

**Regulamin sprzedaży Biletów elektronicznych ważnych na przejazd  
pociągami Koleje Śląskie sp. z o.o.  
zwany dalej Regulaminem SkyCash - KŚ**

## Spis treści

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>§ 1 Postanowienia ogólne.....</b>             | <b>3</b>  |
| <b>§ 2 Słownik terminów.....</b>                 | <b>4</b>  |
| <b>§ 3 Rejestracja.....</b>                      | <b>7</b>  |
| <b>§ 4 Doładowanie konta.....</b>                | <b>8</b>  |
| <b>§ 5 Umowy przewozu .....</b>                  | <b>8</b>  |
| <b>§ 6 Zakup Biletu elektronicznego.....</b>     | <b>10</b> |
| <b>§ 7 Zmiana umowy przewozu.....</b>            | <b>12</b> |
| <b>§ 8 Zwrot Biletu elektronicznego.....</b>     | <b>13</b> |
| <b>§ 9 Reklamacje.....</b>                       | <b>14</b> |
| <b>§ 10 Wystawianie faktur VAT.....</b>          | <b>16</b> |
| <b>§ 11 Kontrola Biletu elektronicznego.....</b> | <b>16</b> |
| <b>§ 12 Prawa i obowiązki Podróżnego.....</b>    | <b>17</b> |
| <b>§ 13 Prawa i obowiązki KŚ.....</b>            | <b>18</b> |
| <b>§14 Postanowienia końcowe.....</b>            | <b>18</b> |

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe Koleje Śląskie sp. z o.o. ustala Regulamin sprzedaży Bilet elektroniczny zwany dalej Regulaminem **SkyCash - KŚ**.
2. Regulamin SkyCash - KŚ określa warunki oraz zasady zakupu Biletu, warunki dokonywania płatności za Bilet oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane Bilety elektroniczne.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik akceptuje jednocześnie Regulamin Aplikacji SkyCash. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu SkyCash - KŚ lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w Regulaminie Aplikacji SkyCash zakup Biletu elektronicznego za pośrednictwem Systemu SkyCash jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z Systemu SkyCash określone są w Regulaminie Aplikacji SkyCash dostępnym na stronie: [www.skycash.com](http://www.skycash.com).
4. Bilet elektroniczny można kupić z wykorzystaniem urządzeń mobilnych z Systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone, po zainstalowaniu aplikacji SkyCash, udostępnionej w sklepie danego Systemu.
5. Aby kupić Bilet elektroniczny Użytkownik musi dokonać rejestracji w Systemie SkyCash na zasadach określonych w Regulaminie Aplikacji SkyCash.
6. Użytkownik może nabyć Bilet elektroniczny dla siebie, a w przypadku Biletów jednorazowych również dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
7. Regulamin SkyCash - KŚ zamieszczony jest na stronie internetowej [www.kolejeslaskie.pl](http://www.kolejeslaskie.pl) oraz na [www.skycash.com](http://www.skycash.com).
8. Akceptując Regulamin SkyCash - KŚ Użytkownik wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Użytkownikiem a Kolejami Śląskimi sp. z o.o.

## § 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie SkyCash - KŚ określenia oznaczają:

1. **Przewoźnik** - Koleje Śląskie sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach (40-074), przy ul. Raciborskiej 58, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000357114, NIP: 9542699716, REGON: 241592956.
2. **SkyCash** - SkyCash Poland S.A. z siedzibą w Warszawie (00-193), przy ul. Stawki 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000315361, REGON 220677198, NIP 9571005969.
3. **System SkyCash** - System będący własnością SkyCash Poland S.A. umożliwiający m. in. zakup usług przez urządzenie mobilne z dostępem do Internetu, z którym zintegrowane są Mobilne Aplikacje Sprzedażowe (aplikacje klienckie), w skład którego wchodzi System Płatności Mobilnych umożliwiający nabycie Biletu elektronicznego.
4. **Urządzenie mobilne** - urządzenie wyposażone w kartę SIM i ekran umożliwiający wyświetlanie obrazów, wyposażone w System Android, iOS, Windows Phone, za pomocą którego Klient zarejestrowany w Systemie SkyCash może nabyć Bilet elektroniczny.
5. **Użytkownik** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych nieprowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, który został zarejestrowany w Systemie SkyCash oraz posiada konto SkyCash.
6. **Klient** - osoba nabywająca Bilet elektroniczny za pośrednictwem Systemu płatności mobilnych SkyCash, będąca użytkownikiem Systemu SkyCash.
7. **Konto** – indywidualne konto prowadzone przez SkyCash dla Użytkownika pod unikalnym identyfikatorem, w którym gromadzone są dane Użytkownika, umożliwiające dokonywanie płatności.
8. **Podróżny** - osoba, odbywająca przejazd na podstawie Biletu elektronicznego.
9. **Drużyna konduktorska** - kierownik pociągu, konduktor lub inny przedstawiciel

przewoźnika KŚ, który upoważniony jest m.in. do: sprzedaży biletów, kontroli dokumentów przewozu, dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, legalizacji Biletów, udzielania informacji, wystawiania poświadczeń, czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu.

- 10. Umowa Przewozu** – umowa o odpłatny lub nieodpłatny przewóz koleją między przedsiębiorstwem kolejowym a pasażerem na wykonanie jednej usługi przewozowej lub większej ich liczby.
- 11. Bilet elektroniczny** – ważny dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy, dokument na przejazd osób, przewóz rzeczy, roweru lub psa (niezależnie od emitenta i formy edycji), albo inny dokument przewozu, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu, nabywany w aplikacji mobilnej.
- 12. Bilet na przewóz roweru** – Bilet na przewóz roweru, wydawany do biletu na przejazd, z możliwością zakupu za pośrednictwem systemu SkyCash. Przewóz roweru w pociągach KŚ jest objęty systemem limitowania miejsc.
- 13. Urządzenie transportu osobistego** – pojazd napędzany elektrycznie, z wyłączeniem hulajnogi elektrycznej, bez siedzenia i pedałów, konstrukcyjnie przeznaczony do poruszania się wyłącznie przez kierującego znajdującego się na tym pojeździe.
- 14. Termin ważności Biletu elektronicznego** - termin ważności Biletu rozpoczyna się od daty i godziny na nim wskazanej oraz uzależniony jest od rodzaju Biletu elektronicznego i zastosowanej oferty.
- 15. Wymiana Biletu** – jednoczesny zwrot i zakup nowego Biletu na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez przewoźnika.
- 16. Poświadczenie** - adnotacja zmieniająca zakres uprawnień określony na Bilecie elektronicznym lub stanowiąca podstawę do zwrotu należności mająca postać odrębnego dokumentu.
- 17. Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** - legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inny dokument, wymieniony w Taryfie przewozowej (TP-KŚ) - Dział V, oraz w ofertach handlowych.
- 18. Opłata dodatkowa** - opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego

dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.

- 19. Opłata manipulacyjna** - opłata uwzględniająca poniesione przez KŚ koszty czynności związane ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do ulgowego przejazdu i udokumentowaniem tego uprawnienia po zrealizowanym przejeździe, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
- 20. Oferta specjalna** (handlowa) - oferta, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd zamieszczona na stronie internetowej KŚ [www.kolejeslaskie.pl](http://www.kolejeslaskie.pl).
- 21. Reklamacja** - pisemna reklamacja składana przez Klienta lub Podróżnego dotycząca całkowitego albo częściowego niewykorzystania Biletu (Biletów), lub z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.
- 22. wspólny bilet** – bilet lub bilety będące dowodem zawarcia umowy przewozu dotyczącej wykonania następujących po sobie przewozów kolejowych prowadzonych przez jedno lub większą liczbę przedsiębiorstw kolejowych.
- 23. Regulamin Aplikacji SkyCash** - (dalej: Regulamin) określa zasady korzystania z usług, w tym Aplikacji, tworzenia Konta SkyCash oraz wydawania i korzystania przez Użytkownika z portmonetki SkyCash.
- 24. Regulamin RPO-KŚ** – Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ) w pociągach Spółki Koleje Śląskie sp. z o.o.
- 25. Taryfa Przewozowa TP-KŚ** – Taryfa przewozowa (TP/KŚ) Koleje Śląskie sp. z o.o., zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, zwierząt i rzeczy w pociągach KŚ oraz Cennik usług przewozowych (C-KŚ).

### **§ 3. Rejestracja**

1. Użytkownik musi dokonać Rejestracji w Systemie SkyCash (zgodnie z § 3 Regulaminu Aplikacji SkyCash).

2. Użytkownikiem może być:
  - a) osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
  - b) osoba fizyczna, która ukończyła 13 lat i posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
3. Użytkownik podczas rejestracji zobowiązany jest wykonać następujące czynności:
  - 1) pobrać aplikację z serwera SkyCash za pośrednictwem strony [www.skycash.com](http://www.skycash.com) lub wpisując adres [m.skycash.com](http://m.skycash.com) w mobilnej przeglądarce,
  - 2) pobrać aplikację z serwera SkyCash w odpowiedzi na SMS lub komunikat e-mail z zaproszeniem do dołączenia do Systemu, przesłanym od SkyCash lub innego użytkownika Systemu,
  - 3) pobrać aplikację z serwera SkyCash w odpowiedzi na komunikat reklamowy zawierający:
    - a) link z adresem internetowym do serwera z aplikacją,
    - b) nr SMS, pod który użytkownik wysłał SMS i otrzymuje w odpowiedzi link do aplikacji.
4. Rejestracja wymaga wprowadzenia następujących danych:
  - a) numeru swojego telefonu komórkowego,
  - b) imienia i nazwiska Użytkownika,
  - c) adresu e-mail,
  - d) kodu PIN niezbędnego w procesie autoryzacji transakcji.
5. Administratorem danych osobowych jest SkyCash Poland S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Stawki 2.
6. Administratorem danych osobowych Użytkowników są także Koleje Śląskie sp. z o.o. dla celów należytej realizacji umowy przewozu. Koleje Śląskie sp. z o.o. przetwarza dane osobowe zgodnie z polityką bezpieczeństwa ochrony danych osobowych w Koleje Śląskie sp. z o.o., która jest dostępna pod adresem strony internetowej KŚ: [www.kolejeslaskie.pl](http://www.kolejeslaskie.pl).

## **§ 4. Doładowanie Konta**

W celu zakupu Biletu elektronicznego z przedpłaconego Konta SkyCash, użytkownik musi zasilić Konto SkyCash, przelewając środki z dowolnego konta bankowego prowadzonego na terenie Polski lub korzystając z usługi Agregatora Płatności, jak również za pomocą karty płatniczej korzystając z Centrum Kart SkyCash. Pełny numer konta SkyCash, na który należy dokonywać wpłat, dostępny jest po zalogowaniu na stronie [www.skycash.com](http://www.skycash.com), w zakładce „Doładuj konto” panelu administracyjnego.

## **§ 5. Umowa przewozu**

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest Bilet elektroniczny, kupiony w jednej transakcji na przejazd maksymalnie 6 osób, z wyjątkiem Biletu okresowego i sieciowego, który Użytkownik może nabyć w jednej transakcji wyłącznie dla jednej osoby.
2. W przypadku zakupu Biletu ważnego dla więcej niż jednej osoby właściciel Biletu, którego dane zostały zamieszczone na Bilecie wskazuje pozostałe osoby odbywające podróż na podstawie tego Biletu.
3. Podróżny za pośrednictwem Systemu SkyCash może nabyć najwcześniej na 14 dni przed planowanym terminem podróży a najpóźniej przed planowanym terminem odjazdu pociągu z danej stacji następujące Bilety elektroniczne:
  - 1) jednorazowe,
  - 2) okresowe odcinkowe imienne oraz odcinkowe imienne według ofert specjalnych,
  - 3) sieciowe,
  - 4) na przewóz psa, rzeczy, roweru, hulajnogi - nabywany tylko łącznie z Biletem na przejazd osóbudostępnione do sprzedaży w Systemie SkyCash z wyłączeniem ofert specjalnych i pozataryfowych (dostępnych na odrębnych warunkach) opisanych na stronie [www.kolejeslaskie.pl](http://www.kolejeslaskie.pl).

4. Warunki przewozu są określone w Taryfie przewozowej TP-KŚ, w ofertach specjalnych KŚ oraz w Regulaminie przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (zwanym dalej RPO-KŚ).
5. Bilet elektroniczny ważny jest w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji lub odcinku/obszarze obowiązywania.
6. Termin ważności Biletu:
  - a) na odległość do 50 km – wynosi 3 godziny licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego lub od godziny zakupu,
  - b) na odległość od 51 km do 100 km – wynosi 6 godzin licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego lub od godziny zakupu,
  - c) na odległość 101 km i więcej wynosi jeden dzień,
  - d) jednorazowy „tam i z powrotem” – wynosi 1 dzień,
  - e) wg ofert specjalnych - określony jest w warunkach stosowania tych ofert.
7. Na Bilecie elektronicznym zamieszczone są dane określone w § 7 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ) oraz imię i nazwisko użytkownika,
8. Dane na Bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.
9. Bilety jednorazowe sprzedawane w relacjach, na obszarze obsługiwanych przez KŚ, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia 2021/782/UE. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami.
10. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłaty obowiązujące przy przejazdach pociągami KŚ określone są w Taryfie przewozowej (TP-KŚ) oraz w warunkach taryfowych ofert specjalnych KŚ, dostępnych na stronie [www.kolejeslaskie.pl](http://www.kolejeslaskie.pl).

## **§ 6. Zakup Biletu elektronicznego**

1. Zarejestrowany Użytkownik, który ma dostęp do aplikacji SkyCash na swoim urządzeniu mobilnym w celu zakupu Biletu elektronicznego powinien:
  - 1) wybrać w menu „Koleje”,

- 2) wyświetlić listę Przewoźników poprzez wybór opcji/zakładki „Zmień” w celu wyboru „Koleje Śląskie”,
- 3) wybrać rodzaj Biletu (jednorazowy lub okresowy),
- 4) wybrać relację przejazdu („tam” lub „tam i z powrotem”), wprowadzając stację początkową z listy wyboru, stację docelową z listy wyboru ( z wyjątkiem biletów sieciowych), liczbę osób i w razie korzystania z ulgi rodzaj ulgi,
- 5) wybrać rodzaj oferty z listy dostępnych ofert,
- 6) dokonać zapłaty za przejazd poprzez autoryzację w zależności od wybranego sposobu płatności:
  - a) dla przedpłaconego konta SkyCash, indywidualnym kodem PIN, definiowanym przez użytkownika w procesie rejestracji w Systemie SkyCash,
  - b) dla wybranej karty płatniczej uprzednio zarejestrowanej w Centrum Kart SkyCash, kodem CVV2/CVC2/mPIN.

**2. Bilet elektroniczny jest ważny:**

- 1) zgodnie z terminem określonym w RPO-KŚ, regulaminie oferty lub warunkach odprawy podróżnych,
- 2) w oznaczonym na nim czasie oraz w relacji/na odcinku/obszarze jego obowiązywania,
- 3) wyłącznie na urządzeniu, za pośrednictwem, którego został kupiony,
- 4) wraz z dokumentem stwierdzającym tożsamość Podróżnego,

**3. Bilet elektroniczny na przejazd zawiera następujące dane:**

- 1) identyfikator Systemu wystawiającego Bilet,
- 2) nazwa przewoźnika,
- 3) kod oferty, zgodnie z którą wystawiono Bilet,
- 4) data, godzina i minuta sprzedaży Biletu,
- 5) seria i numer Biletu,
- 6) kod 2D,
- 7) termin ważności lub obszar obowiązywania Biletu,
- 8) odległość w km między stacją wyjazdu i przyjazdu,

- 9) kategoria pociągu/klasa wagonu,
  - 10) cena brutto Biletu,
  - 11) kwota PTU,
  - 12) identyfikator zniżki, z którą został wystawiony Bilet elektroniczny wymiar ulgi w procentach,
  - 13) ew. inne informacje.
- 4. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego Biletu, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu KŚ ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.
  - 5. Zakupu Biletu elektronicznego za pomocą urządzenia mobilnego należy dokonać najpóźniej przed wejściem do pociągu KŚ. Jest to równoznaczne z zakupem Biletu w formie papierowej.
  - 6. Dane na Bilecie zapisane są w języku polskim.

## **§ 7. Zmiana umowy przewozu**

- 1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
  - 1) terminu wyjazdu,
  - 2) relacji przejazdu,
  - 3) drogi przewozu,
  - 4) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi,
  - 5) rodzaju oferty.
- 2. Podróżny może poprzez aplikację mobilną, za pomocą, której zakupił jednorazowy Bilet elektroniczny dokonać zmiany umowy przewozu (wymiany Biletu), najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem podróży, w poniższy sposób:
  - 1) zrezygnować z zakupionego Biletu elektronicznego na zasadach określonych w § 8 Regulaminu SkyCash KŚ oraz wykonać czynności opisane w ppkt. 2) poniżej,

- 2) kupić nowy Bilet elektroniczny, gdzie liczba pasażerów jest taka sama jak Biletu wymienianego. Do dokonania zakupu Biletu należy mieć środki na koncie SkyCash lub za nowy Bilet zapłacić kartą,
  - 3) po dokonaniu procesu wymiany Biletu, SkyCash niezwłocznie zwraca środki za wymieniony Bilet.
3. W przypadku zmiany umowy przewozu w zakresie określonym w ust. 1 nie potrąca się odstępnego.
  4. Podróżny, który nie dopełnił formalności określonych w ust. 2 związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd w pociągu KŚ jest zobowiązany zgłosić się do Drużyny konduktorskiej przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu, w celu zakupu nowego Biletu na faktyczny przejazd i uzyskania odpowiedniego poświadczenia o niewykorzystaniu Biletu elektronicznego. Obowiązek ten nie dotyczy osób wymienionych w § 8 ust. 8 pkt 7-13 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ).
  5. Zmiana umowy przewozu (wymiana) Biletu okresowego i sieciowego w zakresie określonym w ust. 1 jest możliwa wyłącznie w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ, pod warunkiem zakupu nowego Biletu okresowego w terminie określonym w § 15 ust. 2 RPO-KŚ.

## **§ 8. Zwrot Biletu elektronicznego**

1. Podróżny może poprzez aplikację, za pomocą której zakupił jednorazowy Bilet elektroniczny dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu elektronicznego, najpóźniej do 60 minut przed rozpoczęciem terminu jego ważności.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1 zwrotu należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany jednorazowy Bilet elektroniczny można dochodzić na wniosek Podróżnego, w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ.
3. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet, gdy nie wystawiono faktury VAT następuje automatycznie na konto, z którego dokonano płatności, po potrąceniu 10 % tytułem odstępnego.

4. Zwrot za całkowicie niewykorzystany jednorazowy Bilet, który nie został zwrócony na zasadach określonych w pkt 1 można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ.
5. Zwrot Biletu okresowego i sieciowego możliwy jest wyłącznie w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ.
6. Zwrotu należności dokonuje się na konto SkyCash, z którego Podróżny dokonał zapłaty, a w przypadku likwidacji konta SkyCash - na rachunek bankowy wskazany przez Podróżnego.
7. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu elektronicznego za pośrednictwem urządzenia mobilnego (np. w przypadku niewygenerowania lub błędnego wygenerowania Biletu elektronicznego z powodu błędnego działania Systemu SkyCash), przesyła wniosek o zwrot należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny na adres: [bok@skycash.com](mailto:bok@skycash.com). W przypadku uznania reklamacji SkyCash dokona zwrotu należności na zasadach określonych w ust. 6.

## **§ 9. Reklamacje**

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację:
  - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
  - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu,
  - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny Bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
2. Reklamacja powinna odpowiadać warunkom określonym w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.
3. Reklamacje o których mowa w ust. 1 mogą być złożone w formie:
  - 1) pisemnej:
    - a) listownie za pośrednictwem poczty – na adres: Koleje Śląskie sp z o.o. Raciborska 58, 40-074 Katowice,

- b) osobiście w siedzibie KŚ – ul. Raciborska 58, 40-074 Katowice,
  - c) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż Biletów na przejazd pociągami KŚ,
- 2) dokumentowej:
- a) drogą elektroniczną na adres: [skargi@kolejeslaskie.pl](mailto:skargi@kolejeslaskie.pl).
- 4. Do reklamacji o zwrot należności:**
- 1) za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny odpowiednio należy dołączyć kopie:
- a) poświadczenia o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu lub
  - b) dokumentów uzasadniających roszczenie - w razie całkowitego niewykorzystania Biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego, lub
  - c) wskazać numer nowego Biletu elektronicznego, zakupionego w zamian za niewykorzystany Bilet, lub
  - d) poświadczenia o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego Biletu elektronicznego wraz z kopią zakupionego nowego Biletu,
- 2) za częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny - należy dołączyć kopię odpowiedniego poświadczenia o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu.
- 5.** Pozytywne rozpatrzenie reklamacji o zwrot należności, z tytułu całkowitego niewykorzystania Biletu elektronicznego jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli Biletu, którego reklamacja dotyczy.
- 6.** Jeżeli do Biletu elektronicznego była wystawiona faktura VAT w reklamacji należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez KŚ potwierdzonej kopii faktury korygującej.
- 7.** Zwrotu należności za Bilet elektroniczny 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 § 12 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy (RPO-KŚ) przez Koleje Śląskie sp. z o.o.,

- 2) jeżeli niewykorzystanie Biletu KŚ nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KŚ i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika KŚ.
9. W razie częściowego niewykorzystania Biletu, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
10. Reklamacje mogą być składane odpowiednio w terminach wskazanych w § 22 RPO-KŚ.
11. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację oraz zakres informacji, które powinna ona zawierać określone są w § 22 RPO-KŚ.
12. Zwrotu należności wynikających z Rozporządzenia 2021/782/UE dokonuje się w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku.
13. Wszelkie skargi/wnioski dotyczące jakości świadczonych usług przez KŚ oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia 2021/782/UE (art. 28) lub kierowane pod adresem danego pracownika, nie związane z roszczeniami finansowymi, podróżny może składać do 3 miesięcy od dnia zdarzenia, którego ono dotyczy.

## **§ 10. Wystawianie faktur VAT**

1. Bilet elektroniczny nie jest fakturą VAT.
2. Faktury w Systemie sprzedaży SkyCash można wystawić po upływie daty ważności Biletu, do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę.
3. W przypadku niewykorzystania tej możliwości, KŚ wystawia fakturę VAT na pisemny wniosek Podróżnego złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu, po podaniu przez Podróżnego danych nabywcy oraz numeru Biletu elektronicznego.
4. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres:

**Koleje Śląskie sp. z o.o.**

**ul. Raciborska 58,**

**40-074 Katowice,**

lub przesłać na adres e-mail: [skargi@kolejeslaskie.pl](mailto:skargi@kolejeslaskie.pl), w treści podając informacje

niezbędne do wystawienia faktury VAT (nazwę firmy lub os. fizycznej, NIP, ulicę, kod pocztowy, miasto, numer Biletu elektronicznego oraz datę i kwotę transakcji).

## **§ 11. Kontrola Biletu elektronicznego**

1. W pociągu KŚ podczas kontroli dokumentów przewozu Podróżny zobowiązany jest okazać Drużynie konduktorskiej:
  - 1) wybrany w zakładce „Kontrola biletów” właściwy Bilet elektroniczny w postaci kodu 2D wyświetlony na urządzeniu mobilnym, (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) - podczas kontroli Biletu na urządzeniu mobilnym powinna być ustawiona max. jasność ekranu,
  - 2) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać Drużynie konduktorskiej na każde żądanie. Obowiązek wręczania legitymacji służbowej nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej oraz umundurowanych funkcjonariuszy Policji,
  - 3) dokument stwierdzający tożsamość Podróżnego,
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.

## **§ 12. Prawa i obowiązki Podróżnego**

1. Podróżny zobowiązany jest:
  - 1) podać przy korzystaniu z Systemu SkyCash prawdziwe i aktualne dane,
  - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu SkyCash - KŚ na każde żądanie Systemu SkyCash,
  - 3) potwierdzić datą i podpisem odbiór faktury korygującej,
  - 4) w przypadku zakupu Biletu również dla innej/innych osoby/osób zapoznać je z postanowieniami Regulaminu SkyCash-KŚ,
  - 5) podczas przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu Drużyną

konduktorskiej lub osobie upoważnionej do kontroli:

- a) okazać Bilet elektroniczny w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła zeskanować kod 2D (należy tak ustawić kod 2D na ekranie urządzenia mobilnego, aby był on w całości widoczny),
  - b) okazać ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi - w razie korzystania z Biletu ulgowego,
  - c) okazać, dokument stwierdzający tożsamość Podróżnego,
  - d) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. Podanie danych osobowych przez Podróżnego jest dobrowolne oraz konieczne dla realizacji usługi przewozu przez Koleje Śląskie sp. z o.o. Podając dane osobowe Podróżny wyraża zgodę na ich przetwarzanie przez Koleje Śląskie sp. z o.o.
  3. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt 5, Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego Biletu na przejazd, wówczas oprócz opłaty taryfowej za przejazd/przewóz uiszcza opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r., o której mowa w §2 RPO-KŚ.
  4. Akceptując Regulamin SkyCash-KŚ Użytkownik oświadcza, że:
    - 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Systemu SkyCash są prawidłowe i aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą,
    - 2) zapoznał Podróżnego, dla którego zakupił Bilet elektroniczny z postanowieniami Regulaminu SkyCash-KŚ.

### **§ 13. Prawa i obowiązki KŚ**

1. Koleje Śląskie sp. z o.o. ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu Systemu SkyCash w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu SkyCash – KŚ (at. jeżeli urządzenie mobilne, za pośrednictwem, którego Pasażer okazuje Bilet funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia Biletu w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli mogła zeskanować kod 2D).
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem Systemu SkyCash, Koleje Śląskie sp. z o.o. zobowiązane są do:

- 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową przewozu,
- 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 9 z wyjątkiem reklamacji określonych w § 8 ust. 6.

## **§ 14. Postanowienia końcowe**

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników usługi „Bilet elektroniczny SkyCash” w Kolejach Śląskich sp. z o. o. jest SkyCash Poland S.A. (dalej SkyCash), który przetwarza dane osobowe w celu umożliwienia Użytkownikowi nabycia Biletu elektronicznego, uprawniającego do przejazdów pociągami KŚ oraz w celu rozliczenia usługi. Administratorem danych osobowych Użytkowników są także Koleje Śląskie sp. z o.o. dla celów należytej realizacji umowy przewozu. Koleje Śląskie sp. z o.o. przetwarza dane osobowe zgodnie z polityką bezpieczeństwa ochrony danych osobowych przyjętą w Koleje Śląskie sp. z o.o. SkyCash jest odrębnym od KŚ administratorem danych osobowych, który działa zgodnie z regulaminem zamieszczonym na stronie [www.skycash.com/regulamin.html](http://www.skycash.com/regulamin.html).
2. Administrator danych przetwarza dane osobowe dla celów związanych z realizacją umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz w celu rozpatrywania reklamacji i kontroli ważności biletu elektronicznego na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, co stanowi prawnie uzasadniony cel administratora danych osobowych.
3. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji powyższych celów.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia, prawo do wniesienia sprzeciwu, prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania.
5. SkyCash Poland S.A. zastrzega sobie prawo do przekazania danych osobowych Użytkowników Systemu SkyCash oraz Podróżnych, którzy skorzystali z oferty KŚ właściwym organom na wyraźne pisemne wskazanie tych organów do ujawnienia informacji, zgodnie z uprawnieniem wynikającym z art. 15 ust. 2 kodeksu postępowania karnego.

6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie SkyCash - KŚ zastosowanie mają przepisy określone w:
- 1) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe,
  - 2) Taryfie przewozowej (TP-KŚ),
  - 3) Regulaminie przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ),
  - 4) Regulaminach SkyCash,
  - 5) rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172 z 17 maja 2021 r.),
  - 6) ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - 7) 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,
  - 8) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.),
  - 9) rozporządzeniu 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 powiązanych z nim powszechnie obowiązujących przepisów prawa polskiego,
  - 10) Ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.