

*Tekst ujednolicony obowiązujący od dnia 1 kwietnia 2024 r.*



**ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA**

# **REGULAMIN**

**sprzedaży przez System mPay biletów ważnych na przejazd  
pociągami lub autobusami**

**„Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.**

**(Regulamin mPay - ŁKA)**



## Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne .....	3
§ 2. Słownik Terminów .....	3
§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta Aplikacji mPay .....	5
§ 4. Zasady korzystania z platformy sprzedażowej mKolej .....	5
§ 5. Umowa przewozu .....	5
§ 6. Zakup biletu .....	6
§ 7. Zmiana umowy przewozu .....	7
§ 8. Zwrot biletu .....	9
§ 9. Reklamacje .....	10
§ 10. Wystawianie faktur VAT .....	11
§ 11. Kontrola biletu .....	12
§ 12. Prawa i obowiązki Użytkownika, Podróżnego .....	12
§ 13. Prawa i obowiązki Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej .....	13
§ 14. Postanowienia końcowe .....	13
§ 15. Inne .....	14

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U.2020.8 t.j. z dnia 2020.01.03) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ustala Regulamin internetowej sprzedaży biletów ważnych na przejazd pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. oraz na przejazd Kolejową Komunikacją Autobusową, zwany dalej Regulaminem mPay-ŁKA.
2. Regulamin mPay – ŁKA określa warunki oraz zasady zakupu biletu elektronicznego oraz dokonywania płatności za bilet. Określa również zasady zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych Użytkowników.
3. Bilet elektroniczny można zakupić z wykorzystaniem urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone, po zainstalowaniu aplikacji mobilnej mPay (dalej: Aplikacja mPay) lub [poprzez platformę sprzedażową www.biletynakolej.pl](http://www.biletynakolej.pl) (dalej: mKolej)
4. W celu nabycia biletu elektronicznego, Użytkownik musi dokonać rejestracji za pośrednictwem Aplikacji mPay lub mKolej na zasadach określonych w Regulaminie Aplikacji mPay albo Regulaminu serwisu mKolej.
5. Użytkownik może nabyć bilet elektroniczny dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
6. Postanowienia Regulaminu mPay – ŁKA oraz każdą zmianę zamieszcza się na stronie internetowej [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl)
7. Użytkownik akceptując Regulamin mPay – ŁKA wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Użytkownikiem a „Łódzką Koleją Aglomeracyjną” sp. z o.o.
8. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, zakup biletu elektronicznego za pośrednictwem systemu mPay – ŁKA jest niemożliwy.

## § 2. Słownik Terminów

Użyte w Regulaminie mPay – ŁKA określenia oznaczają:

- 1) **„ŁKA” sp. z o.o.** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi, al. Piłsudskiego 12, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Łodzi dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710 zwana dalej „ŁKA” sp. z o.o.
- 2) **mPay** – mPay Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Jasna 1 lok. 421, 00 - 013 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie w XIII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000172708, będąca krajową instytucją płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
- 3) **Bilet elektroniczny / Bilet** – bilet zakupiony za pośrednictwem urządzenia mobilnego i przy wykorzystaniu Aplikacji mPay lub mKolej, uprawniający do przejazdu pociągami „ŁKA” sp. z o.o. lub autobusami ŁA, zgodnie ze wskazaniem na Bilecie.

- 4) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument, o którym mowa w Taryfie przewozowej (ŁKA - TP), w części dotyczącej ulgowych przejazdów.
- 5) **Urządzenie mobilne** – urządzenie wyposażone w kartę SIM i ekran umożliwiający wyświetlanie obrazów o rozmiarze minimum 40 mm na 40 mm, posiadające dostęp do Internetu, będące w posiadaniu Klienta, za pomocą którego można nabywać Bilety elektroniczne.
- 6) **System Sprzedaży mPay albo System mPay** – system informatyczny za pośrednictwem którego Użytkownik może nabyć Bilet elektroniczny, w skład którego wchodzi bezpłatna aplikacja mobilna (dalej: Aplikacja), udostępniana przez mPay, zintegrowana z Systemem Płatności Mobilnych, zainstalowana na urządzeniu mobilnym Klienta, a także platforma sprzedażowa [www.biletynakolej.pl](http://www.biletynakolej.pl) (dalej: mKolej).
- 7) **mKolej** – dostęp do systemu mPay, udostępniony Użytkownikowi za pośrednictwem Internetu i przeglądarki internetowej dostępny na platformie sprzedażowej pod adresem [www.biletynakolej.pl](http://www.biletynakolej.pl)
- 8) **Aplikacja** – aplikacja mobilna udostępniana przez mPay, instalowana w telefonie komórkowym (smartphone) lub innym, kompatybilnym urządzeniu elektronicznym Użytkownika, za pośrednictwem której Użytkownik uzyskuje dostęp do usługi świadczonej przez mPay na podstawie Regulaminu Aplikacji mPay.
- 9) **Oferty specjalne albo pozataryfowe** – 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](http://www.lka.lodzkie.pl)
- 10) **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.
- 11) **Podróżny** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie biletu.
- 12) **Płatność** – transfer środków dokonywany za pośrednictwem Systemu mPay.
- 13) **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych nie prowadząca działalności gospodarczej, która została zarejestrowany w Aplikacji oraz posiada konto mPay, albo osoba korzystająca z platformy sprzedażowej mKolej.
- 14) **Umowa przewozu** – umowa zawarta z „ŁKA” sp. z o.o. na przewóz osób, zwierząt i rzeczy pociągami albo autobusami uruchamianymi przez „ŁKA” sp. z o. o.
- 15) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie, mające postać odrębnego dokumentu.
- 16) **Regulamin RPO – ŁKA** – Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt.
- 17) **Regulamin mPay** – Regulamin Aplikacji mPay oraz platformy mKolej.
- 18) **Kolejowa Komunikacja Autobusowa** (dalej: KKA) – przewóz osób komunikacją autobusową zastępujący komunikację kolejową lub przewóz autobusowy zapewniający dowozy mieszkańców do linii kolejowych w rejonach oddalenia zabudowań od stacji i przystanków kolejowych, powiązany taryfowo – rozkładowo z przewozami kolejowymi, realizowany na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz.U. z 2022 r. poz. 2201 ze zmianami).

- 19) **Autobus ŁA albo Pojazd ŁA** – pojazd którym realizowana jest usługa Kolejowej Komunikacji Autobusowej „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.

### **§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta Aplikacji mPay**

1. Użytkownik musi dokonać Rejestracji w Aplikacji mPay.
2. W celu dokonania rejestracji Użytkownik zobowiązany jest wykonać kolejno następujące czynności:
  - 1) pobrać aplikację z dedykowanego sklepu z aplikacjami „mPay płatności mobilne” lub wpisując adres [www.app.mpay.pl](http://www.app.mpay.pl) w przeglądarce internetowej telefonu,
  - 2) pobrać aplikację z serwera mPay w odpowiedzi na wiadomość e-mail potwierdzającą rejestrację do Systemu mPay.
3. Rejestracja do Systemu mPay wymaga wykonania czynności wskazanych w Regulaminach mPay. Użytkownik zobowiązany jest do zaakceptowania treści Regulaminów mPay oraz Regulaminu mPay-ŁKA.
4. Gdy Użytkownik chce otrzymać fakturę konieczne jest podanie nr NIP, miejscowości, ulicy, nr domu, nr lokalu, kodu pocztowego.
5. W celu likwidacji konta Użytkownik składa pisemny wniosek o usunięcie konta. Wniosek powinien być wysłany na adres: [bok@mpay.com.pl](mailto:bok@mpay.com.pl).

### **§ 4. Zasady korzystania z platformy sprzedażowej mKolej**

1. Warunkiem korzystania z mKolej jest:
  - 1) zapoznanie się z treścią i zaakceptowanie aktualnego Regulaminu;
  - 2) posługiwanie się Urządzeniem spełniającym wymagane Regulaminem serwisu mKolej warunki techniczne;
  - 3) dostęp do sieci Internet poprzez odpowiedniej jakości łącze.
2. Zakup Biletu powinien się odbyć po zapoznaniu się przez Użytkownika z treścią Regulaminu mPay-ŁKA oraz dokonaniu płatności on-line.

### **§ 5. Umowa przewozu**

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy przewozu jest Bilet elektroniczny, zakupiony w jednej transakcji na przejazd maksymalnie 6 Podróżnych. Jeżeli Bilet elektroniczny jest nabywany na przejazd dwóch lub więcej osób przy kontroli dokumentów przewozu widoczne są dane Użytkownika, który podczas ww. kontroli wskazuje pozostałych Podróżnych.
2. Za pośrednictwem Systemu mPay, najwcześniej na 30 dni a najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu elektronicznego, Użytkownik może nabyć Bilet elektroniczny wskazany w załączniku do niniejszego Regulaminu.
3. Bilet elektroniczny ważny jest w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.
4. Na Bilecie elektronicznym zamieszczone są następujące dane:
  - 1) nazwa przewoźnika,
  - 2) kod 2D,

- 3) szczegóły dotyczące podróży (nazwa stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia, data przejazdu),
  - 4) rodzaj taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
  - 5) liczba osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
  - 6) wysokość opłaty za przejazd brutto oraz wartość podatku VAT,
  - 7) odległość taryfowa (w przypadku biletu strefowego/czasowego – podana strefa w ramach której bilet obowiązuje),
  - 8) numer biletu,
  - 9) kategoria pociągu, kategorii autobusu,
  - 10) imię i nazwisko Podróżnego,
  - 11) inne informacje (np. wypis „Łódzkie Bliżej Ciebie”).
5. Dane na Bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.
6. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłaty obowiązujące przy przejazdach pociągami „ŁKA” sp. z o.o. oraz KKA określone są w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP) oraz odpowiednich regulaminach, dostępnych na stronie [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl).
7. Bilety zakupione za pośrednictwem Systemu mPay są ważne wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem. Dane te podlegają weryfikacji w trakcie kontroli dokumentów przewozowych.
8. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.

## **§ 6. Zakup biletu**

1. Zarejestrowany Użytkownik, który ma dostęp do aplikacji mPay na swoim Urządzeniu mobilnym może dokonać zakupu Biletu elektronicznego. W celu zamówienia Biletu elektronicznego należy:
  - 1) wybrać w menu „Koleje i busy”,
  - 2) wybrać z dostępnej listy przewoźników „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o.,
  - 3) wybrać datę i godzinę przejazdu,
  - 4) wybrać rodzaj biletu (bilet jednorazowy/okresowy, w jedną stronę/w obie strony), relację przejazdu, wprowadzając z listy wyboru: stację początkową oraz stację końcową,
  - 6) wybrać konkretne połączenie,
  - 7) wybrać najkorzystniejszą ofertę cenową, jeżeli jest możliwość skorzystania z oferty specjalnej „ŁKA” sp. z o.o.,
  - 8) wybrać podróżujących pasażerów oraz przysługującą zniżkę/bilet normalny,
  - 9) dokonać autoryzacji płatności,
  - 10) dokonać zapłaty za przejazd w zależności od wybranego sposobu płatności.

Powyższe jest zgodne z zasadami określonymi w Regulaminach mPay.

2. Użytkownik mKolej może dokonać zakupu Biletu elektronicznego. W celu zamówienia Biletu elektronicznego należy:
  - 1) wybrać konkretne połączenie,
  - 2) wybrać najkorzystniejszą ofertę cenową, jeżeli jest możliwość skorzystania z oferty specjalnej/pozataryfowej „ŁKA” sp. z o.o.,
  - 3) wpisać imię i nazwisko Podróżnego,
  - 4) wskazać liczbę Pasażerów podróżujących według taryfy normalnej,
  - 5) wskazać liczbę Pasażerów podróżujących według taryfy ulgowej wraz z wskazaniem ulgi dla każdego z Pasażerów,
  - 6) podać e-mail Użytkownika,
  - 7) dokonać zapłaty za przejazd w zależności od wybranego sposobu płatności.
3. Bilet elektroniczny jest ważny:
  - 1) w oznaczonym na nim terminie oraz w relacji/na odcinku/w lub strefie jego obowiązywania;
  - 2) na urządzeniu zgodnie z § 2 pkt 5 (zrzuty ekranów i zdjęcia biletów nie będą uznawane za bilet) lub w formie wydruku papierowego.
4. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. lub autobusie KKA ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.
5. Po skutecznym dokonaniu płatności zapisuje w pamięci Urządzenia mobilnego (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.

## **§ 7. Zmiana umowy przewozu**

1. Zmiana Umowy przewozu może dotyczyć:
  - 1) terminu odjazdu,
  - 2) stacji przeznaczenia,
  - 3) kategorii pociągu.
2. Zmiany Umowy przewozu do Biletu elektronicznego jednorazowego można dokonać przed rozpoczęciem podróży:
  - 1) poprzez aplikację z wykorzystaniem której został zakupiony Bilet elektroniczny - należy dokonać wymiany biletu, w poniższy sposób:
    - a) zrezygnować z zakupionego Biletu elektronicznego na zasadach określonych w § 7 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania rezygnacji – zakupić nowy Bilet elektroniczny, uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1, albo
    - b) zakupić nowy Bilet elektroniczny uwzględniając zmiany, o których mowa w ust. 1 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania zakupu – zwrócić pierwotny Bilet elektroniczny, na zasadach określonych w § 9,
  - 2) poprzez mKolej poprzez zalogowanie się na platformie sprzedażowej pod adresem [www.biletynakolej.pl](http://www.biletynakolej.pl) (za pomocą kodu autoryzacji oraz adresu e-mail lub klikając

- w link zawarty w wiadomości e-mail lub sms potwierdzającej zakup Biletu elektronicznego) oraz skorzystać z opcji „Wymień bilet”. Pierwotny bilet zostanie zwrócony, a Użytkownik w ciągu 10 minut musi nabyć nowy Bilet;
- 3) w kasie biletowej – należy nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd (z uwzględnieniem zmiany) i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z Biletu elektronicznego, będące podstawą do wystąpienia z wnioskiem o zwrot należności na zasadach określonych w § 9.
  3. Jeżeli Użytkownik zmienia Umowę przewozu dotyczącą wielokrotnego przejazdu nie później niż na jeden dzień przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu elektronicznego, stosuje się odpowiednio zasady, o których mowa w ust. 2. W przypadku nie dokonania zmiany Umowy przewozu w terminie, o którym mowa powyżej, należy dokonać zwrotu Biletu na zasadach, o których mowa w § 8 ust. 3.
  4. Zmiany inne niż określone w ust 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od Umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego.
  5. Podróżny, który nie dokonał formalności związanych ze zmianą Umowy przewozu na przejazd jednorazowy 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.
  6. Jeżeli zmiana Umowy przewozu na przejazd jednorazowy 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.
  7. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obowiązkowe 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.
  8. Zmiana umowy przewozu na podstawie Biletu elektronicznego wydanego na przejazd wielokrotny: tj. przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na Bilecie elektronicznym – dozwolona jest pod warunkiem uiszczenia (w kasie biletowej lub w pociągu) należności stanowiącej różnicę między ceną biletu jednorazowego za faktyczny przejazd a ceną biletu jednorazowego w relacji wskazanej na posiadanym wg zasad określonych bilecie, obliczonej na zasadach wskazanych w Taryfie (ŁKA-TP) i RPO-ŁKA. Należności obliczane są z zastosowaniem taryfy normalnej lub ulgowej, w zależności od indywidualnych uprawnień Podróżnego.
  9. Podróżny z Biletem elektronicznym na przejazdy wielokrotne:
    - 1) wg taryfy normalnej, z ulgą 50%,- jeżeli chce odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na Bilecie elektronicznym – powinien w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy wg taryfy podstawowej, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, z zastrzeżeniem ust. 6;



- 2) wg ulgi ustawowej: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% który zamierza jednorazowo odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na Bilecie elektronicznym – powinien:
  - a) w przypadku biletu z ulgą 33%, 37%, 51%, 93% - w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy, obliczonej odpowiednio z ulgą 33%, 37%, 51% albo 93%,
  - b) w przypadku Biletu elektronicznego z ulgą 49%, 78% - nabyć Bilet jednorazowy na przejazd dalszy (zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami Podróżnego).

## **§ 8. Zwrot biletu**

1. Użytkownik może poprzez System mPay dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu elektronicznego:
  - a) jednorazowego najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu,
  - b) okresowego – nie później niż 1 dzień przed pierwszym dniem ważności, wskazanym na Bilecie elektronicznym.
2. W przypadkach innych niż określone w pkt 1 zwrot należności za zakupiony Bilet elektroniczny dokonywany jest w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 9, powyższe dotyczy przypadku:
  - 1) zwrotu należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany Bilet elektroniczny w sytuacji niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1;
  - 2) zwrotu należności za częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny jednorazowy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od obsługi pociągu, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego;
  - 3) całkowitego niewykorzystania Biletu elektronicznego:
    - a) z którego Podróżny nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobyt w szpitalu),
    - b) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu „ŁKA” sp. z o.o.;
  - 4) stwierdzenie nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu elektronicznego za pośrednictwem urządzenia mobilnego (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania się Biletu elektronicznego z powodu błędnego działania Systemu mPay).
3. O zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny okresowego należy wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w § 9. Zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim bilet nie mógł być wykorzystany – po potrąceniu odstępnego, nie więcej niż 120,00 zł – pod warunkiem, że rezygnacji z Biletu elektronicznego nie dokonano za pośrednictwem Systemu mPay i w przypadku Biletu elektronicznego:
  - 1) tygodniowego – nie później niż pierwszego dnia ważności,
  - 2) miesięcznego – nie później niż dziesiątego dnia ważności,
  - 3) kwartalnego – nie później niż trzydziestego dnia terminu ważności.

Nie podlegają zwrotowi należności za częściowo niewykorzystane Bilety elektroniczne jeżeli rezygnacji dokonano po upływie terminu określonego wyżej, zastrzeżeniem ust. 2 pkt 4).

## § 9. Reklamacje

1. Podróżny może złożyć reklamację dotyczącą:
  - 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu elektronicznego 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 mPay;

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](mailto:reklamacje@lka.lodzkie.pl).
3. Do reklamacji o zwrot należności:
    - 1) za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny 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 § 8 ust. 2 pkt 3 lit. b) 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 ust. 8.
8. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
  - 1) wymiany Biletu elektronicznego wydanego na przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. na inny bilet – ważny na przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. lub innego przewoźnika,
  - 2) jeżeli niewykorzystanie Biletu elektronicznego nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „ŁKA” sp. z o.o. i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika.

#### **§ 10. Wystawianie faktur VAT**

1. Bilet elektroniczny nie jest fakturą VAT.
2. Faktura VAT może być wystawiona przez mPay na wniosek Podróżnego do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym został sprzedany Bilet elektroniczny, za pomocą Systemu mPay, z wykorzystaniem którego Podróżny zakupił bilet – po podaniu przez Podróżnego danych nabywcy. Faktura jest wysyłana w formie elektronicznej na podany adres e-mail.
3. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 2 wnioski o wystawienie faktury VAT Podróżny powinien składać na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.

Al. Piłsudskiego 12

90-51 Łódź

lub przesłać na adres e-mail: [wystawfakture@lka.lodzkie.pl](mailto:wystawfakture@lka.lodzkie.pl), w treści podając informacje niezbędne do wystawienia faktury VAT (nazwę firmy lub osoby fizycznej, ulicę, kod pocztowy, miasto, numer telefonu komórkowego z którego została wykonana transakcja, numer biletu elektronicznego, datę i kwotę transakcji, NIP – w przypadku podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą). Faktury VAT wystawiane są w terminie do 3 miesięcy po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż biletu.

4. W przypadku zwrotu Biletów elektronicznych przed rozpoczęciem terminu ważności, do których wystawiona została faktura, faktury korygujące wystawiane są przez mPay. W pozostałych przypadkach faktury korygujące wystawiane są przez „ŁKA” sp. z o.o.

## § 11. Kontrola biletu

1. W pociągu „ŁKA” sp. z o.o. i autobusie ŁA podczas kontroli dokumentów przewozu Podróżny zobowiązany jest okazać obsłudze pociągu:
  - 1) wybrany w zakładce „Kontrola biletów” właściwy Bilet elektroniczny w postaci kodu 2D wyświetlony na Urządzeniu mobilnym, wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) – podczas kontroli Biletu elektronicznego na Urządzeniu mobilnym powinna być ustawiona max jasność ekranu,
  - 2) ważny Dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu,
  - 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość.
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 pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

## § 12. Prawa i obowiązki Użytkownika, Podróżnego

1. Podróżny zobowiązany jest:
  - 1) podać przy korzystaniu z Systemu mPay prawdziwe i aktualne dane;
  - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminem mPay - ŁKA,
  - 3) obsłudze pociągu ŁKA lub autobusu ŁA 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 § 11,
    - c) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość;
  - 4) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. Jeżeli, Podróżny odbywający przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. lub autobusem ŁA 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 uiszczeniu opłaty manipulacyjnej – może uzyskać na podstawie zgłoszonej reklamacji, na zasadach określonych w § 9.
3. Akceptując Regulamin mPay-ŁKA, Podróżny oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Systemu mPay 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.

### **§ 13. Prawa i obowiązki Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej**

1. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ma prawo odstąpić od Umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu Systemu mPay w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu mPay-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 mPay, „ŁKA” sp. z o.o. zobowiązana jest do:
  - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
  - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji/wniosków, o których mowa w § 9.

### **§ 14. Postanowienia końcowe**

1. Administratorem danych osobowych 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, Użytkowników usługi w „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o. o. jest mPay.
2. mPay przetwarza dane osobowe Użytkowników oraz osób dla których zostały zakupione Bilety w celach:
  - 1) świadczenia usługi prowadzenia konta Użytkownika w Serwisie mPay - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  - 2) sprzedaży biletów oraz przyjmowania zwrotu biletów – 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. Administratorem danych osobowych 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, osób korzystających z przejazdów pociągami „ŁKA” sp. z o.o. na podstawie biletów, zakupionych za pośrednictwem Systemu mPay jest „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o., 90-051 Łódź, ul. Al. Piłsudskiego 12.
4. „ŁKA” sp. z o.o. przetwarza dane osobowe Podróżnych w celach:
  - 1) 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),
- 2) 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. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji ww. celów.
  6. 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.
  7. Odbiorcami danych osobowych będą:
    - 1) organy administracji publicznej – na mocy odpowiednich przepisów prawa,
    - 2) 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.
  8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mPay – 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) Regulamin przewozu kolejową komunikacją autobusową uruchamianą przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o.;
    - 5) Regulaminach mPay;
    - 6) Rozporządzeniu (UE) Nr 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu Kolejowym;
    - 7) ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
    - 8) 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;
    - 9) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

## **§ 15. Inne**

Wykaz biletów sprzedawanych za pośrednictwem Systemu mPay stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu mPay-ŁKA.