

Dostępność Biletów w Serwisie.

1. Za pośrednictwem *Serwisu* można nabyć *Bilet* na odległość powyżej 20 km.
2. Łącznie z *Biletem*, o którym mowa w ust. 1 można uiścić *Opłatę za Przewóz rzeczy*, roweru, psa.
3. *Bilet z Ulgą ustawową*:
 - 1) 95% na przejazd opiekuna/przewodnika można nabyć wyłącznie w ramach jednej transakcji wraz z ulgowym *Biletem* dla osoby z niepełnosprawnością;
 - 2) 100% na przejazd dziecka do lat 4 można nabyć wyłącznie w ramach jednej transakcji z innym odpłatnym *Biletem*.
4. W przypadku nabycia *Biletu* z ulgą 37% przysługującą emerytom i rencistom oraz ich współmałżonkom, na których pobierane są zasiłki rodzinne, *Podróżny* jest zobowiązany przed lub niezwłocznie po wejściu do pierwszego pociągu wskazanego w *Planie Podróży* zgłosić się do *Osoby Upoważnionej* w celu uzyskania w zaświadczeniu odpowiedniego wpisu wymaganego w odrębnych przepisach. Wobec *Podróżnego*, który nie zgłosił *Osobie upoważnionej* braku wpisu w zaświadczeniu stosuje się postanowienia §18 ZW-WB. W pociągu EIC lub EIP *Podróżny* bez odpowiedniego wpisu nie ma obowiązku zgłaszania tego faktu *Osobie upoważnionej* (wpisu tego *Osoba upoważniona* dokonuje w trakcie kontroli biletu).
5. *Bilet* można nabyć (tj. złożyć zamówienie i zapłacić, zgodnie z *Regulaminem Serwisu*) najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 15 minut przed planową godziną odjazdu pierwszego pociągu wskazanego na *Planie Podróży*.
6. Dane na *Bilecie* zapisane są czcionką bezszeryfową w języku polskim.
7. Na *Bilecie* zamieszczane są m.in. następujące informacje:
 - 1) nazwa Przewoźnika,
 - 2) imię i nazwisko *Podróżnego*,
 - 3) kategoria i numer pociągu,
 - 4) rodzaj i wymiar ulgi,
 - 5) klasa i rodzaj wagonu,
 - 6) kod AZTEC,
 - 7) wysokość opłaty za przejazd,
 - 8) numer *Biletu*,
 - 9) relacja przejazdu,
 - 10) inne informacje.
8. W przypadku zawarcia przez *Podróżnego Umowy Przewozu*, z której korzystają inni niż *Podróżny* pasażerowie, na *Bilecie* nie są zamieszczane imiona i nazwiska tych pasażerów.
9. Zmiana imienia lub nazwiska *Podróżnego*, wskazanego na *Bilecie*, możliwa jest wyłącznie za pośrednictwem *Serwisu* i powoduje wygenerowanie nowego *Biletu*.
10. Zmiana imienia lub nazwiska *Podróżnego*, wskazanego na *Bilecie*, nie powoduje zmiany pozostałych parametrów *Biletu*.

11. Zmiana imienia lub nazwiska *Podróżnego*, wskazanego na *Bilecie*, może nastąpić nie później niż na 15 minut przed planową godziną odjazdu pierwszego pociągu wskazanego na *Planie Podróży*.
12. Zmiany imienia lub nazwiska *Podróżnego* wskazanych na *Bilecie*, można dokonać zgodnie z powyższą procedurą tylko raz. W przypadku zamiaru dokonania kolejnej zmiany imienia lub nazwiska *Podróżnego* wskazanego na *Bilecie*, konieczne jest dokonanie jego zwrotu i zawarcie nowej *Umowy Przewozu*, przy czym zawarcie nowej *Umowy Przewozu* odbywa się na warunkach obowiązujących w momencie jej zawierania.
13. *Bilet* zakupiony w *Serwisie* jest ważny wyłącznie z dokumentem opatrzonym zdjęciem i potwierdzającym tożsamość¹ *Podróżnego*. 1
14. Zmiany *Umowy Przewozu Biletu* zakupionego w *Serwisie* dokonuje się wyłącznie za pośrednictwem *Serwisu*. Zmiana powoduje wygenerowanie nowego *Biletu*.
15. Zmiany *Umowy Przewozu* na podstawie *Biletu* zakupionego w *Serwisie* można dokonać w zakresie:
 - 1) terminu odjazdu;
 - 2) *Stacji Przeznaczenia* tylko w zakresie przejazdu poza stację przeznaczenia;
 - 3) *Kategorii Pociągu*;
 - 4) *Klasy Wagonu*;
 - 5) *Drogi Przewozu*;
 - 6) zakresu uprawnień *Podróżnego* do *Ulgi Ustawowej*;
 - 7) *Pociągu* objętego pierwotnym *Planem Podróży* na inny *Pociąg* nieobjęty pierwotnym *Planem Podróży*.
16. Zmiany inne niż w zakresie wskazanym w ust. 15 mogą być dokonane w *Serwisie* w drodze odstąpienia od *Umowy Przewozu*, z potrąceniem odstępnego i dokonywane są zgodnie z procedurą zwrotu *Biletu*. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeżeli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie *Przewoźnika* lub w przypadkach określonych w ust. 15.
17. Zmiana liczby pasażerów odbywających podróż, której dotyczy *Bilet* zakupiony w *Serwisie* może być dokonana w drodze odstąpienia od *Umowy Przewozu*, i dokonywana jest zgodnie z procedurą zwrotu *Biletu*.
18. Zmian, o których mowa w ust. 15 można dokonać za pośrednictwem *Serwisu* nie później niż na 30 minut, przed planowym odjazdem pociągu ze *Stacji wyjazdu* wskazanej na wymienianym *Bilecie*, zgodnie z *Planem Podróży*. 1
19. Zasady dokonywania zmiany *Umowy Przewozu* poprzez wymianę *Biletu*, a także zasady dotyczące płatności w związku z tą procedurą określone są w *Regulaminie Serwisu*.
20. W przypadku niedokonania w *Serwisie* wymiany *Biletu*, *Podróżny* powinien przed rozpoczęciem podróży nabyć nowy bilet na przejazd oraz uzyskać od *Osoby*

¹ dowód osobisty, paszport, karta tożsamości, książeczka żeglarska, karta pobytu, polski dokument tożsamości cudzoziemca, zgoda na pobyt tolerowany, tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca, ważny dokument ze zdjęciem, który potwierdza prawo do ulgi, prawo jazdy, dokument mObywatel.

Upoważnionej odpowiednie *Poświadczenie* o rezygnacji z posiadanego *Biletu*. W takiej sytuacji, o zwrot opłaty za niewykorzystany *Bilet* można wystąpić do *Przewoźnika* na zasadach określonych w § 21 ZW-WB. Zwrotu należności dokonuje się bez potrącania odstępnego.

21. Za pośrednictwem *Serwisu* można dokonać zwrotu całkowicie niewykorzystanego *Biletu* nie później niż na 15 minut przed planową godziną odjazdu pierwszego pociągu wskazanego na *Planie Podróży*.
22. W przypadku niedotrzymania terminu, wskazanego w ust. 21 o zwrot opłaty za niewykorzystany *Bilet* zakupiony w *Serwisie*, do którego wydano odpowiednie *Poświadczenie*, można wystąpić do *Przewoźnika* na zasadach określonych w § 21 ZW-WB.
23. Zwrot opłaty za częściowo niewykorzystany *Bilet* jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego *Poświadczenia* w *Pociągu* od *Osoby Upoważnionej*. *Poświadczenie* to stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu opłaty, stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, na zasadach określonych w § 21 ZW-WB.
24. *Poświadczeń* dokonuje się zgodnie z §16 ZW-WB.
25. Jeżeli przekroczenie terminu, o których mowa w ust. 21 nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od *Podróżnego*, który może je udokumentować (np. z powodu niezaplanowanego pobytu w szpitalu), o zwrot opłaty za niewykorzystany *Bilet* można wystąpić do *Przewoźnika* na zasadach określonych w § 21 ZW-WB dołączając dokument poświadczający tę przyczynę (np. zaświadczenie lekarskie), przy czym ewentualnego zwrotu należności dokonuje się po potrąceniu odstępnego.
26. *Bilet* zakupiony w *Serwisie* nie jest fakturą.
27. Faktury za *Bilety* zakupione za pośrednictwem *Serwisu* wystawiane są zgodnie z *Regulaminem Serwisu*.
28. *Podróżny* z *Biletem* zakupionym w *Serwisie* zobowiązany jest w *Pociągu*:
 - 1) okazać *Osobie Upoważnionej* ważny, czytelnie wydrukowany *Bilet* albo okazać *Bilet* na ekranie przenośnego urządzenia mobilnego, w taki sposób aby *Osoba Upoważniona* mogła zeskanować kod AZTEC;
 - 2) okazać *Osobie Upoważnionej* dokument potwierdzający jego tożsamość¹, w taki sposób aby *Osoba Upoważniona* mogła zweryfikować jego tożsamość oraz ważność tego dokumentu;
 - 3) okazać i wręczać *Osobie Upoważnionej* ważny *Dokument Poświadczający Uprawnienie do Ulgowego Przejazdu* – w razie korzystania z ulgi, w taki sposób aby *Osoba Upoważniona* mogła zweryfikować uprawnienie *Podróżnego* do ulgi oraz ważność tego dokumentu.
29. W przypadku *Biletu* zakupionego w *Serwisie*, wystawionego na przejazd więcej niż jednej osoby, każdy z pasażerów, który korzysta z *Ulgi Ustawowej*, zobowiązany jest okazać i wręczyć ważny *Dokument Poświadczający Uprawnienie do Ulgowego Przejazdu*.
30. Na żądanie klienta podawane przez niego dane osobowe, w związku z zakupem *Biletu* w *Serwisie*, których Współadministratorami są *Przewoźnicy*, usuwane są:

- 1) niezwłocznie, gdy klient nie przeprowadził żadnej transakcji zakupu, tj. nie została zawarta *Umowa Przewozu* w ramach *WB*,
 - 2) po upływie 15 miesięcy od daty zakończenia ostatniego przejazdu na podstawie *Biletu* zakupionego w *Serwisie*,
 - 3) jeśli znajdują się w nim dane rozliczeniowe (faktury) – po upływie 6 lat od końca roku obrachunkowego, którego dotyczy faktura,
 - 4) niezwłocznie w odniesieniu do danych w postaci adresu e-mail, na które wysyłane są informacje handlowe lub marketingowe na podstawie odrębnie wyrażonej zgody.
31. W zakresie dotyczącym *WB* nie stosuje się regulaminu Bilkom danego *Przewoźnika*, który dotyczy sprzedaży internetowej przez *Serwis* i zawiera m. in. regulacje dotyczące zasad i warunków sprzedaży biletów tego *Przewoźnika*.

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 14.07.2023-31.01.2024)