

REGULAMIN INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY BILETÓW (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. Raciborska 58, 40-074 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 pełną zdolność do czynności prawnych zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz dokonuje płatności za pomocą własnych 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, zwierząt lub rzeczy 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/przewóz jednorazowy lub przejazdy wielokrotne pociągami uruchamianymi przez *Przewoźnika* według taryfy normalnej lub z ulgą 15%, 20%, 30%, 33%, 37%, 49%, 50%, 51%, 60%, 78%, 93%, 95% i 100%,
11. **reklamacja** - pisemna reklamacja dotycząca zwrotu należności za niewykorzystane bilety, 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, zwierząt i rzeczy oraz opłaty stosowane w systemie e-KŚ obsługiwany przez Operatora określone są w Taryfie przewozowej (zwanej dalej TP-KŚ) oraz w ofertach specjalnych 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 umożliwiającym 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%, 50%, 51%, 78%, 93%, 95% i 100%,
 - b) bilety odcinkowe miesięczne według taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%,
 - c) bilety jednorazowe dla grup zorganizowanych „Przejazdy grupowe” według taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%,
 - d) bilety jednorazowe na przejazd tam i z powrotem z zastosowaniem ulgi 15% na przejazd powrotny, według oferty specjalnej „Z powrotem taniej”,
 - 2) na 7 dni wcześniej
 - a) bilety liniowe jednorazowe 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) bilety jednorazowe z ulgą 30% lub 50% według oferty specjalnej „Śląskie dla rodziny – Karta Dużej Rodziny”,
 - g) bilety jednorazowe z ulgą 100% według oferty dla działaczy opozycji antykomunistycznej i osób represjonowanych z powodów politycznych,
 - h) bilet odcinkowe miesięczne według oferty specjalnej „KŚ 26” z zastosowaniem ulgi 20%,
 - i) bilet odcinkowe miesięczne według oferty specjalnej „Senior 65+” z zastosowaniem ulgi 30%,
 - j) bilety liniowe imienne miesięczne według taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%;
 - k) bilety sieciowe miesięczne na przewóz roweru;
- 3) łącznie z biletem na przejazd - bilet na przewóz rzeczy, psa lub roweru pod opieką podróżnego. Warunki przewozu są określone w TP-KŚ, w ofertach specjalnych KŚ oraz w Regulaminie przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (zwanym dalej RPO-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 potwierdzającym tożsamość dokumentem ze zdjęciem. Bilety okresowe 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 maksymalnie 6 osób, z wyjątkiem biletów okresowych (wydawanych dla 1 osoby) i biletów na przejazd grupy, na których wskazane są dane określone w ust. 4 wyłącznie jednego z podróżnych odbywających wspólnie przejazd.
6. Terminy ważności biletów i warunki korzystania z nich określone są w TP-KŚ, w ofertach specjalnych KŚ i w 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 (z wyjątkiem biletów okresowych) 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 - w przypadku biletów okresowych - rodzaju i numeru dokumentu ze zdjęciem umożliwiającym stwierdzenie tożsamości tej osoby.
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 jednorazowego biletu na przejazd),
 - 6) ceny biletu(ów) na przejazd,
 - 7) kwoty należności ogółem,
 - 8) imienia i nazwiska oraz - w przypadku biletów okresowych - rodzaju i numeru dokumentu ze zdjęciem umożliwiającym 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 (z wyjątkiem biletów okresowych) 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 (w przypadku biletów okresowych) dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego 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 okresowy 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 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 do siedziby *Przewoźnika* na adres e-mail: 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 od wykonania usługi 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 przesłać na adres e-mail: 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 - w przypadku biletów okresowych - rodzaj i nr

- dokumentu ze zdjęciem umożliwiającemu 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 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 wszelkie koszty z tym związane (np. znaczków pocztowych).
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 miesięczny, 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 §15 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 40-074, ul. Raciborska 58**, e-mail: 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 40-074, ul. Raciborska 58**, e-mail: skargi@kolejeslaskie.com.

Zwrotu biletu okresowego można dokonać na warunkach określonych w § 15 RPO-KŚ w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do spółki **Koleje Śląskie Spółka z o.o. w Katowicach 40-074, ul. Raciborska 58**, e-mail: 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:
 - 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. w Katowicach 40-074, ul. Raciborska 58**, e-mail: skargi@kolejeslaskie.com.
 - 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. w Katowicach 40-074, ul. Raciborska 58**, e-mail: skargi@kolejeslaskie.com.

12. W razie przerwy w ruchu (art. 18 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1983)) *Podróżnemu*, który uzyskał odpowiednie poświadczenie potwierdzone podpisem i odciskiem datownika, przysługuje:
 - 1) bezpłatny przejazd (powrót) pociągiem uruchamianym przez *Przewoźnika* 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.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, 40-074, ul. Raciborska 58**, e-mail: 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 § 22 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) dowolny dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość, a w przypadku biletów okresowych, dokument, którego rodzaj i numer zostały wskazane podczas zakupu biletu.
 - 3) ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania 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 oraz RPO-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. Raciborska 58, 40-074 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 z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 922 ze zm.) 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 2017 r., poz. 1983), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 922 ze zm.) o ochronie danych osobowych oraz RPO-KŚ.
2. Wzory biletów zakupionych w systemie *e-KŚ* stanowią załącznik do niniejszego regulaminu.

