

**REGULAMIN internetowej sprzedaży biletów ważnych na przejazd
pociągami Koleje Śląskie sp. z o. o.
zwany dalej Regulaminem e-KŚ**

Spis treści

§ 1 Postanowienia ogólne	3
§ 2 Słownik terminów	4
§ 3 Zakres stosowania	6
§ 4 Warunki i zasady korzystania z Systemu e-KŚ	7
§ 5 Zakup biletu	8
§ 6 Zawarcie umowy przewozu	10
§ 7 Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety jednorazowe lub na przejazdy wielokrotne	11
§ 8 Wystawianie faktur VAT	15
§ 9 Prawa i obowiązki Użytkownika (Podróżnego)	16
§ 10 Prawa i obowiązki przewoźnika i operatora	17
§ 11 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 Internetowej Sprzedaży Biletów e-KŚ zwany dalej **Regulaminem e – KŚ**.
2. Regulamin e – KŚ określa warunki oraz zasady zakupu Biletu, warunki dokonywania płatności za Bilet oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane Bilety.
3. Akceptując Regulamin Internetowej Sprzedaży Biletów e-KŚ Użytkownik lub Podróżny akceptuje jednocześnie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Systemu e-KŚ”, który jest wymagany do korzystania z usług Systemu. Jeżeli Użytkownik lub Podróżny nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków i/lub nie spełnia wymagań technicznych, dalsze korzystanie z Systemu e-KŚ jest niemożliwe.
4. Użytkownik lub Podróżny korzysta z Systemu e-KŚ w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Użytkownik lub Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
5. Aby kupić Bilet Użytkownik lub Podróżny musi zaakceptować „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Systemu e-KŚ” oraz „Regulamin e-KŚ”. Z Systemu mogą korzystać zarówno osoby zarejestrowane w Systemie, jak i osoby, które nie dokonały takiej rejestracji.
6. Bilet można kupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie www.kolejeslaskie.pl.
7. Do wyświetlenia Biletu na urządzeniu mobilnym wymagane jest posługiwanie się urządzeniem z obsługą plików PDF minimum w specyfikacji 1.4.
8. Instrukcja obsługi Systemu e-KŚ dostępna jest na stronie internetowej <https://bilet.kolejeslaskie.com/> w zakładce „Pomoc”.

§ 2 SŁOWNIK TERMINÓW

Użyte w Regulaminie e-KŚ określenia i skróty oznaczają:

1. **Przewoźnik** –Koleje Śląskie sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach (40-074), przy ul. Raciborskiej 58, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000357114, NIP 9542699716, REGON: 241592956.
2. **Operator** –, „PKP Informatyka” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-305), przy ul. 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. **System e-KŚ** - Internetowy System Sprzedaży Biletów (e-KŚ) dostępny na stronie internetowej www.kolejeslaskie.pl, umożliwiający nabycie przez Internet Biletu na przejazd/przewóz pociągami obsługiwanymi przez Koleje Śląskie.
4. **Urządzenie elektroniczne** – urządzenie stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne 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.
5. **Użytkownik** – osoba, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz dokonuje płatności za pomocą własnych środków płatniczych w systemie e-KŚ.
6. **Konto Użytkownika** - indywidualne Konto Użytkownika, którego założenie wymaga rejestracji w Systemie, zawierające dane Podróżnego, w tym dane niezbędne do zakupu Biletu, do którego dostęp zabezpieczony jest unikalnym hasłem.
7. **Płatność online** - opłacenie należności za pomocą:
 - a) karty płatniczej własnej lub firmowej (z wyjątkiem kart korporacyjnych bezimiennych),

- b) przelewu internetowego online,
- c) systemu płatności mobilnych BLIK.

Obsługiwane standardy kart oraz przelewy internetowe wskazane są na stronie internetowej: <https://bilet.kolejeslaskie.com> w stopce dotyczącej sposobów płatności.

8. Umowa przewozu - umowa zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Przewoźnikiem na przejazd/przewóz osób, zwierząt lub rzeczy w pociągach uruchamianych przez Koleje Śląskie sp. z o.o.

9. Dokument przewozu – ważny Bilet na przejazd/przewóz.

10. Bilet - imienny dokument w formie elektronicznej okazywany na urządzeniu mobilnym lub wydrukowany na papierze formatu A4 potwierdzający zawarcie umowy przewozu.

11. 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.

12. Drużyna konдукtorska - kierownik pociągu, konдукtor 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.

13. Podróżny - osoba, której imię i nazwisko znajdują się na bilecie, korzystająca z usługi przewozu na podstawie zawartej umowy przewozu lub osoba, odbywająca przejazd na podstawie Biletu.

14. Klient - osoba nabywająca Bilet za pośrednictwem Systemu e-KŚ.

15. Termin ważności Biletu - termin ważności Biletu rozpoczyna się od daty i godziny na nim wskazanej oraz uzależniony jest od rodzaju Biletu i zastosowanej oferty.

16. Poświadczenie - adnotacja zmieniająca zakres uprawnień lub stanowiąca podstawę do zwrotu należności, potwierdzona na Bilecie, lub na odrębnym dokumencie odpowiednio:

- a) w punkcie odprawy – datownikiem, pieczętą kasy i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jej dokonania,

b) w pociągu – odciskiem pieczętki identyfikacyjnej, wraz z zamieszczeniem daty, godziny jej dokonania oraz podpisem Drużyny konduktorskiej.

- 17. Opłata 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.
- 18. Opłata manipulacyjna** - opłata uwzględniająca poniesione przez KŚ koszty czynności związane 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.
- 19. Reklamacja** - pisemna reklamacja składana przez Podróżnego dotycząca całkowitego albo częściowego niewykorzystania Biletu (Biletów), lub z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.
- 20. Oferta specjalna (handlowa)** - oferta, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd – zamieszczona na stronie internetowej KŚ <http://www.kolejeslaskie.com>.
- 21. Regulamin RPO-KŚ** – Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ) przez Koleje Śląskie sp. z o.o.
- 22. 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 oraz Cennik usług przewozowych (C-KŚ).
- 23. Zasady odprawy UUT** - Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej.

§ 3

ZAKRES STOSOWANIA

1. Regulamin e-KŚ określa warunki i zasady zakupu Biletu za pośrednictwem strony internetowej <https://bilet.kolejeslaskie.com/> przy pomocy Systemu e-KŚ na przejazd

pociągami uruchamianymi przez Koleje Śląskie sp. z o.o., w całej relacji lub na części drogi przebiegu pociągu.

2. Postanowienia taryfowe o przewozie osób, zwierząt i rzeczy stosowane w systemie e-KŚ obsługiwany przez Operatora określone są w Taryfie przewozowej (zwanej dalej TP-KŚ), w ofertach specjalnych KŚ dostępnych na stronie internetowej Przewoźnika: <http://www.kolejeslaskie.com/> oraz w Zasadach odprawy UUT.

§ 4

WARUNKI I ZASADY KORZYSTANIA Z SYSTEMU e-KŚ

1. Warunkiem skorzystania z Systemu e-KŚ jest:

a) akceptacja niniejszego Regulaminu Internetowej Sprzedaży Biletów (zwanego dalej Regulaminem e-KŚ), która jest jednocześnie oświadczeniem woli i stwarza prawne zobowiązania między Użytkownikiem a Przewoźnikiem, a także:

b) spełnienie następujących wymagań technicznych:

- dostęp do sieci Internet,
- zainstalowanie w Systemie przeglądarki Internet Explorer w wersji minimum 8, Firefox w wersji minimum 11, Opera w wersji minimum 12 lub Chrome,
- zainstalowanie w systemie aplikacji do odczytu plików PDF, np. Adobe Reader w wersji X,
- dostęp do sprawnej drukarki, drukującej na papierze formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością minimum 600 dpi lub przenośnego urządzenia mobilnego zdolnego do wyświetlania plików PDF,

3. Z Systemu mogą korzystać zarówno osoby zarejestrowane w Systemie, jak i osoby, które nie dokonały takiej rejestracji.

4. System e-KŚ umożliwia utworzenie Indywidualnego Konta Użytkownika.

5. Użytkownik, który zamierza dokonać rejestracji w systemie e-KŚ, powinien:

1) założyć konto w Systemie e-KŚ poprzez rejestrację podając:

- a) adres e-mail i hasło dostępu,
- b) dane o właścicielu Biletu: imię, nazwisko, rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem umożliwiającym stwierdzenie tożsamości,

c) dane do faktury - podane dane przy rejestracji konta mogą zostać wykorzystane przy każdorazowym wystawianiu faktur.

2) zaakceptować Regulamin Internetowej Sprzedaży e-KŚ – korzystanie z Systemu e-KŚ oznacza akceptację przyjęcia warunków Regulaminu e-KŚ.

§ 5

ZAKUP BILETU

1. Najwcześniej na 14 dni przed planowanym terminem podróży, a najpóźniej przed planowanym terminem odjazdu pociągu z danej stacji Podróżny za pośrednictwem Systemu e-KŚ codziennie w godzinach 1:00 – 24:00 może nabyć Bilety:
 - 1) jednorazowe,
 - 2) okresowe odcinkowe imienne oraz okresowe imienne według ofert specjalnych,
 - 3) grupowe,
 - 4) sieciowe,
 - 5) na przewóz psa, rzeczy, roweru (w tym sieciowy imienny miesięczny na rower),udostępnione do sprzedaży w systemie e-KŚ z wyłączeniem niektórych ofert specjalnych i pozataryfowych (dostępnych na odrębnych warunkach) opisanych na stronie www.kolejeslaskie.pl.
2. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust.1 może być skrócony w wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany rozkładu jazdy) albo gdy zasady korzystania z danej oferty specjalnej lub Zasady odprawy UUT przewidują inny termin przedsprzedaży.
3. Za pośrednictwem Systemu e-KŚ można nabyć Bilety na przejazdy wyłącznie w relacjach pociągów uruchamianych przez Koleje Śląskie, na całej lub części drogi przebiegu tych pociągów, z wyjątkiem Biletów sieciowych obowiązujących w terminie ich ważności, w dowolnej relacji w pociągach uruchamianych przez Koleje Śląskie sp. z o.o.
4. Bilety wydawane za pośrednictwem Systemu e-KŚ są imienne i ważne z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość . Bilety okresowe i sieciowe imienne dla swej ważności wymagają dodatkowo określenia rodzaju i numeru dokumentu wskazanego przy zakupie. Dane zawarte na Bilecie podlegają weryfikacji

w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych i muszą być zgodne z danymi zakodowanymi na okazanym dokumencie przewozu.

5. Bilet może być wydany na przejazd dla maksymalnie 6 osób, z wyjątkiem Biletów okresowych i sieciowych (wydawanych dla 1 osoby) oraz Biletów na przejazd grupy, na których wskazane są dane określone w ust. 4 wyłącznie jednego z podróżnych odbywających wspólnie przejazd. 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,
 - d) „tam i z powrotem” – wynosi jeden dzień,
 - e) wg ofert specjalnych - określony jest w warunkach stosowania tych ofert.
7. Termin ważności Biletu rozpoczyna się od daty i godziny, wskazanej na nim. Dzień liczy się od godziny 00:01 do 24:00; Użytkownik lub Podróżny podczas zakupu Biletu dokonuje wyboru:
 - a) relacji przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu),
 - b) daty i godziny wyjazdu,
 - c) pociągu,
 - d) liczby osób (z wyjątkiem biletów okresowych i sieciowych) wg opłaty normalnej i/ albo uprawnionych do ulgi („liczba osób wg taryfy ulgowej”),
 - e) wskazania imienia i nazwiska osoby (właściciela Biletu), która będzie odbywała przejazd,- w przypadku Biletów okresowych i sieciowych imiennych - rodzaju i numeru dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości tej osoby oraz adresu e-mail, na który zostanie wysłany zakupiony Bilet.
8. Zakup Biletu będzie możliwy po wprowadzeniu adresu e-mail, zaakceptowaniu Regulaminu e-KŚ i kliknięciu przycisku „Autoryzuj”.
9. W celu dokończenia procesu płatności należy kliknąć na link wysłany na wskazany adres e-mail.

10. Po użyciu przycisku "Płatność" Użytkownik przechodzi do Systemu płatności umożliwiającemu dokonanie płatności za zamówione Bilety.

§ 6

ZAWARCIE UMOWY PRZEWOZU

1. Warunkiem zawarcia umowy przewozu (zakupu Biletu) jest dokonanie płatności online za pośrednictwem Systemu e-KŚ (po uzyskaniu z banku potwierdzenia płatności) i udostępnieniu Biletu wygenerowanego przez System do samodzielnego wydrukowania lub okazania na przenośnym urządzeniu mobilnym.
2. Użytkownik wybiera formę płatności online zaznaczając jedną z opcji dostępną na stronie płatności internetowych (np. karta płatnicza, e-przelew, BLIK, visa mobile, Google Pay).
3. Aby nie utracić zamówienia, Użytkownik od momentu jego złożenia ma 15 minut na dokonanie płatności.
4. W przypadku braku możliwości pobrania wymaganej kwoty z rachunku karty płatniczej lub konta bankowego, zamówienie zostanie automatycznie anulowane.
5. Po skutecznym dokonaniu płatności Użytkownik może wydrukować czytelnie, na papierze formatu A-4 w orientacji pionowej, właściwy Bilet uprawniający do przejazdu/przewozu w zakresie na nim wskazanym lub posiadać w formie elektronicznej na urządzeniu mobilnym umożliwiającym okazanie Biletu Drużynie konduktorskiej zgodnie z wymogami w § 4 ust. 1 pkt b tiret czwarty.
6. Wydrukowany lub okazywany na urządzeniu mobilnym Bilet jest imienny i zawiera:
 - 1) rodzaj oferty,
 - 2) liczbę osób wg opłaty normalnej i/albo z ulgą ustawową (z wyjątkiem Biletów okresowych i sieciowych),
 - 3) rodzaj i klasę pociągu,
 - 4) imię i nazwisko właściciela a w przypadku Biletów okresowych i sieciowych rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzający tożsamość właściciela,
 - 5) kod 2D,

- 6) seria i numer Biletu,
 - 7) termin lub zakres ważności Biletu,
 - 8) relację przejazdu lub obszar obowiązywania,
 - 9) opcjonalnie drogę przewozu,
 - 10) cenę brutto i kwotę PTU,
 - 11) formę płatności,
 - 12) dane świadczące o dokonaniu zapłaty (m.in. identyfikator, nr transakcji),
 - 13) ew. inne informacje (np. wypis „bagaż/pies/wózek”),
 - 14) dane na Bilecie zapisane są w języku polskim.
7. Dane, wymienione w ust. 6 podlegają weryfikacji i muszą być zgodne z danymi będącymi w posiadaniu Kolei Śląskich.
 8. Bilet okresowy i sieciowy jest ważny wraz z dokumentem, którego rodzaj i numer zostały na nim wpisane.
 9. Właściciel Biletu podczas kontroli wskazuje osoby, które podróżują na podstawie okazanego i zweryfikowanego Biletu.
 10. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego Biletu, zobowiązana jest posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu.

§7

Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane Bilety jednorazowe lub na przejazdy wielokrotne.

1. Użytkownik lub Podróżny ma prawo do zwrotu Biletu z zastrzeżeniem ust. 8. Po zalogowaniu do swojego konta lub w otrzymanym e-mailu należy użyć opcji "**Zwrot biletu**". Po stwierdzeniu w Systemie faktu niewykorzystania zakupionego Biletu, z którego Użytkownik lub Podróżny zrezygnował, nastąpi zwrot wpłaconej należności po potrąceniu 10% tytułem odstępnego.

2. Rezygnacja z zakupionego częściowo niewykorzystanego Biletu miesięcznego odcinkowego i sieciowego miesięcznego imiennego może nastąpić nie później niż 10 dnia ważności, natomiast Biletu 5-dniowego nie później niż 1 dnia ważności wówczas zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany, potrącając od zwracanej należności 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień §15 ust. 10 RPO-KŚ. Zwroty Biletów zakupionych z zastosowaniem ofert specjalnych oraz opłat wynikających z Zasad odprawy UUT dokonywane są z zastosowaniem postanowień w nich zawartych.
3. Nie podlegają zwrotowi za pośrednictwem Systemu e-KŚ Bilety zakupione w dzień podróży.
4. Zwrot Biletów zakupionych za pośrednictwem Systemu e-KŚ odbywa się tylko i wyłącznie drogą internetową (brak możliwości zwrotu w kasie biletowej).
5. Podróżny, który:
 - 1) zmienia warunki przejazdu w taki sposób, że zamierza rozpocząć przejazd w innym terminie niż wskazany na wygenerowanym z Systemu e-KŚ Bilecie lub
 - 2) całkowicie rezygnuje z podróży, powinien najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ważności tego Biletu dokonać za pośrednictwem Systemu e-KŚ jego zwrotu, z zastrzeżeniem ust. 11. Po rozpoczęciu terminu ważności Biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet można dochodzić - w drodze pisemnej reklamacji - wniesionej do spółki.

Koleje Śląskie sp. z o.o.

ul. Raciborska 58,

w Katowicach 40-074, e-mail: skargi@kolejeslaskie.pl.

6. Podróżny ma prawo zgłosić reklamację z tytułu:
 - 1) zmiany warunków umowy przewozu w trakcie jej wykonywania potwierdzonej przez upoważnionego pracownika Przewoźnika, poprzez dokonanie odpowiedniej adnotacji. Podróżny otrzymuje zwrot różnicy między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie bez potrącenia odstępnego,

2) niewykonania umowy przewozu przez Przewoźnika, np. w wyniku przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia, bez potrącania odstępnego. Po uznaniu reklamacji następuje zwrot należnej Podróżnemu kwoty.

7. Podróżny, który rozpoczął przejazd przed wskazanym na posiadanym dokumencie przewozu terminem ważności, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosić się do Drużyny konduktorskiej w celu nabycia nowego Biletu na faktyczny przejazd oraz uzyskania odpowiedniego poświadczenia o całkowitym niewykorzystaniu Biletu. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony Bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji – wniesionej do spółki:

Koleje Śląskie spółka z o.o.

ul. Raciborska 58,

w Katowicach 40-074, e-mail: skargi@kolejeslaskie.pl.

8. Zwrotu Biletu okresowego można dokonać na warunkach określonych w § 15 RPO-KŚ w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do spółki:

Koleje Śląskie sp. z o. o.

ul. Raciborska 58,

w Katowicach 40-074, e-mail: skargi@kolejeslaskie.pl.

Termin niewykorzystania Biletu liczony jest od dnia następnego po dacie przedłożenia do zwrotu albo po dacie nadania pocztowego.

9. Po rozpoczęciu przejazdu zmiana umowy przewozu możliwa jest w zakresie zmiany stacji przeznaczenia. W celu dokonania zmiany Podróżny powinien zgłosić się do Drużyny konduktorskiej:

1) w przypadku skrócenia relacji przejazdu najpóźniej przed nową stacją przeznaczenia,

2) w przypadku wydłużenia relacji przejazdu najpóźniej przed stacją przeznaczenia wskazaną na Bilecie.

Zasady dokonywania zmian umowy przewozu regulują postanowienia § 12 RPO-KŚ.

10. W przypadku zmiany umowy przewozu z tytułu, której Przewoźnikowi przysługuje:

- 1) **niższa należność** – Podróżny powinien uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu różnicy należności. Zwrotu nadpłaconych należności dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji – wniesionej do spółki:

Koleje Śląskie sp. z o. o.

ul. Raciborska 58,

40-074 Katowice, e-mail: skargi@kolejeslaskie.pl.

- 2) **wyższa należność** – Podróżny powinien dokonać dopłaty różnicy należności, jeżeli postanowienia TP-KŚ nie stanowią inaczej.

11.W razie całkowitego niewykorzystania dokumentu przewozu, z którego Podróżny nie mógł zrezygnować w terminie i w sposób określony w ust. 8 z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (pobyt w szpitalu), zwrotu należności z tego tytułu można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji wniesionej bezpośrednio do spółki:

Koleje Śląskie sp. z o. o.

ul. Raciborska 58,

40-074 Katowice, e-mail: skargi@kolejeslaskie.pl.

12.W razie przerwy w ruchu na podstawie art. 18 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 8) Podróżnemu, który uzyskał odpowiednie poświadczenie potwierdzone podpisem i odciskiem datownika, przysługuje:

- 1) bezpłatny przejazd (powrót) pociągiem uruchamianym przez Koleje Śląskie sp. z o.o. do stacji wyjazdu na podstawie posiadanego Biletu na przejazd. W tej sytuacji kasjer lub osoba upoważniona wydaje na przejazd w pociągu zaświadczenie w brzmieniu „**Bezpłatny powrót w dniu poc. nr. ... do stacji ...**”, chyba, że Przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Tak poświadczony Bilet podlega zwrotowi, bez potrącenia odstępnego,
- 2) zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącenia odstępnego,
- 3) zwrotu należności za niewykorzystany Bilet zakupiony za pośrednictwem Systemu e-KŚ dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do spółki

Koleje Śląskie sp. z o. o.,

ul. Raciborska 58,

40-074 Katowice, e-mail: skargi@kolejeslaskie.pl.

- 13.** W razie zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Bilet, do którego została wystawiona faktura VAT – zwrot następuje po potwierdzeniu datą i podpisem odbiorcy wystawionej przez Przewoźnika faktury korygującej (jeżeli faktura VAT wystawiona była na firmę także pieczęcią firmy), a w przypadku otrzymania jej za pośrednictwem poczty – po jej odesłaniu z podpisem nadawcy.
- 14.** Procedura wnoszenia reklamacji wskazana jest w § 22 RPO-KŚ.
- 15.** W pociągu podczas kontroli dokumentów przewozu Podróżny zobowiązany jest wręczyć osobom dokonującym kontroli:
- 1) ważny dokument przewozu, czytelnie wydrukowany na papierze formatu A4 lub w formie elektronicznej na urządzeniu mobilnym spełniający warunki określone w § 4 ust. 1 pkt b) tiret czwarty,
 - 2) dowolny dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość, a w przypadku Biletów okresowych i sieciowych imiennych, dokument, którego rodzaj i numer zostały wskazane podczas zakupu Biletu,
 - 3) ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu.
- 16.** Osobę, która nie spełni powyższych warunków traktuje się jak podróżnego bez ważnego Biletu na przejazd.
- 17.** W sprawach nieuregulowanych niniejszymi zasadami stosuje się odpowiednio przepisy TP-KŚ, RPO-KŚ oraz Zasady odprawy UUT.

§ 8

WYSTAWIANIE FAKTUR VAT

1. Bilet zakupiony za pośrednictwem Systemu e-KŚ nie jest fakturą VAT.
2. Przewoźnik wystawia fakturę VAT w wersji elektronicznej na wniosek Użytkownika:
 - 1) Użytkownik składa wniosek o fakturę poprzez zaznaczenie opcji "Faktura VAT" podczas wyboru Biletu,
 - 2) zarejestrowany Użytkownik po zalogowaniu w zakładce "Historia zakupów", nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności ma możliwość wygenerowania faktury VAT,

- 3) niezarejestrowany Użytkownik nie później niż przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym otrzymano zapłatę ma możliwość uzyskania faktury VAT po zgłoszeniu tego faktu na adres e-mail: faktury@kolejeslaskie.pl, w treści podając informacje niezbędne do wystawienia faktury VAT oraz załączając Bilet , do którego ma być wystawiona faktura VAT.
3. W przypadku niewykorzystania tej możliwości, fakturę VAT wystawia się na pisemny wniosek Użytkownika z kontem w systemie e-KŚ, który dokonał zakupu biletu za pośrednictwem s Systemu e-KŚ - złożony przed upływem 3 miesięcy od wykonania usługi przewozu. Podmioty nieposiadające konta w systemie e-KŚ muszą załączyć Bilet , do którego ma być wystawiona faktura VAT.
4. Wniosek, wymieniony w ust. 3 należy przesłać na adres e-mail: faktury@kolejeslaskie.pl.
5. Faktura elektroniczna zostaje wystawiona automatycznie przez Przewoźnika.
6. Użytkownik otrzymuje fakturę VAT w wersji elektronicznej na podany przez siebie adres e-mail.

§ 9

PRAWA I OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA (PODRÓŻNEGO)

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Systemu e-KŚ zgodnie z jego przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz Regulaminem e-KŚ.

Użytkownik ma prawo do:

- 1) dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia, prawo do wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania,
- 2) składania zamówień i wniosków,
- 3) dokonywania zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu bezpośrednio za pośrednictwem Systemu e-KŚ.

2. Użytkownik zobowiązany jest:

- 1) podać przy rejestracji w Systemie e-KŚ prawdziwe dane,

- 2) zaakceptować Regulamin e-KŚ.
3. Akceptując Regulamin e-KŚ Użytkownik oświadcza, że:
 - 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Systemu e-KŚ - w tym imię i nazwisko oraz - w przypadku Biletów okresowych i sieciowych - rodzaj i nr dokumentu ze zdjęciem umożliwiające stwierdzenie tożsamości osoby, dla której zamawia Bilet - są prawdziwe,
 - 2) zapoznał osobę, na rzecz której zakupił Bilet z postanowieniami Regulaminu e-KŚ,
 - 3) posiada pełną zdolność do czynności prawnych zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego,
 - 4) wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych,
 - 5) wydrukuje czytelnie na papierze formatu A-4 - w orientacji pionowej - Bilet, ponosząc koszty wydruku lub okaże Bilet w formie czytelnej na urządzeniu mobilnym,
 - 6) nie przeniesie praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie, z wyjątkiem prawa do dysponowania Biletem przez Podróżnego, którego dane zostały wydrukowane na tym Bilecie,
 - 7) w przypadku reklamacji przesłanej za pośrednictwem poczty - ponosić będzie wszelkie koszty z tym związane (np. znaczków pocztowych).

§ 10

PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA I OPERATORA

1. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem Systemu e-KŚ, Koleje Śląskie sp. z o.o. zobowiązana jest do:
 - 1) dokonywania zwrotu należności za niewykorzystany Bilet,
 - 2) przesłania Użytkownikowi - za pośrednictwem Internetu faktury VAT potwierdzającej zakup Biletu oraz faktury korygującej za pośrednictwem poczty (na koszt własny), w przypadku zwrotu należności za niewykorzystany Bilet , do którego wystawiona została faktura VAT,

- 3) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
 - 4) rozpatrzenia reklamacji złożonej przez Użytkownika.
2. Operator ma prawo odstąpić od sprzedaży Biletów za pośrednictwem Systemu e-KŚ, gdy Użytkownik naruszy postanowienia niniejszego regulaminu.
 3. Administratorem danych osobowych Użytkowników Systemu e-KŚ oraz osób, dla których zostały zakupione Bilety są: **Koleje Śląskie sp. z o.o.**
 4. Celem zbierania danych osobowych jest realizacja internetowej sprzedaży Biletów i ewentualnie, jeśli Użytkownik wyraził na to zgodę, również realizacja celów marketingowych.
 5. Administrator przewiduje możliwość przekazywania danych osobowych Użytkowników podmiotom świadczącym na rzecz Spółki usługi w zakresie realizacji płatności online - to jest opłacenia należności za pomocą karty płatniczej własnej lub firmowej (z wyjątkiem kart korporacyjnych bezimiennych) albo przelewu internetowego online. Dostęp do danych osobowych Użytkowników posiada również Operator Systemu Internetowej Sprzedaży Biletów umożliwiającego nabycie Biletu na przejazd pociągami obsługiwanymi przez Koleje Śląskie sp. z o.o.
 6. Użytkownikom przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia, prawo do wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania.
 7. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, jednak warunkuje realizację sprzedaży Biletu za pośrednictwem Systemu e-KŚ.
 8. Źródłem pozyskania danych osobowych przez Koleje Śląskie jest ich wprowadzenie do Systemu e-KŚ przez Użytkownika.
 9. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna on, że przetwarzanie danych osobowych jego dotyczących narusza przepisy 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 powiązane z nim powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

10. Szczegółowe wyliczenia uprawnień związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Koleje Śląskie sp. z o.o. zawarte są w polityce ochrony danych osobowych która jest dostępna pod adresem strony internetowej KŚ: www.kolejeslaskie.pl.

§ 11

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie Internetowej Sprzedaży Biletów e-KŚ, zastosowanie mają przepisy określone w:
- 1) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe,
 - 2) Taryfie przewozowej (TP-KŚ),
 - 3) Regulaminie przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ),
 - 4) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r., w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów,
 - 5) ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - 6) 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,
 - 7) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,
 - 8) rozporządzeniu 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 powiązane z nim powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego,
 - 9) Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT),
 - 10) Kodeksie cywilnym.