowy Przewozu zgodnie z oczekiwaniami, tj. z udogodnieniami,
 - 3) wizerunku – niemożliwe jest wykonanie usługi przewozu bez zastosowania monitoringu,
 - 4) zgodnie z obowiązującym prawem dane Podróżnego będą przekazywane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Koleje Śląskie sp. z o.o., podmiotom świadczącym usługi hostingowe, usługi utrzymania i prowadzenia Serwisu usługi serwisowe, podmiotom uprawnionym do uzyskania danych, tj. organom publicznym na podstawie przepisów prawa dla celów związanych z prowadzonymi postępowaniami (karnymi, cywilnymi, administracyjnymi), a także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń przez Koleje Śląskie sp. z o.o., podmiotom świadczącym usługi pocztowe celem wysyłki korespondencji do Podróżnego.
5. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego jest niezbędne (na podstawie art. 6 ust 1 pkt. a, b, c, f Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) do wykonania Umowy Przewozu, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze oraz na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona, także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń przez Koleje Śląskie sp. z o.o.
6. Podróżny posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo zgłoszenia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

7. Podróżny posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie BILKOM - KŚ, zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U z 2020 poz. 8) oraz przepisy obowiązującego prawa polskiego.
2. W przypadku zastrzeżeń do zakupionej przez Internet usługi Pasażer może złożyć reklamację przy pomocy europejskiej platformy ODR pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Platforma ODR to nowe narzędzie stworzone przez Komisję Europejską, wspierające dotychczasowe systemy obsługi klienta i ułatwiające niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami.