

Szczegółne warunki internetowej sprzedaży biletów przez System E-PODRÓŻNIK BILETY na przewóz osób, rzeczy i zwierząt pociągami i autobusami uruchamianymi przez Koleje Dolnośląskie S.A.

(obowiązują od 25.08.2023 r.)

§ 1

Podstawowe informacje

1. Niniejsze szczegółowe warunki stanowią uzupełnienie Regulaminu serwisu oraz internetowej sprzedaży biletów na przewóz osób oraz na przewóz przesyłek przez system E-PODRÓŻNIK BILETY, dostępnego pod adresem www.e-podroznik.pl/regulaminy
2. Niniejsze szczegółowe warunki mają zastosowanie wyłącznie przy sprzedaży biletów przez System E-PODRÓŻNIK BILETY na przewóz osób, rzeczy i zwierząt pociągami i autobusami uruchamianymi przez Koleje Dolnośląskie S.A.

§ 2

Sprzedaż i kontrola biletów

1. W Systemie E-PODRÓŻNIK BILETY można nabyć bilety jednorazowe, okresowe i wielokrotne, o których mowa w *TP-KD* i *Cenniku KD*, a także bilety według oddzielnych ofert taryfowych, jeżeli ich regulaminy dopuszczają sprzedaż przez System E-PODRÓŻNIK BILETY.
2. Bilety można nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu a najpóźniej 5 minut przed odjazdem pociągu, na który ma zostać zakupiony bilet.
3. Podczas kontroli biletów podróżny zobowiązany jest okazać posiadany bilet:
 - 1) wyświetlony na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) albo
 - 2) 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. Nie dopuszcza się innych form okazania biletu podczas kontroli.

§ 3

Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu przejazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) zmiany liczby osób,
 - 5) zakresu uprawnień do ulg.

2. Zmiany umowy przewozu można dokonać:
 - 1) przed rozpoczęciem podróży:
 - a) dla biletów jednorazowych: najpóźniej 20 min. przed rozpoczęciem terminu ważności biletu dokonać wymiany biletu za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY,
 - b) dla biletów wielokrotnych i okresowych: najpóźniej 60 min. przed rozpoczęciem terminu ważności biletu za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY,
 - 2) po rozpoczęciu podróży – poprzez zgłoszenie się do obsługi pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pojazdu, a w przypadku zmiany stacji przeznaczenia – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację przeznaczenia wskazaną na bilecie.
3. Zmiany inne, niż wskazane w ust. 1, mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego.
4. Podróżny, który rozpoczął przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu elektronicznego nabytego za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pojazdu zgłosić się do obsługi pociągu, celem zakupu biletu na faktyczny przejazd i uzyskania odpowiedniego poświadczenia o niewykorzystaniu Biletu elektronicznego.
5. Przejazd po terminie ważności Biletu elektronicznego nie jest możliwy.
6. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na przewóz roweru, rzeczy lub psa jest ważny w zakresie i terminie wynikającym z tej zmiany.
7. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga wymiany biletu, wówczas Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Bilet elektroniczny posiadany przez Podróżnego poświadcza się na zasadach określonych w *RP-KD*. O zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet można wnioskować drogą reklamacji. Należność do zwrotu obliczana jest zgodnie z postanowieniami *RP-KD*.

§ 4

Rozwiązanie umowy przewozu

1. Podróżny może rozwiązać umowę przewozu:
 - 1) samodzielnie, za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY:
 - a) w przypadku biletu jednorazowego – nie później niż 20 minut przed planowaną godziną wyjazdu, wskazaną na bilecie,
 - b) w przypadku biletu wielokrotnego – nie później niż 60 minut przed planowaną godziną wyjazdu, wskazaną na bilecie,
 - c) w przypadku biletu okresowego – nie później niż 1 dzień przed pierwszym dniem ważności, wskazanym na bilecie,
 - albo
 - 2) zgłaszając całkowitą rezygnację z podróży w punkcie odprawy podróżnych (prowadzącym sprzedaż biletów KD), osobiście w siedzibie KD, przesyłką pocztową na adres KD lub drogą elektroniczną (na adres reklamacje@kolejedolnoslaskie.eu):
 - a) w przypadku biletu jednorazowego i wielokrotnego – nie później niż o planowanej godzinie wyjazdu, wskazanej na bilecie,
 - b) w przypadku biletu okresowego – nie później niż 1 dzień przed pierwszym dniem ważności, wskazanym na bilecie,następnie złożyć reklamację, zgodnie z zapisami § 24 i 25 *RP-KD*,
 - albo
 - 3) składając pisemną reklamację, zgodnie z zapisami § 24 i 25 *RP-KD*:

- a) w przypadku biletu jednorazowego i wielokrotnego – nie później niż o planowanej godzinie wyjazdu, wskazanej na bilecie,
 - b) w przypadku biletu okresowego – nie później niż 1 dzień przed pierwszym dniem ważności, wskazanym na bilecie,
2. Podróżny może zrezygnować z biletu okresowego po rozpoczęciu jego ważności:
- 1) zgłaszając rezygnację z biletu okresowego w punkcie odprawy podróżnych (prowadzącym sprzedaż biletów KD), osobiście w siedzibie KD, przesyłką pocztową na adres KD lub drogą elektroniczną:
 - a) w przypadku biletu miesięcznego – nie później niż 10 dnia ważności biletu,
 - b) w przypadku biletu tygodniowego – nie później niż 1 dnia ważności biletu,następnie złożyć reklamację, zgodnie z zapisami § 24 i 25 *RP-KD*,
 - albo
 - 2) składając pisemną reklamację, zgodnie z zapisami § 24 i 25 *RP-KD*:
 - a) w przypadku biletu miesięcznego – nie później niż 10 dnia ważności biletu,
 - b) w przypadku biletu tygodniowego – nie później niż 1 dnia ważności biletu.
3. Należność zwracana Podróżnemu obliczana jest zgodnie z postanowieniami *RP-KD*.
4. W przypadku zgłoszenia całkowitej rezygnacji z podróży w punkcie odprawy podróżnych, uprawniony pracownik KD jest zobowiązany dokonać poświadczenia o zgłoszeniu całkowitej rezygnacji z podróży, wskazując jednocześnie datę i godzinę przyjęcia. Poświadczenie należy dołączyć do reklamacji.
5. W przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 3 lit. a, w punkcie odprawy podróżnych uprawniony pracownik KD jest zobowiązany wpisać na formularzu reklamacyjnym godzinę przyjęcia reklamacji.
6. W przypadku przekroczenia terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu, podróżny może w ciągu jednego roku kalendarzowego wnioskować o zwrot należności drogą pisemnej reklamacji, wniesionej zgodnie z zapisami § 24 i 25 *RP-KD*.
7. Złożenie reklamacji, o której mowa w ust. 6, nie jest równoznaczne z uznaniem roszczenia za zasadne. Nie dotyczy to podróżnych, których rezygnacja została zgłoszona w trybie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 i ust. 2 pkt 1.

§ 5

Reklamacje, skargi i wnioski

1. Reklamacje, skargi i wnioski w zakresie funkcjonowania Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, w tym w szczególności w przypadkach dotyczących:
 - stwierdzenia nieprawidłowości związanej z transakcją zakupu biletu,
 - niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania biletu z powodu błędnego działania Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY,
 - braku możliwości zmiany umowy przewozu z powodu błędnego działania Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY,podróżny może składać:
 - 1) drogą elektroniczną na adres: bilety@e-podroznik.pl,
 - 2) listownie na adres:
Teroplan S.A.
ul. Klucznikowska 1
32-600 Oświęcim

2. Reklamacje, skargi i wnioski dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez KD, rozwiązania umowy przewozu po upływie terminów wskazanych w § 4 ust. 1, rezygnacji z biletu okresowego po rozpoczęciu jego ważności, podróżny może składać na zasadach określonych w *RP-KD*.

§ 6

Wystawianie faktur VAT

1. Bilet nie jest fakturą VAT.
2. Faktura może być wygenerowana w Systemie E-PODRÓŻNIK BILETY do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za bilet.
3. W przypadku przekroczenia terminu o którym mowa w ust. 2, fakturę VAT wystawia się na wniosek Podróżnego złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dokonano zakupu biletu.
4. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać - biuro@e-podroznik.pl

§ 7

Pozostałe postanowienia

W sprawach nieuregulowanych w niniejszych szczegółowych warunkach zastosowanie mają:

- 1) Regulamin serwisu oraz internetowej sprzedaży biletów na przewóz osób oraz na przewóz przesyłek przez system E-PODRÓŻNIK BILETY,
- 2) Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich S.A. (*RP-KD*),
- 3) Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich S.A. (*TP-KD*).