

**REGULAMIN**  
**INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY BILETÓW W KOMUNIKACJI KRAJOWEJ**  
**PRZEZ**  
**KOLEJE ŚLĄSKIE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**  
**(Regulamin e-KŚ)**

**§ 1**

**OBJAŚNIENIA OKREŚLEŃ I SKRÓTÓW**

Użyte w *Regulaminie e-KŚ* określenia i skróty oznaczają:

1. **Przewoźnik** – Koleje Śląskie Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach przy ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód VIII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000357114, NIP 9542699716, REGON: 241592956,
2. **Operator** – PKP Informatyka spółka z o.o.
3. **system e-KŚ** - System Internetowej Sprzedaży Biletów umożliwiający Użytkownikom nabycie biletu na przejazd pociągami obsługiwanymi przez Koleje Śląskie Sp. z o.o. ;
4. **Użytkownik** – osoba, która posiada zdolność do czynności prawnych zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz dokonuje płatności za pomocą środków płatniczych w systemie e-KŚ;
5. **Płatność online** - opłacenie należności za pomocą:
  - a) karty płatniczej własnej lub firmowej (z wyjątkiem kart korporacyjnych bezimiennych), albo
  - b) przelewu internetowego online.Obsługiwane standardy kart oraz przelewy internetowe wskazane są na stronie internetowej: <https://bilet.kolejeslaskie.com/> w stopce dotyczącej sposobów płatności.
6. **Umowa przewozu** - umowa zawarta pomiędzy Użytkownikiem a *Przewoźnikiem* na przewóz osób w komunikacji krajowej w pociągach uruchamianych przez *Przewoźnika*;
7. **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** - odpowiedni dokument, wymieniony w Taryfie przewozowej (TP-KŚ) - Dział III, Rozdział 1-5;
8. **osoba upoważniona do kontroli** - osoba upoważniona przez *Przewoźnika* m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz do udzielania informacji;
9. **podróżny** - osoba, na rzecz której zakupiony został bilet za pomocą *systemu e-KŚ* oraz osoba której dane są zamieszczone na bilecie,
10. **bilet** - imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu na przejazd jednorazowy lub przejazdy wielokrotne pociągami uruchamianymi przez *Przewoźnika* według taryfy normalnej lub z ulgą 15%, 20%, 30%, 33%, 37%, 49%, 51%, 60%, 78%, 93%, 95% i 100%,
11. **reklamacja** - pisemna reklamacja dotycząca zwrotu należności za niewykorzystane bilety lub nienależyte wykonanie usługi przewozu składana przez Użytkownika,
12. **dokument przewozu** – ważny bilet na przejazd/przewóz.

**§ 2**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

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 w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością minimum 600dpi lub przenośnego urządzenia elektronicznego zdolnego do wyświetlania plików PDF wyposażonego w ekran pozwalający na wyświetlanie obrazów o rozmiarze co najmniej 25 mm na 25 mm.
- 2. Instrukcja obsługi systemu e-KŚ dostępna jest na stronie internetowej <https://bilet.kolejeslaskie.com/> w zakładce 'Pomoc'.
- 3. Jeżeli *Użytkownik* nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków i/lub nie spełnia wymagań technicznych, dalsze korzystanie z systemu e-KŚ jest niemożliwe.

### § 3

#### ZAKRES STOSOWANIA

1. *Regulamin e-KŚ* określa warunki i zasady zakupu za pośrednictwem strony internetowej <https://bilet.kolejeslaskie.com/> przy pomocy systemu e-KŚ: biletów jednorazowych, okresowych oraz przejazdów grupowych na przejazd pociągami uruchamianymi przez *Przewoźnika*, w całej relacji lub na części drogi przebiegu pociągu.
2. Postanowienia taryfowe o przewozie osób i opłaty stosowane w systemie e-KŚ obsługiwany przez Operatora określone są w Taryfie przewozowej (zwanej dalej TP-KŚ) oraz w Cenniku usług przewozowych (zwanym dalej C-KŚ) dostępnych na stronie internetowej *Przewoźnika*: <http://www.kolejeslaskie.com/>.

### § 4

#### WARUNKI I ZASADY KORZYSTANIA Z SYSTEMU e-KŚ

1. System e-KŚ umożliwia rejestrację, czyli założenie Indywidualnego Konta *Użytkownika*.
2. *Użytkownik*, który zamierza skorzystać z systemu e-KŚ, powinien:
  - 1) zarejestrować się w systemie:
    - a) podając nazwę użytkownika i hasło dostępu,
    - b) wprowadzając imię, nazwisko, rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
  - 2) zaakceptować *Regulamin e-KŚ* – korzystanie z systemu e-KŚ oznacza akceptację przyjęcia warunków regulaminu e-KŚ.
3. Dostępna jest również opcja zakupu biletu bez konieczności rejestracji.

### § 5

#### ZAKUP BILETU

1. Za pośrednictwem systemu e-KŚ można nabyć codziennie w godzinach 1:00 – 24:00:
  - 1) na 30 dni wcześniej:
    - a) bilety jednorazowe według taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 60%, 78%, 93%, 95% i 100%,
    - b) bilety odcinkowe miesięczne według taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 60%, 78%, 93%,
    - d) bilety jednorazowe dla grup zorganizowanych „Przejazdy grupowe” według taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%,
    - e) bilet jednorazowy na przejazd tam i z powrotem z zastosowaniem ulgi 15% na przejazd powrotny,
  - 2) na 7 dni wcześniej:
    - a) bilety liniowe czasowe według taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% i 100%,
    - b) bilety jednorazowe według oferty specjalnej „KŚ 26” z zastosowaniem ulgi 20%,
    - c) bilety jednorazowe według oferty specjalnej „Senior 65+” z zastosowaniem ulgi 30%,

- d) bilety jednorazowe według oferty specjalnej „Silesia Weekend” z zastosowaniem ulgi „w jedną stronę” - 15%, na „tam i powrót” - 20%,
  - e) bilety jednorazowe według oferty specjalnej „Bilet RODZINNY” z zastosowaniem ulgi 30%, 37%, 78% i 100 %,
  - f) bilet odcinkowe miesięczne według oferty specjalnej „KŚ 26” z zastosowaniem ulgi 20%,
  - g) bilet odcinkowe miesięczne według oferty specjalnej „Senior 65+” z zastosowaniem ulgi 30%,
  - h) bilety liniowe imienne miesięczne według taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%;
  - i) bilety sieciowe miesięczne na przewóz roweru;
- 3) łącznie z biletem na przejazd - bilet na przewóz bagażu podręcznego, wózka dziecięcego, psa lub roweru. Warunki przewozu są określone w TP-KŚ, Regulaminie przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (zwanym dalej RPO-KŚ) oraz C-KŚ;
- 4) bilety na przejazdy pociągami dodatkowymi, zgodnie z warunkami taryfowymi oferty podanymi każdorazowo do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty.
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* przewidują inny termin przedsprzedaży.
3. Za pośrednictwem *systemu e-KŚ* można nabyć bilety na przejazdy wyłącznie w relacjach pociągów uruchamianych przez *Przewoźnika*, na całej lub części drogi przebiegu tych pociągów. Bilety są sprzedawane na przejazdy pociągami uruchamianymi przez *Przewoźnika*.
4. Bilety wydawane za pośrednictwem systemu *e-KŚ* są imienne i ważne z dokumentem ze zdjęciem, którego rodzaj i numer są na nich wskazane. Dane te podlegają weryfikacji w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych i muszą być zgodne z danymi zakodowanymi na wydrukowanym dokumencie przewozu.
5. Bilet może być wydany na przejazd maksymalnie 6 osób, z wyjątkiem biletów na przejazd grupy. Na takim bilecie wskazane są dane, o których mowa w ust. 4 wyłącznie jednego z podróżnych odbywających wspólnie przejazd.
6. Terminy ważności biletów i warunki korzystania z nich określone są w TP-KŚ i RPO-KŚ.
7. *Użytkownik* po podjęciu decyzji o zakupie biletu dokonuje:
- 1) wyboru:
    - a) relacji przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu),
    - b) drogi przewozu,
    - c) pociągu,
    - d) daty i godziny wyjazdu,
  - 2) określenia liczby osób wg opłaty normalnej i/albo uprawnionych do ulgi („liczba osób wg taryfy ulgowej”),
  - 3) wskazania imienia i nazwiska osoby (właściciela biletu), która będzie odbywała przejazd oraz rodzaju numeru dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości tej osoby, z zastrzeżeniem pkt 4,
  - 4) w wypadku kupna biletu ważnego dla więcej niż jednej osoby, właściciel biletu wskazuje pozostałe osoby odbywające podróż na podstawie tego biletu.
8. Poprawne dokonanie zamówienia biletu zakończone jest wyświetleniem na monitorze formularza *"Podgląd"*, ze wskazaniem:
- 1) daty i godziny wyjazdu,
  - 2) stacji wyjazdu i przyjazdu,
  - 3) drogi przewozu,
  - 4) oznaczenia rodzaju pociągu,
  - 5) liczby osób wg opłaty normalnej i/albo z ulgą (dotyczy biletu na przejazd),
  - 6) ceny biletu(ów) na przejazd,
  - 7) kwoty należności ogółem,

- 8) imienia i nazwiska oraz rodzaju i numeru dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości właściciela biletu (podróżnego).
9. Po użyciu przycisku "Płatność" *Użytkownik* przechodzi do systemu płatności umożliwiającego 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 internetowego* wygenerowanego przez system do samodzielnego wydrukowania lub okazania na przenośnym urządzeniu elektronicznym.
2. *Użytkownik* wybiera formę *płatności online* zaznaczając jedną z opcji dostępną na stronie płatności internetowych (np. karta płatnicza, e-przelew).
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, na papierze formatu A-4 w orientacji pionowej, właściwy bilet uprawniający do przejazdu w zakresie na nim wskazanym lub zabrać bilet w formie elektronicznej na nośniku umożliwiającym okazanie biletu personelowi pokładowemu zgodnie z wymogami w §2 ust. 1 pkt b tiret czwarty). *Użytkownik* odpowiada za przedłożenie biletu w formie umożliwiającej weryfikację danych na nim zawartych oraz zeskanowanie kodu przez personel pokładowy.
6. Wydrukowany lub okazywany na urządzeniu elektronicznym bilet jest imienny i zawiera:
  - 1) termin ważności,
  - 2) relację przejazdu (z wyjątkiem biletów sieciowych),
  - 3) opcjonalnie drogę przewozu,
  - 4) rodzaj pociągu,
  - 5) liczbę osób wg opłaty normalnej i/albo z ulgą,
  - 6) cenę brutto i kwotę PTU,
  - 7) dane świadczące o dokonaniu zapłaty (m.in. identyfikator, nr transakcji),
  - 8) imię i nazwisko właściciela,
  - 9) rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzający tożsamość właściciela,
  - 10) numer biletu.
7. Dane, wymienione w ust. 6 podlegają weryfikacji i muszą być zgodne z danymi będącymi w posiadaniu *Przewoźnika*.
8. Bilet 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 takiego przejazdu.

## § 7

### 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 siódmego dnia od dnia otrzymania płatności dokonanej przelewem ma możliwość samodzielnego wygenerowania faktury VAT, natomiast nie później niż piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę przewozu ma możliwość otrzymania faktury VAT po zgłoszeniu tego faktu do siedziby *Przewoźnika* na adres e-mail: [faktury@kolejeslaskie.com](mailto:faktury@kolejeslaskie.com),
- 3) niezarejestrowany *Użytkownik* nie później niż piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę przewozu ma możliwość otrzymania faktury VAT po zgłoszeniu tego faktu do siedziby *Przewoźnika* na adres e-mail: [faktury@kolejeslaskie.com](mailto:faktury@kolejeslaskie.com) w treści podając informacje niezbędne do wystawienia faktury VAT oraz załączając bilet internetowy do którego ma być wystawiona faktura VAT.
3. W przypadku nie wykorzystania tej możliwości, fakturę VAT wystawia się na pisemny wniosek *Użytkownika* z kontem w systemie *e-KŚ*, który dokonał zakupu biletu za pośrednictwem systemu *e-KŚ* - złożony przed upływem 3 miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu.. Podmioty nie posiadające konta w systemie *e-KŚ* muszą załączyć bilet internetowy do którego ma być wystawiona faktura VAT.
4. Wniosek, wymieniony w ust. 3 należy przesać na adres e-mail: [faktury@kolejeslaskie.com](mailto:faktury@kolejeslaskie.com)
5. Faktura elektroniczna zostaje wystawiona automatycznie przez *Przewoźnika*.
6. *Użytkownik* otrzymuje fakturę VAT w wersji elektronicznej na podany przez siebie adres e-mail.

## § 8

### 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*.
2. *Użytkownik* ma prawo do:
  - 1) wglądu do swoich danych osobowych i uaktualniania ich,
  - 2) składania zamówień i wniosków,
  - 3) dokonywania zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu bezpośrednio za pośrednictwem systemu *e-KŚ*.
3. *Użytkownik* zobowiązany jest:
  - 1) podać przy rejestracji w systemie *e-KŚ* prawdziwe dane,
  - 2) zaakceptować *Regulamin e-KŚ*.
4. 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 rodzaj i nr dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości osoby dla której zamawia bilet - są prawdziwe,
  - 2) osobę na rzecz której zakupił bilet zapoznał z postanowieniami *Regulaminu e-KŚ*,
  - 3) posiada 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 internetowy*, ponosząc koszty wydruku lub okaże bilet w formie czytelnej na nośniku elektronicznym;
  - 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 koszty związane z nadaniem przez *Użytkownika* przesyłki pocztowej;
  - 8) *Użytkownik* wyraża zgodę na wystawienie faktury elektronicznej oraz otrzymanie jej drogą mailową;
5. *Użytkownik* ma prawo do zwrotu biletu z zastrzeżeniem ust. 9. Po zalogowaniu do swojego konta lub w otrzymanym e-mailu należy użyć opcji "*Zwrot biletu*". Po stwierdzeniu w systemie faktu nie wykorzystania zakupionego biletu, z którego *Użytkownik* zrezygnował, nastąpi zwrot wpłaconej należności po potrąceniu 10% odstępnego.

6. Za częściowo niewykorzystany bilet okresowy odcinkowy, liniowy imienny miesięczny lub bilet sieciowy miesięczny na przewóz roweru zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności, zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany, z zastrzeżeniem postanowień §18 ust. 10 RPO-KŚ. Od zwracanych należności potrąca się 10% odstępnego.
7. *Podróżny* ma prawo zgłosić reklamację. Po uznaniu reklamacji następuje zwrot należnej *Podróżnemu* kwoty z tytułu:
  - 1) zmiany warunków umowy przewozu w trakcie jej wykonywania potwierdzonej przez upoważnionego pracownika *Przewoźnika*, poprzez wykonanie odpowiedniej adnotacji. *Podróżny* otrzymuje zwrot różnicy między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie bez potrącenia odstępnego,
  - 2) nie wykonania umowy przez *Przewoźnika*, np. w wyniku przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia, bez potrącenia odstępnego.
8. *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. 12. Po rozpoczęciu terminu ważności biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany dokument można dochodzić - w drodze pisemnej reklamacji - wniesionej do spółki **Koleje Śląskie Sp. z o.o. w Katowicach 40-040, ul. Wita Stwosza 7**, e-mail: [skargi@kolejeslaskie.com](mailto:skargi@kolejeslaskie.com), tel.: 727 030 030, fax: (32) 494 06 62.

*Podróżny*, który rozpoczął przejazd przed wskazanym na posiadanym dokumencie przewozu terminem ważności, jest zobowiązany niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosić się do obsługi pociągu 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. w Katowicach 40-040, ul. Wita Stwosza 7**, e-mail: [skargi@kolejeslaskie.com](mailto:skargi@kolejeslaskie.com).

Zwrotu biletu okresowego można dokonać na warunkach określonych w § 18 RPO-KŚ w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do spółki **Koleje Śląskie Spółka z o.o. w Katowicach 40-040, ul. Wita Stwosza 7**, e-mail: [skargi@kolejeslaskie.com](mailto:skargi@kolejeslaskie.com). 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 obsługi pociągu:
  - a) w przypadku skrócenia relacji przejazdu najpóźniej przed nową stacją przeznaczenia,
  - b) w przypadku wydłużenia relacji przejazdu najpóźniej przed stacją przeznaczenia wskazaną na bilecie.Zasady dokonywania zmian umowy przewozu regulują postanowienia §§ 12 i 14 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. w Katowicach 40-040, ul. Wita Stwosza 7**, e-mail: [skargi@kolejeslaskie.com](mailto:skargi@kolejeslaskie.com).
  - 2) **wyższa należność** – podróżny powinien dokonać dopłaty różnicy należności personelowi pokładowemu, 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. w Katowicach 40-040, ul. Wita Stwosza 7**, e-mail: [skargi@kolejeslaskie.com](mailto:skargi@kolejeslaskie.com).
12. W razie przerwy w ruchu (art. 18 ustawy Prawo przewozowe) *Podróżnemu*, który uzyskał odpowiednie poświadczenie potwierdzone podpisem i odciskiem datownika, przysługuje:

- 1) bezpłatny przejazd (powrót) najbliższym pociągiem uruchamianym przez *Przewoźnika* do miejsca wyjazdu na podstawie posiadanego biletu na przejazd. W tej sytuacji kasjer lub osoba upoważniona na przejazd w pociągu- wydaje 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 potrącania odstępnego;
- 2) zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącania odstępnego.

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. w Katowicach, 40-040, ul. Wita Stwosza 7, e-mail: [skargi@kolejeslaskie.com](mailto:skargi@kolejeslaskie.com).

13. W razie zwrotu należności za niewykorzystany całkowicie lub częściowo *bilet internetowy*, 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 § 25 RPO-KŚ.
15. W pociągu podczas kontroli dokumentów przewozu *Podróżny* zobowiązany jest wręczyć osobom dokonującym kontroli:
  - 1) ważny, czytelnie wydrukowany dokument przewozu lub bilet w formie elektronicznej na nośniku, spełniający warunki określone w § 2 ust. 1 pkt b) tiret czwarty,
  - 2) dokument ze zdjęciem, którego numer jest wskazany na okazanym dokumencie przewozu,
  - 3) ważny dokument poświadczający uprawnienie, gdy korzysta z ulgowego przejazdu.Osobę, która nie spełni powyższych warunków traktuje się jak podróżnego bez ważnego biletu na przejazd.
16. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi zasadami stosuje się odpowiednio przepisy TP-KŚ, RPO-KŚ oraz C-KŚ.

## § 9

### PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA I OPERATORA

1. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem systemu e-KŚ, *Przewoźnik* jest zobowiązany do:
  - 1) dokonywania zwrotu należności za niewykorzystany *bilet internetowy*;
  - 2) przesłania *Użytkownikowi* - za pośrednictwem Internetu faktury VAT potwierdzającej zakup *biletu internetowego* oraz faktury korygującej za pośrednictwem poczty (na koszt własny), w przypadku zwrotu należności za niewykorzystany *bilet internetowy*, 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 przy wykorzystaniu systemu e-KŚ, gdy *Użytkownik* naruszy postanowienia niniejszego regulaminu.
3. *Administratorem danych osobowych Użytkowników systemu e-KŚ oraz osób dla których zostały zakupione bilety jest Przewoźnik, to jest Spółka Koleje Śląskie Sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 7, 40-040 Katowice.*
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 ich poprawiania.
7. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, jednak warunkuje realizację sprzedaży biletu za pośrednictwem Systemu e-KŚ.
8. Źródłem pozyskania danych osobowych przez Przewoźnika jest ich wprowadzenie do Systemu e-KŚ przez Użytkownika.
9. W przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 Ustawy o ochronie danych osobowych, przysługuje Użytkownikowi prawo do wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych ze względu na jego szczególną sytuację oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych w przypadkach, wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 Ustawy o ochronie danych osobowych, gdy administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania jego danych osobowych innemu administratorowi danych.

## **§ 10**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie internetowej sprzedaży biletów e-KŚ, zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (j.t. Dz.U. z 2015 r., poz. 915) oraz RPO-KŚ.
2. [Wzory biletów](#) zakupionych w systemie e-KŚ stanowią załącznik do niniejszego regulaminu.