

**Aneks nr 8
do Regulaminu internetowej sprzedaży biletów PKP SKM
w Trójmieście Sp. o.o. przez platformę internetową
(I-PKP SKM)**

1. W Regulaminie internetowej sprzedaży biletów PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. przez platformę internetową (I-PKP SKM), przyjętym do stosowania Uchwałą Nr 91/2020 Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 22 czerwca 2020 r. z późn. zm., wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 1:

a) pkt. 2 otrzymuje brzmienie:

„2) **bilet internetowy** – bilet imienny zakupiony za pośrednictwem Internetu przez platformę internetową BILKOM lub KOLEO. Bilety jednorazowe sprzedawane według Taryfy Pomorskiej na trasy lub w strefach, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami,”

b) po pkt 2, dodaje się pkt 2a w brzmieniu:

„2a) **BILKOM** – system informatyczny dostępny dla podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej w postaci:
a) aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez platformę internetową BILKOM,
b) aplikacji mobilnej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez aplikację mobilną BILKOM (która jest portfelem biletów) oraz w której wszystkie pozostałe funkcje poza zakupem biletów dostępne są poprzez platformę internetową BILKOM,
których właścicielem jest PKP Informatyka Sp. z o.o.,”

c) po pkt 5 dodaje się pkt 5a w brzmieniu:

„5a) **KOLEO** – system informatyczny dostępny dla podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej w postaci:
a) aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez platformę internetową KOLEO,
b) aplikacji mobilnej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez aplikację mobilną KOLEO,
których właścicielem jest Astarium Sp. z o.o.,”

d) pkt 6a otrzymuje brzmienie:

„6a) **Pakiet Podróżnika** – funkcjonalność pozwalająca na zakup odrębnych biletów na przejazd pociągami różnych przewoźników, które nie są wspólnymi biletami i nie zapewniają ochrony przewidzianej dla wspólnego biletu w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,”

e) po pkt 6a dodaje się pkt 6b w brzmieniu:

„6b) **osoba z niepełnosprawnością i osoba o ograniczonej możliwości poruszania się, łącznie zwane osobami ze szczególnymi potrzebami** – oznaczają osobę, która jest dotkniętą trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności: fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej, które to upośledzenie może utrudniać takiej osobie – w konfrontacji z różnymi barierami – pełne i skuteczne korzystanie ze środków transportu na równi z innymi pasażerami, lub której możliwość poruszania się przy korzystaniu z transportu jest ograniczona z powodu wieku,”

f) pkt 8 otrzymuje brzmienie:

„8) **platforma internetowa** – system informatyczny dostępny dla podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej w postaci aplikacji internetowej, za pomocą której podróżny może nabyć bilet przez platformę internetową: BILKOM, lub KOLEO, na warunkach określonych w Regulaminie;”;

2) w § 2 ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. Bilety zakupione przez platformę internetową, są wzajemnie honorowane we wszystkich pociągach PKP SKM i PR w relacjach wewnątrz obszaru województwa pomorskiego ograniczonym stacjami: Bukowo Człuchowskie – Czarne – Gardeja – Prabuty – Silno – Słosinko – Smętowo – Stare Pole – Sycewice – Szlachta. Bilety jednorazowe sprzedawane według Taryfy Pomorskiej na trasy lub w strefach, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami.”;

3) w § 5 w ust. 3 w pkt 1 lit. b otrzymuje brzmienie:

„b) w przypadku korzystania z platformy BILKOM – najpóźniej w ciągu 5 minut od złożenia zamówienia (po ogłoszeniu);”;

4) w § 6:

a) w ust. 1 w pkt 2 w lit. a zapis: „15 minut” zastępuje się zapisem: „5 minut (po ogłoszeniu)”;

b) w ust. 1a w pkt 2 w lit. a zapis: „30 minut” zastępuje się zapisem: „5 minut (po ogłoszeniu)”;

c) po ust. 1a dodaje się ust. 1b w brzmieniu:

„1b. Zmiana imienia lub nazwiska podróżnego, wskazanego na bilecie zakupionym za pośrednictwem platformy BILKOM, może nastąpić nie później niż na 5 minut przed planowanym odjazdem pierwszego pociągu w ramach podróży (po ogłoszeniu). 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.”;

d) ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jest możliwy pod warunkiem uzyskania od obsługi pociągu odpowiedniego poświadczenia (według wzoru nr 3 lub w postaci odręcznej adnotacji na bilecie), które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosowanie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 8.”;

e) ust. 8 otrzymuje brzmienie:

„8. W przypadku zwrotu biletu internetowego niewykorzystanego z powodu odmowy przewozu roweru w pociągu, poświadczony przez kierownika pociągu/konduktora bilet o niewykorzystaniu podlega zwrotowi (poświadczenie może być wystawione w formie papierowej wg wzoru nr 3 lub może mieć postać odręcznej adnotacji na bilecie). Zwrot należności za bilet zakupiony za pośrednictwem platformy internetowej, jest możliwy w drodze pisemnej reklamacji wniesionej do PKP SKM – w trybie i na zasadach określonych w § 8.”;

5) w § 7 ust. 5 otrzymuje brzmienie:

„5. Podróżny, który przed rozpoczęciem podróży nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu w zakresie terminu odjazdu pociągu, zobowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora niezwłocznie po wejściu do pociągu, obowiązek ten nie dotyczy osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się i ich opiekunów.”;

6) w § 8 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 (wzór nr 4) można składać w formie pisemnej:

1) w dowolnym punkcie odprawy, lub osobiście pod adresem:

**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
w Wydziale Obsługi Posprzedażowej
w budynku Dworca Podmiejskiego Gdynia Główna**

2) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, zwanej dalej „Prawem pocztowym” – na adres:

**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia**

3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:

a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@skm.pkp.pl

b) za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej PKP SKM.”;

7) we wzorach druków:

a) pod wzorem nr 1 dodaje się zapis w brzmieniu:

„Wzory biletów zakupione za pośrednictwem platformy internetowej KOLEO mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionych np. nominałem, treścią.”,

b) pod wzorem nr 2 dodaje się zapis w brzmieniu:

„Wzory biletów zakupione za pośrednictwem platformy internetowej BILKOM mogą nieznacznie różnić się od wyżej przedstawionego np. nominałem, treścią.”,

c) wzór nr 4 otrzymuje brzmienie jak w Załączniku nr 1 do niniejszego aneksu.

2. Zmiany obowiązują od dnia 7 czerwca 2023 r.

Wzór nr 4(1)
do § 8

**REKLAMACJA DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU APLIKACJI NA
TELEFONIE KOMÓRKOWYM/PLATFORMY INTERNETOWEJ**

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE

_____, dnia _____

(IMIĘ I NAZWISKO)

(ADRES ZAMIESZKANIA – ULICA, NR DOMU / MIESZKANIA)

(KOD POCZTOWY – MIEJSCOWOŚĆ)

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
81-002 Gdynia, ul. Morska 350A

(NUMER TELEFONU – PODANIE DOBROWOLNE)

(ADRES E-MAIL*) – PODANIE DOBROWOLNE, PODANIE OBOWIĄZKOWE W PRZYPADKU ZAZNACZENIA
PONIŻSZEGO ŻĄDANIA UDZIELENIA ODPOWIEDZI W FORMIE ELEKTRONICZNEJ

REKLAMACJA
DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU APLIKACJI NA TELEFONIE
KOMÓRKOWYM/PLATFORMY INTERNETOWEJ

UZASADNIENIE REKLAMACJI
DATA I GODZINA ZAKUPU BILETU

RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU
(jednorazowy, na przejazdy wielokrotne, według taryfy N, %, stacja początkowa, stacja końcowa)

NUMER KONTROLNY I NUMER BILETU

INNE OKOLICZNOŚCI I UWAGI – (PROSIMY O DOKŁADNE PODANIE ROSZCZENIA)

*) *Żądam udzielenia odpowiedzi przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni na niniejsze zgłoszenie w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.*

.....
POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI
DATA, GODZINA, CZYTELNY PODPIS, PIECZĘĆ

.....
(PODPIS OSOBY UPRAWNIONEJ
DO WNIESIENIA REKLAMACJI)

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej aplikacji na telefon komórkowy/platformy internetowej*

.....
/data i godz. przyjęcia/
*niepotrzebne skreślić

.....
/podpis przyjmującego/

.....
/pieczęć jednostki/punktu odprawy
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

Wzór nr 4(2)
do § 8

KLAUZULA INFORMACYJNA

W związku ze złożoną reklamacją informujemy¹, iż:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia – dalej PKP SKM.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.
3. Przetwarzamy Państwa dane osobowe wg zapisów art. 6 ust. 1 lit. c RODO podczas rozpatrywania złożonych przez Państwa reklamacji z tytułu wadliwego działania systemu aplikacji na telefonie komórkowym i platformy internetowej. Reklamacje rozpatrywane są w oparciu o zapisy art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz § 5b i § 6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
4. Odbiorcą Państwa danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inne podmioty współpracujące z PKP SKM, a w szczególności te, którym powierzono przetwarzanie danych (np. SkyCash Sp. z o.o., Bilkom, Jakdojade, itp.), kancelaria prawna obsługująca PKP SKM.
5. PKP SKM przetwarza również Państwa dane (jako podmiot przetwarzający) jeżeli złożycie reklamację, skargę dotyczącą innego przewoźnika kolejowego na podstawie umów powierzenia (uprawniających do przetwarzania tych danych) zawartych z innymi przewoźnikami kolejowymi. Po rozpoznaniu sprawy Państwa dane udostępniane są przewoźnikowi, którego sprawa dotyczy.
6. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
7. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP SKM uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
8. Posiadają Państwo prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. Z zastrzeżeniem, iż Administrator ma prawo odmówić usunięcia/ograniczenia Państwa danych jeżeli są one niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy przepisów prawa lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
9. Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (<https://uodo.gov.pl/pl/83/153>), gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
10. Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i § 6 Rozporządzenia z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
11. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

¹ Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanej dalej „RODO”.
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-187-15-11