



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

REGULAMIN

**internetowej sprzedaży biletów ważnych na przejazd pociągami
„Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.
(Regulamin i - ŁKA)**



Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	3
§ 2. Słownik Terminów	4
§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta	5
§ 4. Umowa przewozu.....	5
§ 5. Zakup biletu.....	7
§ 6. Zmiana umowy przewozu	7
§ 7. Zwrot biletu	8
§ 8. Reklamacje	10
§ 9. Wystawianie faktur VAT	11
§ 10. Kontrola biletu.....	11
§ 11. Prawa i obowiązki Użytkownika, Pasażera	12
§ 12. Prawa i obowiązki Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej.....	12
§ 13. Postanowienia końcowe.....	13

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2017 r. poz. 1983) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ustala Regulamin internetowej sprzedaży biletów ważnych na przejazd pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem i-ŁKA.
2. Regulamin i – ŁKA określa warunki oraz zasady zakupu biletu internetowego oraz dokonywania płatności za bilet. Określa również zasady zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych Użytkowników.
3. W celu poprawnego korzystania z internetowej sprzedaży biletów (systemu i-ŁKA), należy używać przeglądarki Firefox 10.0 (i wyższe) lub Opera 12.0 (i wyższe) lub Safari 6.0 (i wyższe) lub Google Chrome 17.0 (i wyższe) lub Internet Explorer 10.0 (i wyższe) - włączoną w przeglądarce obsługą języka JavaScript i cookies.
4. W celu poprawnego wydrukowania biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki drukującej w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi.
5. Do zapisania biletu na urządzeniu elektronicznym wymagane jest posługiwanie się urządzeniem wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali zdolnym do wyświetlania plików PDF (np. smartfon, tablet, netbook, laptop, czytnik e-książek).
6. W celu dokonania zakupu biletu za pośrednictwem systemu i-ŁKA, Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem i – ŁKA i zaakceptowania jego postanowień.
7. Użytkownik akceptując Regulamin i – ŁKA wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, co stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między Użytkownikiem a „Łódzką Koleją Aglomeracyjną” sp. z o.o.
8. Użytkownik może nabyć bilet dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
9. Użytkownik korzysta z systemu i – ŁKA w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przekroczeniu jego granic.
10. Postanowienia Regulaminu i – ŁKA oraz każdą zmianę zamieszcza się na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl.
11. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, zakup biletu internetowego za pośrednictwem systemu i – ŁKA jest niemożliwy.
12. Postanowienia Regulaminu i – ŁKA mają zastosowanie od momentu wejścia przez Użytkownika na stronę internetową www.e-bilet.lka.lodzkie.pl do momentu dokonania płatności za kupiony bilet internetowy (naciśnięcie opcji „Przejdź do płatności” → „Płatność”). Szczegółowe warunki dotyczące realizacji płatności znajdują się na stronie serwisu tpay.com: <https://secure.transferuj.pl/regulamin.pdf>.

§ 2. Słownik Terminów

Użyte w Regulaminie i – ŁKA określenia oznaczają:

- 1) **bilet internetowy (bilet)** - dokument przewozu zakupiony za pośrednictwem systemu i-ŁKA, uprawniający do przejazdu pociągami „ŁKA” sp. z o.o., zgodnie ze wskazaniem na bilecie;
- 2) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** - odpowiedni dokument, o którym mowa w Taryfie przewozowej (ŁKA - TP), w części dotyczącej ulgowych przejazdów;
- 3) **konto użytkownika** - konto zakładane przez Użytkownika w systemie i-ŁKA w trakcie rejestracji;
- 4) **„ŁKA” sp. z o.o.** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi (90-051), al. Piłsudskiego 12, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710;
- 5) **oferty specjalne** – oferty o których mowa w postanowieniach szczególnych Taryfy przewozowej (ŁKA-TP) lub w warunkach korzystania z tych ofert, dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl;
- 6) **Operator** – PKP Informatyka spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-305), Al. Jerozolimskie 140 lok. 101, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000042646, NIP: 526-25-62-977, REGON: 017361957;
- 7) **osoba upoważniona do kontroli** - osoba upoważniona przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu;
- 8) **Pasażer** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie biletu;
- 9) **płatność online** – uregulowanie należności za pomocą:
 - a) karty płatniczej (np. VISA, Mastercard),
 - b) przelewu internetowego online.
- 10) **Podróżny** – Pasażer, którego imię i nazwisko zamieszczone jest na bilecie;
- 11) **poświadczenie** - stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie, mające postać odrębnego dokumentu lub zapisu zamieszczonego na wydrukowanym bilecie;
- 12) **strefa A** – strefa aglomeracji łódzkiej ograniczona stacjami: Łódź Kaliska, Łódź Żabieniec, Łódź Radogoszcz Zachód, Łódź Pabianicka, Łódź Chojny, Łódź Dąbrowa, Łódź Widzew, Łódź Stoki, Łódź Marysin, Łódź Arturówek, Łódź Andrzejów, Lublinek, Łódź Niciarniana, Łódź Fabryczna, Pabianice, Zgierz, Zgierz Jaracza, Zgierz Północ, Zgierz Kontrewers;
- 13) **system i-ŁKA - (Internetowa Sprzedaż)** – system internetowej sprzedaży biletów umożliwiający Użytkownikowi poznanie ceny lub nabycie biletu na przejazd pociągami uruchamianymi przez „ŁKA” sp. z o.o.;

2

1

- 14) **umowa przewozu** – umowa zawarta z „ŁKA” sp. z o.o. na przewóz osób, zwierząt i rzeczy pociągami uruchamianymi przez „ŁKA” sp. z o.o.;
- 15) **Użytkownik** – każda osoba fizyczna korzystająca z systemu i-ŁKA, posiadająca konto Użytkownika lub kupująca bilet jednorazowy bez rejestracji, która posiada zdolność do zawarcia umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz dokonuje płatności za pomocą własnych środków płatniczych;
- 16) www.e-bilet.lka.lodzkie.pl – strona internetowa za pośrednictwem, której można nabyć bilet jednorazowy lub okresowy na przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o.;
- 17) **zwrot biletu** – czynność polegająca na zwolnieniu biletu przy użyciu opcji: „zwrot biletu” – po zalogowaniu się do swojego konta, w razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu.

§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta

1. Użytkownik, który zamierza skorzystać z zakupu biletu za pośrednictwem systemu i-ŁKA powinien zarejestrować się w systemie - jeżeli chce posiadać konto w systemie i-ŁKA lub nabyć bilet jednorazowy bez rejestracji: 1
 - 1) podając aktywny adres e-mail;
 - 2) zaakceptować Regulamin i-ŁKA;
 - 3) wprowadzić imię, nazwisko Użytkownika;
 - 4) hasło dostępu (tylko dla zarejestrowanych Użytkowników);
 - 5) gdy Użytkownik chce otrzymać fakturę konieczne jest podanie nr NIP, miejscowości, ulicy, nr domu, nr lokalu, kodu pocztowego.
2. Zakup biletów okresowych jest możliwy wyłącznie przez Użytkowników posiadających konto w systemie i-ŁKA.
3. W celu likwidacji konta Użytkownik składa pisemny wniosek o usunięcie konta. Wniosek musi zawierać imię, nazwisko właściciela konta oraz być wysłany na adres: bok@lka.lodzkie.pl z adresu e-mail podanego w trakcie rejestracji w systemie i-ŁKA.
4. Konto jest likwidowane po otrzymaniu wniosku, o którym mowa w ust. 3:
 - 1) niezwłocznie, gdy nie przeprowadzono żadnej transakcji zakupu, tj. nie została zawarta umowa przewozu;
 - 2) po upływie 15 miesięcy od daty ostatniego przejazdu, w przypadku gdy Użytkownik zawarł umowę przewozu za pośrednictwem konta. Do czasu likwidacji konta zostanie ono zablokowane, co oznacza brak możliwości zakupu biletu z danego konta.

§ 4. Umowa przewozu

1. Za pośrednictwem systemu – i-ŁKA, codziennie w godz. 01:00 – 24:00, najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 10 minut przed rozpoczęciem terminu ważności biletu można nabyć następujące bilety (według taryfy normalnej lub z zastosowaniem ulgi ustawowej lub handlowej):
 - 1) jednorazowe, w tym strefowe czasowe;
 - 2) okresowe odcinkowe imienne, w tym strefowe;

2

3) wg ofert specjalnych „ŁKA” sp. z o.o. tj. „Łódź Bliżej Ciebie”, „Karta Seniora Województwa Łódzkiego”, „ŁKA Senior”, „Bilet wycieczkowy”, „Razem taniej”, o których mowa w postanowieniach szczególnych Taryfy lub w warunkach korzystania z tych ofert, dostępnych na stronie www.lka.lodzkie.pl;

4) na przewóz psa, rzeczy lub pobrać bezpłatny kupon na przewóz roweru.

Termin przedsprzedaży może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach szczególnych dotyczących danej oferty.

2. Na bilecie zamieszczone są następujące dane:

1) nazwa przewoźnika;

2) imię i nazwisko Podróżnego;

3) kod 2D;

4) szczegóły dotyczące podróży (nazwa stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia, termin ważności biletu);

5) wskazany rodzaj taryfy (normalna albo % wymiar ulgi);

6) liczba osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi;

7) wysokość opłaty za przejazd;

8) odległość taryfowa;

9) numer biletu;

10) kategoria pociągu

11) inne informacje (np. wypis: „Łódź Bliżej Ciebie”).

3. Dane na bilecie zapisane są w języku polskim, czcionką bezszeryfową.

4. Bilety zakupione za pośrednictwem systemu i-ŁKA są ważne wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem. Dane te podlegają weryfikacji w trakcie kontroli dokumentów przewozowych.

5. Jeżeli bilet, o którym mowa w ust. 1 pkt. 1 i 3 jest nabywany na przejazd dwóch i więcej osób, **Podróżnym wskazanym na bilecie może być tylko jedna z osób odbywających przejazd** na podstawie takiego biletu.

6. Bilet może być wydany maksymalnie dla 6 osób. Na bilecie wydanym na przejazd więcej niż jednej osoby, dane, o których mowa w ust. 2 dotyczą wyłącznie Podróżnego, który podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. wskazuje pozostałych Pasażerów.

7. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłaty obowiązujące przy przejazdach pociągami „ŁKA” sp. z o.o. określone są w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP), dostępnej na stronie www.lka.lodzkie.pl.

1

§ 5. Zakup biletu

1. W celu zamówienia biletu należy:

- 1) podać:
 - a) relację przejazdu;
 - b) datę i godzinę wyjazdu;
 - c) typ biletu (jednorazowy lub okresowy);
 - d) liczbę osób wg taryfy normalnej lub ulgowej;
 - e) inne informacje;
- 2) wprowadzić dane osobowe:
 - a) imię i nazwisko;
 - b) adres e-mail;
 - c) opcjonalnie można wypełnić dane do faktury w celu jej wygenerowania z późniejszym wydrukiem;
- 3) zaakceptować Regulamin i – ŁKA oraz wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie internetowej sprzedaży biletów przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o. lub podmioty powiązane z „ŁKA” sp. z o.o.;
- 4) zweryfikować:
 - a) poprawność danych osobowych, czy ewentualnie danych do faktury;
 - b) dodać wybrany bilet do „koszyka” lub przejść bezpośrednio do płatności;
- 5) dokonać zapłaty za bilet – wybrać operatora płatności a następnie wprowadzić dodatkowe informacje wymagane przez Operatora.

2. Warunkiem zawarcia umowy przewozu (zakupu biletu) jest dokonanie przez Użytkownika płatności online za pośrednictwem systemu i-ŁKA (po uzyskaniu z banku potwierdzenia płatności) i udostępnienie biletu internetowego przez system.

3. Użytkownik od momentu złożenia zamówienia na bilet ma 30 minut na dokonanie płatności, z tym, że płatność powinna być dokonana nie później niż na 10 minut przed godziną odjazdu pociągu wskazaną na bilecie. W przypadku braku możliwości pobrania wymaganej kwoty z rachunku karty płatniczej lub konta bankowego, zamówienie zostaje automatycznie anulowane.

4. Po skutecznym dokonaniu płatności Użytkownik drukuje właściwy bilet lub zapisuje w pamięci urządzenia przenośnego (np. laptop, tablet, smartfon itp.) w celu okazania go podczas kontroli w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. – należy ustawić max jasność ekranu urządzenia elektronicznego.

5. Pasażer odbywający przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązany jest posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.

6. Bilet jest ważny w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:

- 1) terminu odjazdu;
- 2) stacji przeznaczenia,

3) kategorii pociągu.

2. W przypadku zmiany umowy przewozu, przed rozpoczęciem podróży:

1) Użytkownik w systemie i-ŁKA:

- a) zarejestrowany: powinien najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ważności tego biletu dokonać jego zwrotu – przy użyciu opcji: „zwrot biletu”;
- b) niezarejestrowany: powinien zakupić nowy bilet, uwzględniający zmiany a następnie wystąpić z wnioskiem o zwrot należności na zasadach określonych w § 8.

2) w kasie biletowej - nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd (z uwzględnieniem zmiany) i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z biletu, będące podstawą do wystąpienia z wnioskiem o zwrot należności na zasadach określonych w § 8,

3. Zmiany inne niż określone w ust. 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się w przypadkach jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „ŁKA” sp. z o.o. i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika.

2

4. Podróżny, który nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd, w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. jest zobowiązany zgłosić się do obsługi pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, w celu zakupu nowego biletu na faktyczny przejazd lub uzyskania odpowiedniego poświadczenia.

Obowiązek ten nie dotyczy osób:

- 1) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania obsłudze pociągu „ŁKA” sp. z o.o., dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność, z wyjątkiem osób z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową);
- 2) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu potwierdzającego wiek.

5. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której „ŁKA” sp. z o.o. przysługuje:

- 1) niższa należność za przejazd – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności na zasadach określonych w § 8;
- 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają.

6. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich Podróżnych i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą Podróżny zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę przewozu.

§ 7. Zwrot biletu

1. W przypadku zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu przed terminem jego obowiązywania najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ważności tego biletu, zwrot biletu jest możliwy:

- 1) dla Użytkowników zarejestrowanych w systemie i-ŁKA przy użyciu opcji: „zwrot biletu”;
- 2) dla Użytkowników, którzy nie są zarejestrowani zwrot odbywa się poprzez wystąpienie z wnioskiem, na zasadach określonych w § 8.

Zwrot wpłaconej należności za bilet nastąpi z potrąceniem 10% odstępnego.

2. W przypadku niedotrzymania terminu z ust. 1 Użytkownik może zwrócić niewykorzystany bilet przed terminem jego obowiązywania wysyłając (najpóźniej na 15 min przed terminem rozpoczęcia jego ważności biletu) na adres reklamacje@lka.lodzkie.pl wniosek o zwrot należności, na zasadach określonych w § 8.
3. Po rozpoczęciu terminu ważności:
 - 1) w ramach ważności biletu - niewykorzystany bilet może zostać zwrócony przez Pasażera pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia o jego całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji przesłanej na zasadach określonych w § 8.
 - 2) po zakończeniu terminu ważności biletu – brak możliwości zwrotu biletu bez poświadczenia o niewykorzystaniu, za wyjątkiem ust. 4.
4. W razie całkowitego niewykorzystania biletu:
 - 1) z którego Pasażer nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobyt w szpitalu),
 - 2) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu „ŁKA” sp. z o.o.,zwrotu należności z tego tytułu może dochodzić Podróżny na podstawie pisemnego wniosku, na zasadach określonych w § 8.
4. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od obsługi pociągu, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany na wniosek Podróżnego, na zasadach określonych w § 8.
5. Zwrotu należności dokonuje się na konto, z którego Użytkownik dokonał zapłaty, a w przypadku likwidacji konta w systemie i- ŁKA – na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika.
6. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu za pośrednictwem urządzenia elektronicznego (np. w przypadku nie wygenerowania się lub błędnego wygenerowania się biletu z powodu błędnego działania systemu i- ŁKA), o zwrot należności za niewykorzystany bilet, może dochodzić na zasadach określonych w § 8.
7. Zwrot biletu okresowego można dokonać zgodnie z § 16 Regulaminie obsługi podróży, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA). Termin niewykorzystania biletu okresowego liczy się od daty wysłania reklamacji wraz z oryginalnym biletu, potwierdzonej stemplem pocztowym.

§ 8. Reklamacje

1. Podróżny może złożyć reklamację dotyczącą:
 - 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika podróżny posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, którego wystawiono mu bilet w pociągu;
 - 4) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
 - 5) wezwań w przypadkach innych niż wskazanych w pkt 4);
 - 6) niewłaściwego działania systemu i-ŁKA.

Reklamacje można składać na zasadach określonych w § 23 i 24 RPO-ŁKA.

2. Reklamację składa się w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami „ŁKA” sp. z o.o.,
 - b) osobiście w siedzibie „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. przy al. Piłsudskiego 12 w Łodzi,
 - c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o.
Al. Piłsudskiego 12,
90 – 051 Łódź
 - 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysłanej na adres reklamacje@lka.lodzkie.pl;
3. Do reklamacji o zwrot należności:
 - 1) za całkowicie niewykorzystany bilet należy:
 - a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, lub
 - b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Pasażera,
 - c) wpisać numer nowego biletu,
 - d) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego biletu wraz z kserokopią nowego biletu;
 - 2) za częściowo niewykorzystany bilet – należy dołączyć odpowiednie poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu.

4. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji o zwrot należności, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli *biletu*, którego reklamacja dotyczy.
5. Do reklamacji o zwrot kosztów *biletu* w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 3 pkt 2 należy dołączyć *poświadczenie* o rezygnacji z dalszego przejazdu.
6. Jeżeli do *biletu* była wystawiona faktura VAT w reklamacji należy podać jej numer.
7. Zwrotu należności za *bilet* dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 oraz § 7 ust. 2.

§ 9. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet zakupiony przez system i-ŁKA nie jest fakturą.
2. Przewoźnik wystawia fakturę VAT w wersji elektronicznej na wniosek Użytkownika:
 - 1) poprzez zaznaczenie opcji „Faktura VAT” podczas wyboru biletu,
 - 2) zarejestrowany Użytkownik po zalogowaniu w zakładce „Historia zakupów” nie później niż do 3 miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu ma możliwość wygenerowania faktury VAT - w kolumnie: „Opcje”,
 - 3) niezarejestrowany Użytkownik nie później niż do 3 miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu ma możliwość otrzymania faktury VAT elektronicznej po zgłoszeniu tego faktu do siedziby „ŁKA” sp. z o.o. na adres mailowy: wystawfaktura@lka.lodzkie.pl w treści podając informację niezbędne do wystawienia faktury VAT oraz załączając bilet do którego ma zostać wystawiona faktura VAT.
- 4) Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o. o.
Al. Piłsudskiego 12
90-051 Łódź

lub przesłać na adres e-mail: wystawfaktura@lka.lodzkie.pl ,
w treści podając informację niezbędne do wystawienia faktury VAT (nazwę firmy lub os. fizycznej, NIP, ulicę, kod pocztowy, miasto, numer telefonu komórkowego z którego została wykonana transakcja, numer biletu oraz datę i kwotę transakcji).
3. Faktura elektroniczna zostaje wystawiona przez „ŁKA” sp. z o.o. i przesłana na adres podany we wniosku.

§ 10. Kontrola biletu

1. W pociągu „ŁKA” sp. z o.o. podczas kontroli dokumentów przewozu Podróżny zobowiązany jest okazać obsłudze pociągu:
 - 1) wygenerowany przez system i-ŁKA plik z biletem (format PDF) w postaci czytelnego wydruku (min. 300 dpi) na kartce formatu A4 w orientacji pionowej,
 - 2) wygenerowany przez system i-ŁKA plik z biletem (format PDF) wyświetlonym na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. smartfon, tablet, netbook, laptop, czytnik e-książek) – podczas kontroli biletu na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona max jasność ekranu,

- 3) dokument ze zdjęciem, potwierdzający tożsamość Podróżnego,
 - 4) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy Podróżny korzysta z ulgowego przejazdu.
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.

§ 11. Prawa i obowiązki Użytkownika, Pasażera

1. Podróżny zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z systemu i-ŁKA prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminem (i - ŁKA),
 - 3) obsłudze pociągu ŁKA dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
 - a) okazać bilet w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować Kod 2D (należy tak ustawić Kod 2D na ekranie urządzenia mobilnego, aby był on w całości widoczny),
 - b) okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – na zasadach określonych w § 10,
 - 4) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. Jeżeli, Podróżny odbywający przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. oświadczy, że posiada ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi a okaże tylko bilet, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać na podstawie zgłoszonej reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
3. Akceptując Regulamin (i-ŁKA), Podróżny oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z systemu i-ŁKA są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.
4. Użytkownik oświadcza, że posiada zdolność do zawarcia umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
5. Użytkownik zarejestrowany ma prawo do wglądu do swoich danych osobowych i uaktualniania ich.

§ 12. Prawa i obowiązki Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej

1. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu systemu i-ŁKA w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu i-ŁKA (np. jeżeli urządzenie mobilne na którym Użytkownik nabył bilet 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 zawartą za pośrednictwem systemu i-ŁKA, „ŁKA” sp. z o.o. zobowiązana jest do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji/wniosków, o których mowa w § 8.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników systemu i-ŁKA w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE jest PKP Informatyka spółka z o.o. oraz „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o.
2. Administrator przetwarza dane osobowe Użytkowników systemu i-ŁKA oraz osób dla których zostały zakupione bilety w celach:
 - 1) świadczenia usługi prowadzenia konta Użytkownika w Portalu:
<https://e-bilet.lka.lodzkie.pl/> - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - 2) sprzedaży biletów, zawarcia i wykonania umowy przewozu, realizacji obowiązków oraz uprawnień Podróżnego lub „ŁKA” sp. z o.o. związanych z zawartą umową przewozu a także kontroli ważności biletu - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - 3) marketingowych – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora – marketing własnych produktów i usług (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - 4) rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - 5) wysyłki informacji handlowych drogą elektroniczną – wyłącznie w przypadku wyrażenia zgody przez Użytkownika. Podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
3. Podanie danych przez Podróżnego jest dobrowolne, ale niezbędne dla celu realizacji powyższych celów.
4. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny dla wykonania umowy, a po tym okresie dla celów i przez czas oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, lub do czasu cofnięcia udzielonej zgody.
5. Odbiorcami danych osobowych będą:
 - 1) organy administracji publicznej – na mocy odpowiednich przepisów prawa,
 - 2) podmioty dostarczające i wspierające systemy teleinformatyczne Administratora w celu obsługi portalu <https://e-bilet.lka.lodzkie.pl/> oraz podmioty świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora,
 - 3) podmioty współpracujące przy obsłudze infolinii dostępnej dla Podróżnych, – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych.
6. Każdej osobie, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo do dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

7. W przypadku wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych każda osoba może zwrócić się do Administratora z prośbą o udzielenie informacji.
8. Niezależnie od powyższego każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie (i-ŁKA) – zastosowanie mają przepisy określone w:
 - 1) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe;
 - 2) Taryfie przewozowej (ŁKA-TP);
 - 3) Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA);
 - 4) rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR), w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów;
 - 5) ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 6) rozporządzeniu 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;
 - 7) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.