

Aneks nr 1

do Regulaminu internetowej sprzedaży biletów PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. o.o. przez platformę internetową

1. W Regulaminie internetowej sprzedaży biletów PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. przez platformę internetową, przyjętym do stosowania Uchwałą Nr 269/2017 Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z dnia 28 grudnia 2017 r., wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w Spisie treści, pod Załącznikiem nr 3, dodaje się Załącznik nr 4 w brzmieniu:

„Załącznik nr 4.....21”

- 2) w § 4 ust. 6 otrzymuje brzmienie:

„4. Bilet internetowy na przejazd może być wydany na maksymalnie 6 osób. Na takim bilecie:

- a) w przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem platformy KOLEO - wskazane są wyłącznie dane podróżnego, który podczas kontroli wskazuje pasażerów odbywających przejazdy na jego podstawie,
- b) w przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem platformy BILKOM2 - wskazane są dane podróżnego albo dane jednego z pasażerów, dla których podróżny nabywa bilet stosownie do § 2 ust. 7 i 8, który podczas kontroli wskazuje pasażerów odbywających przejazdy na jego podstawie.”

- 3) § 7 otrzymuje brzmienie:

„§ 7

Reklamacje i skargi

1. Podróżny może złożyć reklamacje:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - b) w przypadku całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 (wg wzoru określonego w Załączniku nr 4) można składać w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) w dowolnym punkcie odprawy, lub osobiście na adres:
**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
w Wydziale Obsługi Posprzedażowej
w budynku Dworca Podmiejskiego Gdynia Główna**
 - b) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r., poz. 1481), zwanej dalej „Prawem pocztowym” – na adres:
**PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia**
 - 2) elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres:
reklamacje@skm.pkp.pl
3. Do reklamacji z tytułu:
 - 1) całkowicie niewykorzystanego biletu internetowego odpowiednio należy:
 - a) dołączyć kopię poświadczenia o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu,
 - b) dołączyć kopię dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego,
 - c) wpisać nr identyfikacyjny klienta,
 - d) dołączyć kopię poświadczenia o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego biletu wraz z kopią nowego biletu,
 - 2) częściowo niewykorzystanego biletu – należy dołączyć uzyskaną od osoby upoważnionej przez SKM (pracownika kasy biletowej/kierownika pociągu/konduktora) odpowiednią kopię poświadczenia o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu.

4. Do wniosku o zwrot należności w przypadku, o którym mowa w § 5 ust. 5 pkt 2, należy dołączyć kopię poświadczenia o rezygnacji z dalszego przejazdu.
5. Jeżeli do biletu była wystawiona Faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. Zwrot należności zostanie dokonany po wystawieniu faktury korygującej.
6. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 - 1) zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w § 6,
 - 2) jeśli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie PKP SKM i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika.
7. W razie częściowego niewykorzystania biletu, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
8. Reklamacja dotycząca wystawionego wezwania do zapłaty/biletów z opłatą dodatkową złożona przez podróżnego powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu;
 - 4) uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - 6) numer rachunku bankowego właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 7) podpis uprawnionego lub podróżnego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej. oraz dołączone:
 - 8) odpowiednio kopię biletu wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty i/albo
 - 9) kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty i/albo
 - 10) kopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu.
9. W sprawach nieuregulowanych stosuje się odpowiednio postanowienia § 23 RPO-SKM.”

4) w § 11 ust. 5 otrzymuje brzmienie:

„5) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U z nr 38, poz. 266 z późn. zm.);”

5) w Załącznikach:

- a) tytuł Załącznika nr 1 otrzymuje brzmienie: „Załącznik nr 1 do Regulaminu internetowej sprzedaży biletów PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. przez platformę internetową”;
- b) po Załączniku nr 3 dodaje się Załącznik nr 4 w brzmieniu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego aneksu.

2. Zmiany określone w ust. 1 obowiązują od dnia 23 marca 2018 r.

Załącznik nr 4
do Regulaminu internetowej sprzedaży biletów
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
przez platformę internetową

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 – DOBROWOLNIE W CELU PRZYŚPIESZENIA KONTAKTU)

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU SKY CASH/PLATFORMY INTERNETOWEJ

UZASADNIENIE REKLAMACJI

DATA I GODZINA ZAKUPU BILETU

RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU

(jednorazowy według taryfy....., stacja początkowa, stacja końcowa)

NUMER KONTROLNY I NUMER BILETU

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

Na podstawie art. 24 ust 1 oraz art. 32 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 922) informuje, że administratorem PANA/PANI danych osobowych jest PKP SZYBKĄ KOLEJ MIEJSKA W TRÓJMIEŚCIE SP. Z O.O., 81-002 Gdynia ul. Morska 350 A. Dane osobowe PANA/PANI przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji *na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa 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.) oraz REGULAMINU PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)*. Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

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

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI

DATA, GODZINA, CZYTELNY PODPIS, PIECZĘĆ

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-187-15-03

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej SKYCASH/PLATFORMY INTERNETOWEJ*

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

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

*niepotrzebne skreślić

