

Regulamin sprzedaży biletów ważnych na przejazd pociągami

Koleje Śląskie Sp. z o. o.

zwany dalej **Regulaminem E-PODRÓŻNIK-KŚ**

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin *E-PODRÓŻNIK-KŚ* ustalony został przez Koleje Śląskie Sp. z o.o. na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 915 z późn. zm.).
2. Regulamin *E-PODRÓŻNIK-KŚ* obowiązuje od dnia 3 października 2017 r. i określa warunki oraz zasady zakupu biletu, warunki dokonywania płatności za ten bilet oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane bilety.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik akceptuje jednocześnie Regulamin E-PODRÓŻNIK BILETY. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu *E-PODRÓŻNIK-KŚ* lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w Regulaminie *E-PODRÓŻNIK-KŚ*, zakup biletu za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z systemu E-PODRÓŻNIK BILETY określone są w Regulaminie internetowej sprzedaży biletów przez system E-PODRÓŻNIK BILETY.
4. Bilet można zakupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie www.e-podroznik.pl oraz za pośrednictwem strony internetowej KŚ www.kolejeslaskie.com.
5. W celu nabycia biletu, Użytkownik może dokonać rejestracji w systemie E-PODRÓŻNIK BILETY na zasadach określonych w Regulaminie *E-PODRÓŻNIK-KŚ*.
6. Użytkownik akceptując Regulamin *E-PODRÓŻNIK-KŚ*, wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Zgoda stanowi jednocześnie oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Użytkownikiem a Koleje Śląskie Sp. z o.o.

§ 2. Słownik terminów

1. Użyte w Regulaminie E-PODRÓŻNIK-KŚ określenia i skróty oznaczają:
2. **KŚ** – Koleje Śląskie Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, ul. Raciborska 58, 40-074, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru

Sądowego pod nr KRS 0000357114, o kapitale zakładowym 103 605 000,00 zł.,
NIP 9542699716,

3. **Teroplan** - Teroplan S.A. z siedzibą w Oświęcimiu, przy ul. Klucznikowskiej 1 w Oświęcimiu 32-600, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000493001, NIP:5492295534;
4. **system E-PODRÓŻNIK BILETY** - oznacza system informatyczny dostępny dla Użytkowników za pomocą globalnej sieci internetowej, w postaci aplikacji internetowej, za pomocą której Użytkownik może nabyć bilet;
5. **bilet** - imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu generowany przez system E-PODRÓŻNIK BILETY i uprawniający do przejazdu/przewozu pociągami KŚ, zgodnie ze wskazaniem na danym bilecie;
6. **Użytkownik** - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego, która dokonuje płatności w systemie E-PODRÓŻNIK BILETY;
7. **Podróżny** – osoba, która dokonała zakupu lub na rzecz której zakupiony został bilet za pomocą systemu E-PODRÓŻNIK BILETY oraz której imię i nazwisko znajdują się na bilecie;
8. **urządzenie elektroniczne** - stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook umożliwiające Użytkownikowi nabycie biletu za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY;
9. **umowa przewozu** - umowa zawarta z KŚ za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, na przewóz osób, zwierząt i/albo rzeczy pociągami uruchamianymi przez KŚ;
10. **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** - odpowiedni dokument, o którym mowa w Taryfie przewozowej (TP-KŚ) lub warunkach taryfowych ofert;
11. **RPO-KŚ** – Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie;
12. **TP-KŚ** – Taryfa przewozowa zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, zwierząt i rzeczy w pociągach Spółki Koleje Śląskie wraz z Cennikiem usług przewozowych (C-KŚ).

§ 3. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest bilet, zakupiony na przejazd maksymalnie 6 osób, przy czym na bilecie musi być wskazane imię i nazwisko Podróżnego, a w przypadku biletów okresowych dodatkowo numer dokumentu ze zdjęciem, stwierdzającego jego tożsamość.
2. Za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY Użytkownik może nabyć:
 - 1) Najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej przed rozpoczęciem podróży, z zastrzeżeniem § 4 ust. 1 pkt 5).
 - a) bilet na przejazd jednorazowy wg taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%,
 - b) bilet odcinkowy miesięczny według taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%,
 - 2) Najwcześniej na 7 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej przed rozpoczęciem podróży bilety wg ofert specjalnych, których warunki taryfowe zakładają możliwość ich nabycia za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, z zastrzeżeniem § 4 ust. 1 pkt 5).
 - a) bilet na przejazd jednorazowy z ulgą handlową: 15%, 20%, 30%, 50%,
 - b) bilet odcinkowy miesięczny z ulgą handlową: 20%, 30%.
 - 3) Bilet na przewóz rzeczy, psa lub roweru łącznie z biletem na przejazd na zasadach określonych w TP-KŚ, ofertach specjalnych KŚ oraz w RPO-KŚ.
3. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 2 może być skrócony w wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy albo gdy zasady korzystania z danej oferty specjalnej przewidują inny termin przedsprzedaży). Szczegółowe informacje określone są w warunkach taryfowych poszczególnych ofert.
4. Na bilecie zamieszczone są następujące dane:
 - 1) nazwa przewoźnika;
 - 2) certyfikat w formie kodu 2D;
 - 3) szczegóły dotyczące podróży (np. nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia, data);
 - 4) liczba osób wg taryfy normalnej i/albo uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi;
 - 5) wysokość opłaty za przejazd;

- 6) odległość taryfowa albo obszar obowiązywania;
- 7) termin lub zakres ważności;
- 8) numer biletu;
- 9) imię i nazwisko Podróżnego;
- 10) w przypadku biletów okresowych rodzaj i numer dokumentu tożsamości Podróżnego;
- 11) forma płatności;
- 12) ew. inne informacje nt. warunków handlowych oferty.

§ 4. Zakup biletu

1. W celu zakupu biletu należy:
 - 1) wybrać: relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, numer pociągu, rodzaj ulgi - w razie korzystania z ulgi;
 - 2) podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej;
 - 3) wprowadzić imię i nazwisko Podróżnego;
 - 4) przy zakupie biletów okresowych dodatkowo wybrać rodzaj i wprowadzić numer dokumentu stwierdzającego tożsamość Podróżnego;
 - 5) dokonać zapłaty za przejazd. Płatności za bilet należy dokonać w ciągu maksymalnie 30 minut, nie później jednak niż przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
2. Bilet ma formę wygenerowanego przez system E-PODRÓŻNIK BILETY pliku z biletem (format PDF):
 - 1) w postaci czytelnego wydruku (min. 300 dpi) na kartce formatu A4 w orientacji pionowej,
 - 2) wyświetlonego na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran umożliwiający wyświetlenie obrazów w rozmiarze min. 25 mm x 25 mm.
3. Bilet nie jest fakturą VAT.
4. Wystawcą faktury VAT w każdym przypadku zakupu biletu przez Użytkownika jest Teroplan.
5. Faktura jest wystawiana w formie elektronicznej.

§ 5. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu (daty i godziny) wyjazdu;
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi,
 - 5) właściciela biletu.
2. W przypadku zamiaru zmiany umowy przewozu w zakresie daty lub właściciela biletu –zmiana jest możliwa do 15 minut przed rozpoczęciem terminu ważności biletu – zmiany należy dokonać poprzez serwis internetowy.
3. W przypadku zamiaru zmiany umowy przewozu w pozostałym zakresie:
 - 1) w czasie do 60 minut przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, należy dokonać jego wymiany poprzez serwis internetowy, tj.:
 - a) zrezygnować z zakupionego biletu na zasadach określonych w §6 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 60 minut od dokonania rezygnacji - zakupić nowy bilet, uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1, albo
 - b) zakupić nowy bilet, uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 60 minut od dokonania zakupu - zwrócić pierwotny bilet na zasadach określonych w §6.
Nadto Użytkownik winien wysyłając na adres bilety@e-podroznik.pl zgłoszenie wymiany biletu, w którym należy wskazać numer biletu, z którego rezygnuje oraz numer biletu, który ma zamiar wykorzystać w zamian.
 - 2) w czasie od 60 minut do 15 minut przed rozpoczęciem terminu ważności biletu należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta E-PODRÓŻNIK.
4. O zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w §7.
5. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego określonego w § 13 ust 6 i 9 oraz w §15 ust. 1 RPO-KŚ.
6. Podróżny, który rozpoczął przejazd przed wskazanym na posiadanym dokumencie przewozu terminem ważności, jest zobowiązany niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosić się do obsługi pociągu (obowiązek ten nie dotyczy

osób wymienionych w §8 ust. 7-11 RPO-KŚ) w celu nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd oraz uzyskania odpowiedniego poświadczenia o całkowitym niewykorzystaniu biletu. Zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet jest dokonywany na zasadach określonych w §6, bez potrącania odstępnego.

7. 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 na zasadach określonych w §7,
 - 2) wyższa należność - Podróżny powinien dokonać dopłaty różnicy należności, jeżeli postanowienia TP-KŚ nie stanowią inaczej lub nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8.
8. W przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 6, oprócz opłat taryfowych, personel pokładowy 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 2005r. nr 14 poz. 117).
9. Za bilet odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu, Podróżnemu przysługuje zwrot - bez potrącania odstępnego - który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w §6.
10. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich podróżnych i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.

§ 6. Zwrot biletu

1. Podróżny może poprzez system E-PODRÓŻNIK BILETY dokonać rezygnacji z zakupionego biletu, najpóźniej na 1 godzinę przed rozpoczęciem ważności biletu, 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 można dochodzić na zasadach określonych w §7, w drodze pisemnego wniosku.

3. Zwrot należnej Podróżnemu kwoty za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet następuje na rachunek bankowy, z którego dokonano zapłaty, a w przypadku zmiany rachunku bankowego na nowy numer rachunku bankowego wskazany przez Użytkownika.
4. 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 pisemnego wniosku, na zasadach określonych w §7.
5. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu za pośrednictwem urządzenia mobilnego (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania się biletu z powodu błędnego działania systemu E-PODRÓŻNIK BILETY), o zwrot należności za niewykorzystany bilet, może dochodzić na zasadach określonych w §7.

§ 7. Rozpatrywanie wniosków i reklamacji

1. Podróżny może złożyć wniosek lub reklamację:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez przewoźnika;
 - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu,
 - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.
2. Wnioski lub reklamacje składa się w formie pisemnej do Biura Obsługi Klienta na adres: bilety@e-podroznik.pl.
3. Do wniosku lub reklamacji z tytułu:
 - 1) całkowicie niewykorzystanego biletu odpowiednio należy:
 - a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, lub
 - b) dołączyć dokumenty uzasadniające roszczenie - w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od pasażera, lub
 - c) wpisać numer nowego biletu zakupionego w zamian za niewykorzystany bilet,
 - d) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego biletu wraz z zakupionym nowym biletem,

- 2) za częściowo niewykorzystany bilet - należy dołączyć odpowiednie poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu.
4. Pozytywne rozpatrzenie wniosku lub reklamacji dotyczącej zwrotu należności, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu, którego wniosek lub reklamacja dotyczy.
5. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety dokonywany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku do Teroplan.
6. We wniosku lub reklamacji należy podać numer faktury VAT. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez Teroplan potwierdzenia odbioru kopii faktury korygującej.
7. Zwrotu należności za bilet dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 8 i 9.
8. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KŚ i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika,
 - 2) zwrotu biletu w ramach jego wymiany na zasadach określonych w §12 RPO-KŚ,
 - 3) zmiany stacji przeznaczenia na wcześniejszą niż wskazana na posiadanym bilecie (rezygnacja z przejazdu na części drogi – skrócenie relacji przejazdu), na zasadach określonych w §12 RPO-KŚ,
 - 4) jeżeli niewykorzystanie nastąpiło w związku z przejściem podróżnego do pociągu innego przewoźnika, na zasadach określonych w §7 TP-KŚ.
9. W razie częściowego niewykorzystania biletu, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, tylko w przypadku, gdy warunki oferty, z której Podróżny korzystał przewidują taki zwrot.
10. Reklamacje mogą być składane odpowiednio w terminach wskazanych w §22 ust. 8 RPO-KŚ

§ 8. Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z systemu E-PODRÓŻNIK BILETY prawdziwe

- i aktualne dane;
- 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu E-PODRÓŻNIK BILETY na każde żądanie systemu E-PODRÓŻNIK BILETY;
 - 3) w przypadku zwrotu za bilet potwierdzić odbiór faktury korygującej poprzez otwarcie przesłanego w mailu linka;
 - 4) w przypadku zakupu biletu dla innej osoby/osób zapoznać je z postanowieniami REGULAMINU *E-PODRÓŻNIK-KŚ*.
2. Akceptując Regulamin *E-PODRÓŻNIK-KŚ* Użytkownik oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z systemu E-PODRÓŻNIK BILETY są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.

§ 9. Prawa i obowiązki Podróżnego

1. Podróżny zobowiązany jest:
 - 1) okazać obsłudze pociągu KŚ dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
 - a) właściwy bilet wyświetlony na urządzeniu elektronicznym, wyposażonym w ekran umożliwiający wyświetlenie obrazu o wymiarze min. 25 mmx25 mm (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) - w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła odczytać wszystkie dane na bilecie oraz zeskanować kod 2D (podczas kontroli biletu na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu), lub
 - b) bilet wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi - w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła odczytać wszystkie dane na bilecie oraz zeskanować kod 2D,
 - c) w przypadku biletów jednorazowych dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość Podróżnego,
 - d) w przypadku biletów okresowych dokument stwierdzający tożsamość Podróżnego, którego seria i numer została zamieszczona na bilecie,
 - 2) posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli,
 - 3) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.

2. Podróżnego, który nie spełni powyższych warunków traktuje się jak podróżnego bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w urządzeniu, jego awaria lub brak zasięgu nie zwalnia Podróżnego z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

§ 10. Prawa i obowiązki KŚ

1. KŚ mają prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu systemu E-PODRÓŻNIK BILETY w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu *E-PODRÓŻNIK-KŚ* (np. -jeżeli urządzenie elektroniczne, za pośrednictwem którego Podróżny okazuje bilet funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia biletu w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować Kod 2D).
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, KŚ zobowiązane są do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową;
 - 2) rozpatrzenia złożonych wniosków oraz reklamacji związanych z usługą przewozu.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. 2016 r., poz. 922) Użytkowników korzystających z systemu E-PODRÓŻNIK BILETY jest Teroplan S.A.
2. Administrator danych przetwarza dane osobowe na podstawie art. 23 ust. 1 pkt. 3 oraz pkt. 5 ustawy wymienionej w ust. 1, tj. dla celów realizacji procesu sprzedaży biletów, w tym ukształtowania treści umowy na przejazd pociągami Koleje Śląskie Sp. z o.o., przyjmowania zwrotu biletów, rozpatrywania reklamacji oraz usprawiedliwionych celów administratora danych osobowych.
3. Administrator przetwarza dane dla celów realizacji obowiązków i uprawnień Podróżnego lub Koleje Śląskie Sp. z o.o. związanych z zawartą umową przewozu, w tym dla celów reklamacyjnych oraz kontroli ważności biletu.
4. Podanie danych osobowych w celu zawarcia i realizacji umowy, poprzez nabycie biletu na przejazd pociągami, jak również w celu rozpatrzenia reklamacji przez przewoźnika kolejowego jest obowiązkowe i wynika z ustawy z dnia

15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2015 r. poz. 915 z późn. zm.).

5. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak warunkuje możliwość korzystania z usługi.
6. Każdej osobie przysługuje prawo do wglądu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Dane osobowe mogą być udostępnione wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, w szczególności organom Policji, Prokuratury i Sądom.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie *E-PODRÓŻNIK-KŚ* zastosowanie mają przepisy określone w:
 - 1) Taryfie przewozowej (TP-KŚ);
 - 2) Regulaminie przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ);
 - 3) Warunkach taryfowych oferty specjalnej, według której wydany został bilet.