

**Regulamin sprzedaży przez Bilkom2 biletów ważnych na przejazd
pociągami "PRZEWOZY REGIONALNE" sp. z o. o.**

zwany dalej Regulaminem Bilkom2 PR

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin Bilkom2 PR ustalony został przez "Przewozy Regionalne" 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 Bilkom2 PR obowiązuje od dnia 23 marca 2018 r. i określa warunki oraz zasady zakupu Biletu PR, warunki dokonywania płatności za Bilet PR oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane Bilety PR.
3. Akceptując niniejszy regulamin Klient akceptuje jednocześnie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Bilkom2”. Jeżeli Klient nie akceptuje warunków wyżej wspomnianego regulaminu, Regulaminu Bilkom2 PR lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w tych dokumentach, zakup Biletu PR za pośrednictwem Serwisu jest niemożliwy.
4. Szczegółowe zasady korzystania z Bilkom2 określone są w „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Bilkom2” dostępnym na stronie: www.bilkom.pl
5. Bilet PR można zakupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie www.bilkom.pl.
6. Klient korzysta z Serwisu w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
7. Klient akceptując Regulamin Bilkom2 PR, wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Zgoda stanowi jednocześnie oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Klientem a "Przewozy Regionalne" sp. z o.o.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie Bilkom2 PR określenia oznaczają:

1. **PR** – "Przewozy Regionalne" spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie 03-414, ul. Wileńska 14a, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000031521, NIP 5262557278;
2. **Agent** – PKP Informatyka spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie kod pocztowy 02-305 przy ulicy Aleje Jeruzolimskie 142 A;
3. **Serwis (Bilkom2)** - stworzony przez PKP Informatyka serwis internetowy o nazwie handlowej Bilkom2, udostępniany Klientom pod adresem www.bilkom.pl lub w formie aplikacji natywnej, za pośrednictwem którego Agent prowadzi sprzedaż biletów, dający Klientom możliwość korzystania za pośrednictwem internetu i przy użyciu komputera lub urządzenia mobilnego z systemu elektronicznej sprzedaży Biletów (pozyskiwanie informacji oraz realizowania operacji handlowych);
4. **Bilet PR** – imienny dokument w formie elektronicznej potwierdzający zawarcie przez Klienta Umowy Przewozu z PR, nabywany za pośrednictwem Serwisu i opłacony za pośrednictwem systemu płatności, upoważniający Podróżnego do przejazdu pociągami PR zgodnie ze wskazaniami umieszczonymi na danym bilecie;
5. **Klient** – osoba korzystająca z Serwisu;
6. **Pasażer** – osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie Umowy Przewozu;

7. **Kupujący**- Klient, który nabył Bilet z wykorzystaniem Bilkom2;
8. **Podróżny** – osoba, której imię i nazwisko znajdują się na Bilecie, korzystająca z usługi przewozu na podstawie zawartej Umowy Przewozu;
9. **Urządzenie** – urządzenie wyposażone w ekran, umożliwiające korzystanie z sieci internet, zdolne do wyświetlania m. in. plików PDF, za pomocą którego można korzystać z Serwisu oraz nabyć Bilet lub go wyświetlić; Urządzenie winno posiadać możliwość uruchomienia przeglądarki Internet Explorer 11 (lub nowszej), Mozilla 54 (lub nowszej), Google Chrome albo przeglądarki kompatybilnej z włączoną obsługą JavaScript i cookies, a dla korzystania z aplikacji natywnej posiadać system operacyjny nie starszy niż Android 4.4 (Kitkat) API Level 19;
10. **Umowa Przewozu** – umowa na przewóz w komunikacji krajowej pociągiem lub kilkoma pociągami, zawierana przez Klienta z PR za pośrednictwem Serwisu;
11. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej (TPR).

§ 3. Rejestracja

1. Z Serwisu mogą korzystać zarówno osoby zarejestrowane w Serwisie, jak i osoby które nie dokonały takiej rejestracji.
2. Warunkiem korzystania z Serwisu jest zaakceptowanie „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Bilkom2” oraz Regulaminu Bilkom2 PR.

§ 4. Umowa Przewozu z PR

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Przewozu z PR jest Bilet PR. W ramach jednej transakcji Kupujący może nabyć Bilet PR dla maksymalnie 6 osób (wymagane jest podanie imienia i nazwiska jednego Podróżnego).
2. Najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 15 minut przed planowanym terminem podróży, Klient może nabyć Bilet PR:
 - 1) na przejazd jednorazowy wg taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%), albo z ulgą handlową – 50%;
 - 2) wg ofert specjalnych i pozataryfowych opisanych na stronie www.bilkom.pl lub w aplikacji natywnej Serwisu.
3. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 2, może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach taryfowych poszczególnych ofert.
4. Na Bilecie PR zamieszczone są przynajmniej następujące dane:
 - 1) nazwa przewoźnika;
 - 2) kod 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 PR;
 - 9) imię i nazwisko Podróżnego;
 - 10) forma płatności;
 - 11) ew. inne informacje (np. wypis „Taryfa podkarpacka”).

§ 5. Zakup Biletu PR

1. W celu zakupu Biletu PR należy:
 - 1) wybrać: relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj ulgi – w razie ko-

rzystania z ulgi;

- 2) podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej i/albo ulgowej;
 - 3) wprowadzić imię i nazwisko Podróżnego;
 - 4) dokonać zapłaty za przejazd. Płatności za Bilet PR należy dokonać w ciągu 15 minut od złożenia zamówienia, nie później jednak niż na 15 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
2. Bilet PR może mieć formę elektroniczną albo wydruku papierowego.

§ 6. Zmiana Umowy Przewozu

1. Zmiana Umowy Przewozu zawartej przez Kupującego z PR może dotyczyć:
 - 1) terminu odjazdu;
 - 2) stacji przeznaczenia;
 - 3) rodzaju pociągu;
 - 4) zakresu uprawnień do ulgi.
2. Zmiana Umowy Przewozu poprzez Serwis polega na zakupie nowego Biletu PR, a następnie zwrocie Biletu PR wymienianego w ramach jednego, ciągłego procesu bez potrącania odstępnego.
3. Płatność w procesie wymiany
 - 1) Zwrot należności za wymieniony Bilet PR, następuje w przypadku różnicy wynikającej z zakupu Biletu PR tańszego niż wymieniany.
 - 2) W przypadku kiedy nowy Bilet PR jest droższy, Klient dopłaca różnicę w należności.
 - 3) W przypadku jeśli cena nowego i wymienianego Biletu PR jest taka sama to nie jest dokonywana żadna operacja płatnicza.
4. Jeżeli Podróżny zamierza dokonać zmiany Umowy Przewozu, o której mowa w ust. 1 i rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego Biletu PR, zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany Bilet PR jest dokonywany na zasadach określonych w §9, bez potrącania odstępnego.
5. Jeżeli zmiana Umowy Przewozu dokonywana jest w pociągu:
 - 1) w zakresie zmiany terminu lub rodzaju pociągu – Podróżny zobowiązany jest zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, obowiązek ten nie dotyczy osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - 2) w każdym zakresie wskazanym w ust. 1, z tytułu zmiany PR przysługuje:
 - a) niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w §9,
 - b) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8.
6. W przypadku niezgłoszenia zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w ust. 5 pkt. 1, oprócz opłat taryfowych, konduktor 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 Nr 14 poz. 117).
7. Za Bilet PR odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany Umowy Przewozu, Podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w §9.
8. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich Pasażerów i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą Pasażer zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia Umowa Przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.

§ 7. Zmiana danych osobowych na bilecie

1. Zmiany danych osobowych Podróżnego można dokonać tylko raz, najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu, bez potrącenia odstępnego.
2. Zmiana danych osobowych Podróżnego powoduje wygenerowanie nowego Biletu PR.
3. Jeśli Kupujący chce dokonać kolejnych zmian danych osobowych Podróżnego, to może to zrobić tylko zwracając Bilet PR (w takim wypadku dochodzi do potrącenia odstępnego) i kupując nowy Bilet PR ze zmienionymi danymi osobowymi.

§ 8. Zwrot Biletu PR

1. Podróżny może poprzez Serwis dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu PR, najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu, po potrąceniu odstępnego.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, albo po rozpoczęciu terminu ważności Biletu PR, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet PR można dochodzić na zasadach określonych w §9, w drodze pisemnego wniosku.
3. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet PR 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 na zasadach określonych w §9.
4. Podróżny, po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu PR (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania się Biletu PR z powodu błędnego działania Serwisu), zwrotu należności za niewykorzystany Bilet PR, może dochodzić na zasadach określonych w §9.

§ 9. Reklamacje

1. Kupujący lub Podróżny może złożyć:
 - 1) reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Przewozu,
 - b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny Bilet PR lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego,
 - c) w przypadku całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu PR.
2. Reklamacje, o których mowa w:
 - 1) ust. 1:
 - a) można składać:
 - w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów PR,
 - osobiście w siedzibie Spółki przy ul. Wileńskiej 14A w Warszawie,
 - drogą elektroniczną, poprzez stosowny formularz zamieszczony na stronie www.polregio.pl
 - poprzez Formularz kontaktowy Serwisu,
 - listownie – na adres:

”Przewozy Regionalne” sp. z o.o.
ul. Wileńska 14A
03-414 Warszawa

3. Do reklamacji składanej w formie pisemnej (w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika, w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów PR, przesyłką pocztową) z tytułu:
 - 1) całkowicie niewykorzystanego Biletu PR odpowiednio należy:
 - a) dołączyć kopię niewykorzystanego biletu wraz z kopią poświadczenia o jego niewykorzystaniu, a w przypadku zakupu nowego biletu również jego kopię.
 - 2) za częściowo niewykorzystany Bilet PR – należy dołączyć kopię poświadczenia o częściowym odstąpieniu od Umowy Przewozu wraz z kopią Biletu PR.Do reklamacji składanej przy użyciu środków komunikacji elektronicznej załącza się dokumenty w formie elektronicznej.
4. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej zwrotu należności, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli Biletu PR, którego reklamacja dotyczy.
5. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. Zwrot uznanych należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane Bilety PR dokonuje za pośrednictwem Agenta w terminie wskazanym w udzielonej odpowiedzi.
6. Jeżeli do Biletu PR była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzonej kopii faktury korygującej.
7. Zwrotu należności za Bilet PR dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 - 1) zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w §17 Regulaminu przewozu (RPR);
 - 2) jeżeli niewykorzystanie Biletu PR nastąpiło z przyczyn leżących po stronie PR i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika PR;
 - 3) Jeżeli zostały zmienione (po raz pierwszy) dane osobowe na Bilecie PR.
9. W razie częściowego niewykorzystania Biletu PR, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
10. Reklamacja złożona przez Kupującego lub Podróżnego powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia pisma,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę),
 - 3) adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację/wniosek, jeśli reklamacja poza Serwisem,
 - 4) adres e-mail jeśli reklamacja w Serwisie,
 - 5) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, jeśli reklamacja poza Serwisem,
 - 6) kategoria zgłoszenia i temat, jeśli reklamacja w Serwisie,
 - 7) numer Biletu PR,
 - 8) kopia biletu, jeśli reklamacja jest poza Serwisem
 - 9) kwotę roszczenia,
 - 10) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, jeśli reklamacja złożona poza Serwisem
 - 11) wykaz załączonych dokumentów,
 - 12) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji/wniosku, jeśli reklamacja poza Serwisemoraz dołączona:
 - 13) odpowiednio kopia biletu wydanego w pociągu lub kopia wezwania do zapłaty wystawionego w pociągu lub skan jeśli poprzez Serwis lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,
 - 14) kopia dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty – lub skan jeśli poprzez Serwis oraz z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,

- 15) kopia ważnego dokumentu przewozu, lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, w związku z brakiem których w pociągu wystawiono Podróżnemu bilet za pobraniem stosownych opłat.
11. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie należy do kompetencji PR, wówczas jest ona przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

§ 10. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet PR nie jest fakturą VAT.
2. Faktura jest wystawiana w formie elektronicznej zgodnie z postanowieniami „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Bilkom2”.
3. Klient zobowiązany jest do podania następujących danych niezbędnych do wystawienia faktury: nazwa firmy lub os. fizycznej, NIP, ulica, kod pocztowy, miasto.

§ 11. Prawa i obowiązki Kupującego

1. Kupujący zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z Serwisu prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu Bilkom2 PR na każde żądanie Serwisu;
 - 3) umożliwić zapoznanie się z Regulaminem Bilkom2 PR każdej osobie, dla której zakupiony został Bilet PR.
2. Akceptując Regulamin Bilkom2 PR Klient oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.

§ 12. Prawa i obowiązki Pasażera

1. Pasażer zobowiązany jest:
 - 1) okazać obsłudze pociągu PR dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
 - a) właściwy Bilet PR wyświetlony na Urządzeniu – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu PR mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie PR oraz zeskanować kod 2D (podczas kontroli Biletu PR na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu), lub
 - b) Bilet PR wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu PR mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie PR oraz zeskanować kod 2D,
 - c) dokument stwierdzający tożsamość, w przypadku gdy dane Pasażera znajdują się na bilecie;
 - 2) posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli. Obowiązek wręczenia legitymacji służbowej nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej oraz umundurowanych funkcjonariuszy Policji.
2. Pasażera, który nie spełni powyższych warunków, traktuje się jak osobę bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w Urządzeniu lub brak zasięgu nie zwalnia Pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

§ 13. Prawa i obowiązki PR

1. PR ma prawo odstąpić od Umowy Przewozu zawartej przy wykorzystaniu Serwisu w przypadku naruszenia przez Kupującego lub Pasażera niniejszego Regulaminu Bilkom2 PR (np. jeżeli urządzenie elektroniczne, za pośrednictwem którego Pasażer okazuje Bilet PR 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, PR zobowiązana jest do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą Umową Przewozu;
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji oraz wniosków, o których mowa w § 9.

§ 14. 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. z 2016 r. poz. 922), dalej ustawa, Kupujących lub Podróżnych korzystających z Serwisu jest PR.
2. Administrator danych przetwarza dane osobowe na podstawie art. 23 ust. 1 pkt. 3 oraz pkt. 5 ustawy, tj. dla celów realizacji procesu sprzedaży biletów, w tym ukształtowania treści umowy na przejazd pociągami "Przewozy Regionalne" 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 „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. związanych z zawartą z PR Umową Przewozu, w tym dla celów reklamacyjnych oraz kontroli ważności Biletu.
4. Podanie danych osobowych w celu zawarcia i realizacji Umowy Przewozu z PR, 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 może warunkować możliwość korzystania z niektórych usług.
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 Bilkom2 PR zastosowanie mają przepisy określone w:
 - 1) Taryfie przewozowej (TPR);
 - 2) Regulaminie przewozu (RPR);
 - 3) Warunkach taryfowych oferty pozataryfowej, według której wydany został Bilet PR.