

Aneks nr 6
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) w pkt 11 zapis: „POLREGIO Sp. z o.o.” zastępuje się zapisem: „POLREGIO S.A.”,

b) po pkt 12 dodaje się pkt 12a w brzmieniu:

„12a) **Skarbonka** – (konto KOLEO) indywidualny „portfel” z indywidualnym kontem bankowym, które można zasilać dowolną kwotą w złotych, a następnie kupować bilety w platformie internetowej KOLEO;”;

2) w § 6:

a) w ust. 1 pkt 3 skreśla się,

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

„1a. Podróżny może dokonać wymiany zakupionego biletu:

1) w przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem platformy KOLEO:

a) wymiana możliwa jest do godziny 23:59 dnia poprzedzającego rozpoczęcie ważności biletu. Wymiana jest dokonywana bezpośrednio za pośrednictwem platformy internetowej KOLEO i następuje poprzez wybór w opcjach przy bilecie pola „Wymień bilet”, a następnie należy wyszukać nowe połączenie i dokonać zakupu biletu, bez potrącania odstępnego,

2) w przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem platformy BILKOM:

a) wymiana możliwa jest do 30 minut przed planowanym odjazdem pierwszego pociągu w ramach podróży, przy czym wymiana ta polega na zakupie nowego biletu, a następnie zwrocie biletu wymienianego, bez potrącania odstępnego i jest dokonywana bezpośrednio za pośrednictwem platformy internetowej:

- w przypadku posiadania konta użytkownika na platformie internetowej – poprzez konto w zakładce „Moje bilety”, należy wybrać przycisk „Wymiana biletu”,
- w przypadku nieposiadania konta użytkownika na platformie internetowej – należy wybrać link „Moje bilety”, a następnie wpisać we wskazanym tam miejscu „Klucz zamówienia” oraz imię i nazwisko podróżnego wskazanego na wymienianym bilecie i wybrać przycisk „Wymiana biletu”.

c) w ust. 3 pkt 1 otrzymuje brzmienie:

„1) w przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem platformy KOLEO następuje automatycznie na platformę KOLEO w zakładce „konto KOLEO”/„Skarbonka”. Wypłata środków ze „Skarbonki” następuje na konto bankowe po przesłaniu przez podróżnego zgłoszenia:

a) listownie na adres:

Astarium Sp. z o.o.
Rondo ONZ 1,
00-124 Warszawa

b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:

pomoc@bilety.skm.pkp.pl

Do zgłoszenia należy załączyć skan dowolnego potwierdzenia przelewu z banku lub inny dokument bankowy, na którym widoczne będą imię i nazwisko oraz numer konta, na który ma zostać dokonany przelew. Zwrot należności zostanie dokonany niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 30 dni licząc od dnia otrzymania zgłoszenia.”;

- 3) we wzorach druków, wzór 4 otrzymuje brzmienie jak w Załączniku nr 1 do niniejszego aneksu.

2. Zmiany obowiązują od dnia 15 kwietnia 2022 r.

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/

.....
/podpis przyjmującego/

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

**niepotrzebne skreślić*

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. 27 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 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. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.)).
10. 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”.