

Regulamin sprzedaży przez Sklep Internetowy KD biletów na przejazd pociągami przewoźnika Koleje Dolnośląskie S.A.

(obowiązuje od 22.11.2022 r.)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Sklep Internetowy KD dostępny jest pod adresem www.kolejedolnoslaskie.pl
2. Ze Sklepu KD mogą korzystać zarówno osoby zarejestrowane w Sklepie KD, jak i osoby, które nie dokonały takiej rejestracji.
3. Warunkiem skorzystania ze Sklepu KD jest:
 - 1) zaakceptowanie niniejszego Regulaminu, który jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między Użytkownikiem a KD oraz
 - 2) spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) dostęp do sieci Internet,
 - b) zainstalowanie w Systemie przeglądarki marki Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera lub Safari wydanej przez jej producenta nie później niż na 2 (słownie: dwa) lata przed datą zakupu Biletu, albo przeglądarki kompatybilnej,
 - c) włączenie w przeglądarce obsługi języka JavaScript,
4. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków albo nie spełnia wymagań technicznych, korzystanie ze Sklepu KD jest niemożliwe.

§ 2

Zakres zastosowania

1. Regulamin ma zastosowanie do korzystania ze Sklepu KD, zakupu Biletów w komunikacji wykonywanej przez KD.
2. Regulamin odnosi się tylko do tych ofert, które zostały wyznaczone przez KD, jako objęte internetową sprzedażą Biletów.
3. Regulamin określa:
 - 1) warunki korzystania ze Sklepu KD;
 - 2) zasady:
 - a) zawarcia umowy przewozu,
 - b) zmiany umowy przewozu,
 - c) odstąpienia od umowy przewozu,
 - d) zwrotu należności za niewykorzystane Bilety oraz składania i rozpatrywania wniosków,
 - e) wystawiania faktur VAT,
 - 3) prawa i obowiązki Użytkownika, Podróżnego i KD.

§ 3

Słowniczek pojęć

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) KD – Koleje Dolnośląskie S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, zarejestrowane w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 000029857, NIP 691 24 02 576;
 - 2) Sklep KD – system dostępny poprzez stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.pl

- umożliwiający Użytkownikowi wyszukanie połączeń komunikacyjnych, zawarcie przez Internet umowy przewozu osób lub rzeczy, na swoją rzecz lub na rzecz Podróżnego;
- 3) Regulamin – przedmiotowy Regulamin sprzedaży przez Sklep Internetowy KD biletów na przejazd pociągami przewoźnika Koleje Dolnośląskie S.A.
 - 4) Płatność online – opłacenie należności za pomocą:
 - a) karty płatniczej (z wyjątkiem kart korporacyjnych bezimiennych),
 - b) przelewu internetowego online,
 - c) innej formy płatności obsługiwanej przez Sklep KD.
 - 5) Umowa Przewozu - umowa zawarta z KD za pośrednictwem Sklepu KD, na przewóz osób, rzeczy i/albo zwierząt pociągami uruchamianymi przez KD.
 - 6) Podróżny – osoba, na rzecz której zakupiony został Bilet i której dane zostały zamieszczone na Bilecie;
 - 7) Użytkownik – każda osoba korzystająca ze Sklepu KD.
 - 8) Przewóz Osób – świadczona przez KD usługa przewozu na rzecz Podróżnego;
 - 9) RP-KD – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt Koleje Dolnośląskie S.A., którego aktualna wersja jest dostępna na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl w zakładce „Bilety / Regulaminy i przepisy”.
 - 10) TP-KD – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt Koleje Dolnośląskie S.A., której aktualna wersja jest dostępna na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl w zakładce „Bilety / Regulaminy i przepisy”.
 - 11) Bilet – imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu na przejazd w jedną stronę generowany przez Sklep KD i uprawniający do przejazdu pociągami KD, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie.
 - 12) Kod Weryfikujący (kod 2D) – kod przedstawiony na Bilecie w postaci kodu dwuwymiarowego, który po zeskanowaniu przez odpowiednie urządzenie przy wykorzystaniu odpowiedniego oprogramowania, może zostać automatycznie zweryfikowany.
2. Zasady i warunki świadczenia Przewozu Osób są każdorazowo określone w TP-KD lub RP-KD.

§4.

Zasady korzystania ze Sklepu KD

1. Korzystanie ze Sklepu KD, w tym korzystanie w celu nabycia Biletu nie wymaga rejestracji konta.
2. Użytkownik może korzystać ze Sklepu KD wyłącznie w celu osobistym. Korzystanie ze Sklepu KD dla celów zarobkowych, w szczególności w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, wymaga uprzedniej zgody KD wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Użytkownik, który zamierza nabyć Bilet za pomocą Sklepu KD powinien:
 - 1) zarejestrować się w ze Sklepie KD, ustalając oraz wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
 - a) login i hasło dostępu,
 - b) adres poczty elektronicznej,
 - 2) lub - bez rejestracji w Sklepie KD - przed zakupem Biletu każdorazowo podać niezbędne dane osobowe.
 - 3) zaakceptować niniejszy Regulamin i Politykę Prywatności.
4. Podanie danych osobowych wskazanych powyżej jest dobrowolne jednak niepodanie wskazanych danych powoduje brak możliwości nabycia Biletu.

5. W Sklepie KD korzystając ze strony www.kolejedolnoslaskie.pl można dokonać zakupu Biletu na przejazd, codziennie przez 7 (siedem) dni w tygodniu, 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę. Wyjątek stanowi moment, kiedy w Sklepie KD dokonywane są prace konserwacyjne.
6. Użytkownik, który zarejestrował swoje konto może w każdym momencie usunąć swoje konto ze Sklepu KD wybierając odpowiednią dyspozycję w menu.
7. Rejestrując konto w Sklepie KD Użytkownik powinien zaakceptować niniejszy Regulamin.

§5

Zawarcie Umowy przewozu osób

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest bilet, zakupiony w jednej transakcji na przejazd maksymalnie 6 osób.
2. Najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem podróży, Podróżny może nabyć bilety:
 - 1) jednorazowe:
 - a) według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% oraz ulg handlowych 25% i 50%,
 - b) według ofert KD ogłoszonych na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. (z wyjątkiem ofert, których warunki uniemożliwiają dystrybucję w Sklepie KD);
 - 2) okresowe:
 - a) miesięczne odcinkowe imienne według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% oraz ulgi handlowej 50%,
 - b) miesięczne sieciowe imienne według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych 33%, 37%, 49%, 51%, 93% oraz ulgi handlowej 50%,
 - b) tygodniowe odcinkowe według taryfy normalnej,
 - c) według ofert KD ogłoszonych na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. (z wyjątkiem ofert, których warunki uniemożliwiają dystrybucję w Sklepie KD).
 - 3) wielokrotne według ofert KD ogłoszonych na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. (z wyjątkiem ofert, których warunki uniemożliwiają dystrybucję w Sklepie KD);
 - 4) na przewóz roweru, psa, bagażu – wyłącznie do biletu na przejazd.
3. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 2 może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach poszczególnych ofert.
4. Na bilecie zamieszczone są następujące dane:
 - 1) nazwa przewoźnika,
 - 2) kod 2D,
 - 3) szczegóły dotyczące podróży (np. nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia, data),
 - 4) wskazanie rodzaju taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
 - 5) liczba osób wg taryfy normalnej i/lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
 - 6) wysokość opłaty za przejazd,
 - 7) odległość taryfowa lub obszar obowiązywania,
 - 8) termin lub zakres ważności,
 - 9) numer biletu,
 - 10) imię i nazwisko Podróżnego,
 - 11) forma płatności,
 - 12) inne informacje.
5. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami KD określone są w TP-KD.

6. Zawarcie Umowy przewozu osób następuje poprzez dokonanie Płatności on-line (po uzyskaniu potwierdzenia dokonania płatności) i udostępnienie za pośrednictwem Sklepu KD – Biletu do wydrukowania lub pobrania i okazania na urządzeniu elektronicznym typu smartfon.
7. W celu nabycia Biletu Użytkownik powinien określić, poprzez wyszukanie lub uzupełnienie odpowiednich pól w procesie transakcyjnym m.in.
 - 1) relacji (przystanek wyjazdu, przystanek przyjazdu),
 - 2) daty wyjazdu,
 - 3) godziny wyjazdu,
 - 4) określeniu liczby osób w każdej z dostępnych Taryf i/albo uprawnionych do ulgi („liczba osób wg taryfy ulgowej”),
 - 5) wskazaniu imienia i nazwiska,
 - 6) podanie innych wymaganych informacji.
8. Operatorem Płatności online wykonywanej za pomocą karty płatniczej (debetowej lub kredytowej) jest firma PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu. Operatorem Płatności online wykonywanej w inny sposób niż kartą płatniczą (debetową lub kredytową) jest Teroplan S.A. lub DialCom24 sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu - właściciel systemu przelewy24.pl.
9. Płatności online może dokonać Użytkownik.
10. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest udostępnienie Użytkownikowi Biletu zawierającego Kod 2D. Użytkownik odpowiada za czytelność Biletu.

§ 6

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 – za pośrednictwem Sklepu KD:
 - a) dla biletów jednorazowych: najpóźniej 20 min. przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu,
 - b) dla biletów wielokrotnych i okresowych: najpóźniej 60 min. przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu,
 - 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. Niezależnie od ust. 1 Użytkownik ma możliwość zmiany danych Podróżnego podanych przy zakupie Biletu, zmiany terminu przejazdu oraz dokupienia biletu na przewóz, postępując zgodnie z poniższą instrukcją:
 - 1) Wejść w zakładkę „Moje Bilety” na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl
 - 2) Zalogować się do swojego konta w Sklepie KD
lub
w przypadku nieposiadania konta, zalogować się poprzez podanie 20 cyfrowego numeru otrzymanego wraz z Biletem na podany przez Użytkownika adres e-mail.

- 3) Użytkownik w panelu „Moje Bilety” wybiera opcję, która dotyczy jego wymiany.
- 4) Po wybraniu odpowiedniej opcji Użytkownik otrzymuje nowy Bilet, uwzględniający jego zmiany. Poprzedni bilet staje się nieważny.
4. Zmiany inne, niż wskazane w ust. 1 i 3, mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego.
5. Podróżny, który rozpoczął przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu nabytego za pośrednictwem Sklepu KD 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.
6. Przejazd po terminie ważności Biletu nie jest możliwy.
7. 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.
8. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga wymiany biletu, wówczas Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Bilet 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.
9. Niezależnie od ust. 1 Użytkownik ma możliwość zmiany danych Podróżnego podanych przy zakupie Biletu, zmiany terminu przejazdu oraz dokupienia biletu na przewóz, postępując zgodnie z poniższą instrukcją:
 - 5) Wejść w zakładkę „Moje Bilety” na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl
 - 6) Zalogować się do swojego konta w Sklepie KD lub
w przypadku nieposiadania konta, zalogować się poprzez podanie 20 cyfrowego numeru otrzymanego wraz z Biletem na podany przez Użytkownika adres e-mail.
 - 7) Użytkownik w panelu „Moje Bilety” wybiera opcję, która dotyczy jego wymiany.
 - 8) Po wybraniu odpowiedniej opcji Użytkownik otrzymuje nowy Bilet, uwzględniający jego zmiany. Poprzedni bilet staje się nieważny.

§ 7

Rozwiązanie umowy przewozu

1. Podróżny może rozwiązać umowę przewozu:
 - 1) samodzielnie, za pośrednictwem Sklepu KD:
 - 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 podróży, których rezygnacja została zgłoszona w trybie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 i ust. 2 pkt 1.

§ 8

Reklamacje, skargi i wnioski

1. Reklamacje, skargi i wnioski w zakresie funkcjonowania Sklepu KD, w tym w szczególności w przypadkach dotyczących:
 - 1) stwierdzenia nieprawidłowości związanej z transakcją zakupu biletu,
 - 2) niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania biletu z powodu błędnego działania Sklepu KD,
 - 3) braku możliwości zmiany umowy przewozu z powodu błędnego działania Sklepu KD, 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 § 7 ust. 2 rezygnacji z biletu okresowego po rozpoczęciu jego ważności, podróżny może składać na zasadach określonych w RP-KD.

§ 9

Wystawianie faktur VAT

1. Bilet nie jest fakturą VAT.
2. Faktura może być wygenerowana w Sklepie KD 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

§ 10

Prawa oraz obowiązki Podróżnego i Użytkownika

1. Podróżny zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu ze Sklepu KD prawdziwe i aktualne dane,
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu na każde żądanie KD,
 - 3) okazać obsłudze pociągu KD dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
 - a) właściwy bilet wyświetlony na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (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 max 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) dokument potwierdzający tożsamość (w tym również za pośrednictwem aplikacji mObywatel),
 - d) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi (w tym również za pośrednictwem aplikacji mObywatel), gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu.
 - 4) 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 lub brak zasięgu nie zwalnia podróżnego z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.
3. Akceptując Regulamin, Podróżny oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania ze Sklepu KD są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.
4. Podróżny jest zobowiązany okazać podczas kontroli bilet otrzymany bezpośrednio ze Sklepu KD. Nie jest dopuszczalne okazywanie zdjęć biletów, zrzutów ekranu itp.

§ 11

Prawa i obowiązki KD

1. KD mają prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu Sklepu KD w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu.
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem Sklepu KD, KD zobowiązana jest do wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową.

§ 12

Pozostałe postanowienia

W sprawach nieuregulowanych w niniejszych szczegółowych warunkach zastosowanie mają:

- 1) RP-KD,
- 2) TP-KD.

WERSJA ARCHIWALNA (obowiązywała 22.11.2022 - 31.03.2026)