

Załącznik do Uchwały Zarządu WKD  
nr 7/2024 z dn. 30.01.2024 r.



**Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.**

# **REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO WKD**

(obowiązuje od 30 stycznia 2024 r.)

Grodzisk Mazowiecki, styczeń 2024r.

## ZMIANY I UZUPEŁNIENIA

L.P.	Nr Uchwały	z dnia	Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					

**UWAGA:** Przy wprowadzaniu zmiany w tekście regulaminu należy wskazać numer porządkowy tej zmiany.

## SPIS TREŚCI

Rozdział I Informacje ogólne .....	4
§1 Postanowienia ogólne .....	4
§2 Słownik terminów.....	4
§3 Zasady tworzenia i korzystania z kont .....	6
§4 Dane osobowe.....	7
Rozdział II Zakup biletów jednorazowych i okresowych WKD .....	8
§5 Zawarcie umowy przewozu .....	8
§6 Zakup biletu .....	9
§7 Zwrot biletów .....	10
§8 Prawa i obowiązki Użytkownika / Podróżnego .....	10
§9 Prawa i obowiązki Przewoźnika .....	11
§10 Składanie reklamacji, skarg lub wniosków .....	11
Rozdział III Zakup produktów z logo WKD .....	12
§11 Składanie zamówień .....	12
§12 Ceny produktów .....	14
§13 Sposoby zapłaty za zamówiony produkt oraz opłaty za dostarczenie zamówionego produktu.....	14
§14 Realizacja zamówień, sposób i koszty dostarczenia zamówionego towaru.....	14
§15 Brak zgodności produktu z umową i procedura reklamacyjna.....	15
§16 Prawo odstąpienia od umowy/zwroty .....	16
§17 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń .....	18
Rozdział IV Postanowienia końcowe .....	18
§18 Wystawianie faktur.....	18
§19 Pozostałe regulacje.....	19
Załącznik 1 – POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY .....	20
Załącznik 2 - FORMULARZ ZWROTU PRODUKTU/ODSTĄPIENIA OD UMOWY .....	20
Załącznik 3 - FORMULARZ REKLAMACJI PRODUKTU .....	20

# Rozdział I Informacje ogólne

## §1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki i zasady korzystania ze Sklepu Internetowego znajdującego się pod adresem sklep.wkd.com.pl, umożliwiającego: wyszukiwanie najdogodniejszej oferty przewozowej WKD i zakodowanie zakupionego biletu na karcie płatniczej, produktów z logo WKD, realizację płatności, prowadzenie historii transakcji jak również zapisanie danych niezbędnych do zakupu biletu i przypomnienie o kończącym się terminie ważności biletu (funkcjonalność dostępna w zakładce Konto).
2. Regulamin zamieszcza się na stronie internetowej wkd.com.pl oraz sklep.wkd.com.pl
3. Warunkiem korzystania ze sklepu jest:
  - 1) założenie konta,
  - 2) zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i zaakceptowanie jego postanowień,
  - 3) spełnienie następujących wymagań technicznych:
    - a) posiadanie dostępu do sieci Internet,
    - b) korzystanie z jednej z wymienionych przeglądarek: Mozilla Firefox 46.0+ (lub nowszej), Opera 37.0+ (lub nowszej), Safari 5.1+ (lub nowszej), Google Chrome 50.0+ (lub nowszej) lub Microsoft Edge,
    - c) posiadanie nośnika biletów w postaci karty płatniczej w przypadku zakupu biletów WKD.
4. Użytkownik korzysta ze sklepu internetowego w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
5. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, o których mowa w ust. 4 pkt 3, nabywanie biletów WKD jest niemożliwe.
6. Postanowienia dotyczące plików cookies dostępne są w Polityce prywatności (<https://wkd.com.pl/polityka-prywatnosci>).

## §2 Słownik terminów

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Przewoźnik lub WKD** lub **Sprzedawca** – Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim 05-825 Grodzisk Mazowiecki, ul. Stefana Batorego 23, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestr Przedsiębiorców po numerem KRS 0000116702, NIP 529-16-28-093;
- 2) **Sklep internetowy Warszawskiej Kolei Dojazdowej lub System** – system umożliwiający nabycie internetowych biletów jednorazowych i okresowych na przejazd pociągami uruchamianymi przez WKD oraz nabycia produktów z logo WKD, dostępny pod adresem sklep.wkd.com.pl
- 3) **Użytkownik** – korzystająca z funkcjonalności Sklepu, Systemu - posiadająca Konto osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, mająca zdolność do zawarcia umowy przewozu, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego oraz dokonująca płatności za pomocą własnych środków płatniczych, na rzecz której zgodnie z niniejszą polityką i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa mogą być świadczone usługi;
- 4) **Użytkownik Systemu** – osoba fizyczna posiadająca Konto w Systemie;
- 5) **Konto** – Indywidualne Konto Użytkownika utworzone w Systemie przez Użytkownika, w którym są m.in. przechowywane informacje dotyczące danych Użytkownika w tym informacji o zaszyfrowanym numerze karty

- płatniczej, historii zakupionych biletów, dokonanych płatności, ważnych biletów przypisanych do nośnika oraz możliwość zmiany danych swoich oraz osób, dla których Użytkownik nabywa Bilety internetowe;
- 6) **Podróżny** – Pasażer, który posługuje się wirtualnym biletem internetowym przypisanym do imiennej karty płatniczej;
  - 7) **Pasażer** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie Biletu internetowego wskazana przez Podróżnego;
  - 8) **Klient** - osoba fizyczna, która ukończyła 13. rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18 roku życia wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, chyba że posiada ona pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, która korzysta ze Sklepu, w szczególności, która na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie składa zamówienie za pośrednictwem Sklepu;
  - 9) **Status Konsumenta** - posiada każda osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również osoba fizyczna dokonująca czynności prawną bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści zawartej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego;
  - 10) **Płatność online** – opłacenie należności za Bilet internetowy przy pomocy karty płatniczej, przelewu internetowego lub BLIK;
  - 11) **Operator płatności** – PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 779236887, Regon 301345068;
  - 12) **Umowa przewozu** – umowa zawarta z Przewoźnikiem na przewóz osób pociągiem uruchamianym przez WKD w komunikacji krajowej, potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest aktywowanie zakupionego biletu najpóźniej w momencie odjazdu pociągu ze stacji/przystanku;
  - 13) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument, o którym mowa w Taryfie osobowej i bagażowej WKD (TOB-WKD), np.: legitymacja, zaświadczenie, książeczka;
  - 14) **Dokument ze zdjęciem** – dokument umożliwiający potwierdzenie tożsamości Podróżnego zawierający zdjęcie oraz imię i nazwisko np.: dowód osobisty, prawo jazdy, paszport, książeczka wojskowa, legitymacja szkolna, legitymacja studencka, karta pobytu, okazany również w aplikacji mObywatel np. mLegitymacja szkolna, mLegitymacja studencka, mPrawo jazdy;
  - 15) **mObywatel** – aplikacja pozwalająca na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, obejmujących co najmniej: zdjęcie użytkownika, numer dowodu osobistego, termin ważności dowodu osobistego, organ wydający dowód osobisty, numer PESEL, imię/ona i nazwisko/a, datę urodzenia. Nie jest równoważna z dokumentem tożsamości, np. w postaci dowodu osobistego, paszportu i nie zastępuje go;
  - 16) **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez Przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu;
  - 17) **TOB-WKD** – Taryfa osobowa i bagażowa WKD (TOB-WKD);
  - 18) **RPO-WKD** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.;
  - 19) **Potwierdzenie zakupu biletu** – dokument wygenerowany przez System potwierdzający zakup Biletu Internetowego;
  - 20) **RODO** – Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);

- 21) Bilet internetowy** – bilet nabyty za pośrednictwem Systemu, uprawniający do przejazdu zgodnie z zawartymi danymi;
- 22) Zasady odprawy UUT** – Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady UUT). Dokument do wglądu dostępny u Pracodawcy kolejowego;
- 23) Nośnik** – plastikowa karta płatnicza, która została zarejestrowana w Systemie i przypisywane są do niej zakupione bilety;
- 24) Regulamin** – niniejszy Regulamin, określający zasady zakupu biletów WKD oraz produktów z logo WKD;
- 25) Oferta** - produkty umieszczone na stronie internetowej [sklep.wkd.com.pl](http://sklep.wkd.com.pl) i oznaczone jako dostępne;
- 26) Koszyk** - element funkcjonalny Sklepu, który umożliwia Klientowi dokonanie zakupów za pośrednictwem strony internetowej [sklep.wkd.com.pl](http://sklep.wkd.com.pl);
- 27) Dni robocze** - wszystkie dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 28) Czas realizacji zamówienia** – liczba dni roboczych, w których WKD skompletuje zamówienie złożone przez Klienta w Sklepie, powierzy zamówiony produkt przewoźnikowi oraz dostarczy zamówiony produkt za pośrednictwem przewoźnika do miejsca wskazanego przez Klienta w zamówieniu;
- 29) Cena** – określona w złotych polskich kwota brutto (uwzględniająca podatek) należności WKD tytułem przeniesienia własności produktu na Klienta zgodnie z Umową Sprzedaży. Cena nie zawiera kosztów dostawy, chyba że warunki promocji stosowanej przez Sklep stanowią inaczej;
- 30) Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, złożone za pośrednictwem Sklepu, określające: rodzaj i ilość produktu znajdującego się w asortymencie Sklepu w chwili składania zamówienia, sposób zapłaty, sposób dostarczenia produktu, miejsce wydania produktu oraz dane Klienta, stanowiące złożenie Sprzedawcy przez Klienta oferty zawarcia umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu produktów będących przedmiotem zamówienia;
- 31) Produkt** – dostępna w Sklepie rzecz ruchoma z logo WKD będąca przedmiotem umowy sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą za zapłatą Ceny;
- 32) Umowa Sprzedaży** – umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, zawierana z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość i dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta produktów za zapłatą ceny powiększonej o koszty wysyłki, a więc zakupu przez Klienta Produktu w Serwisie internetowym [sklep.wkd.com.pl](http://sklep.wkd.com.pl);
- 33) Umowa** – umowa o świadczenie bezpłatnych usług drogą elektroniczną – zawarta dobrowolnie pomiędzy Klientem a WKD z chwilą utworzenia dla Klienta Konta, zgodnie lub w momencie rozpoczęcia korzystania z danej usługi, w zależności od tego, który z tych momentów jest wcześniejszy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

### §3 Zasady tworzenia i korzystania z kont

1. W celu dokonania rejestracji Konta w Systemie należy:
  - 1) wypełnić formularz rejestracyjny podając:
    - a) adres poczty elektronicznej - podany adres e-mail jest jednocześnie loginem wykorzystywanym do logowania do Konta Indywidualnego;
    - b) hasło składające się z przynajmniej 12 znaków (zawierające małe i duże litery, cyfry i znak specjalny);
  - 2) zaakceptować Regulamin Sklepu internetowego;

- 3) potwierdzić rejestrację, klikając w link aktywacyjny przesłany na adres e-mail podany w formularzu rejestracyjnym.
2. Po zalogowaniu się do konta, Użytkownik Systemu dodatkowo:
  - 1) wprowadza nośnik – numer karty płatniczej (plastikowej) podając 6 pierwszych i 4 ostatnie cyfry oraz datę ważności;
  - 2) wprowadza dane kontaktowe niezbędne do dokonania transakcji (nazwę Użytkownika, imię i nazwisko, adres oraz wystawienia faktury (dodatkowo podanie numeru NIP));
  - 3) może zmienić adres e-mail oraz hasło.
3. Usługa Konta Klienta świadczona jest nieodpłatnie na czas nieokreślony.
4. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie umożliwienia Klientowi założenia i korzystania z Konta Klienta na stronie internetowej Sklepu zostaje zawarta w momencie otrzymania przez Klienta wiadomości elektronicznej potwierdzającej zarejestrowanie Konta Klienta.
5. WKD może wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi Konta Klienta z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, do których należą:
  - 1) korzystanie przez Klienta ze Sklepu w sposób naruszający przepisy prawa lub postanowienia niniejszego Regulaminu;
  - 2) korzystanie przez Klienta ze Sklepu w sposób naruszający prawa osób trzecich lub dobre obyczaje,
  - 3) korzystanie przez Klienta ze Sklepu w sposób zakłócający jego funkcjonowanie.
6. Wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi Konta Klienta przez którąkolwiek ze Stron, jak również rozwiązanie umowy o świadczenie usługi Konta Klienta za zgodą obu Stron będzie skutkowało zablokowaniem i usunięciem Konta Klienta ze Sklepu.
7. W celu usunięcia Konta Klienta ze Sklepu należy wysłać wiadomość e-mail z prośbą o usunięcie konta na adres mailowy [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl) W przesłanej wiadomości mailowej należy podać adres e-mail, na który konto zostało zarejestrowane.

O zamiarze zablokowania Konta Klienta, Klient zostanie powiadomiony na adres poczty elektronicznej aktualnie zarejestrowany w Sklepie. Zablokowanie konta zgodnie z postanowieniem ustępu poprzedzającego, oznacza rozwiązanie umowy z Klientem o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym. W przypadku zablokowania konta Klienta, niezrealizowane zamówienia złożone przez tego Klienta zostają anulowane.

#### **§4 Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych wprowadzonych do Systemu jest Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, przy ul. Stefana Batorego 23. W razie pytań i spraw związanych z przetwarzaniem danych osobowych właściwym do kontaktu – jest powołany przez administratora danych – inspektor ochrony danych adres e-mail: [iod@wkd.com.pl](mailto:iod@wkd.com.pl)
2. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne w celu korzystania z usług Systemu.
3. Stosujemy adekwatne środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych.
4. Dane osobowe przetwarzane będą w celu:
  - realizacji umowy związanej z internetową sprzedażą biletów przypisanych do karty płatniczej oraz produktów z logo WKD, w tym założenie konta, wysyłka, realizacja płatności i uprawnień z zakresu zwrotu produktu lub zakupionego biletu/odstąpienia od zawartej umowy lub reklamacji), zapewnienia dostępu do historii dokonywanych transakcji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO do czasu usunięcia konta.

- wystawiania faktur na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (tj. wypełnienia obowiązku prawnego) przez okres 5 lat od zakończenia roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy,
- zapobieganiu oszustwom polegającym na wielokrotnym wykorzystaniu tego samego biletu na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f ww. Rozporządzenia (tj. prawnie uzasadnionego interesu) do czasu usunięcia konta.

5. Administrator udostępni Pani/Pana dane osobowe w następujących przypadkach:

- a) Gdy taki obowiązek wynika z przepisów prawa;
- b) Podmiotom przetwarzającym w celu świadczenia określonych usług np. usługi informatyczne itp.;
- c) Podmiotom realizującym dostawę;
- d) Dostawcom usług płatniczych;
- e) Innym podmiotom jeżeli ich udział jest konieczny do realizacji praw i obowiązków administratora (np. usługi prawne).

6. Ma Pan/Pani prawo do :

- a) cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
- b) Dostępu do danych;
- c) Otrzymania kopii danych;
- d) Sprostowania danych;
- e) Usunięcia danych, jeżeli Administrator nie ma już podstawy prawnej do ich przetwarzania lub dane nie są już niezbędne do celów przetwarzania;
- f) Ograniczenia przetwarzania;
- g) Sprzeciwu wobec przetwarzania danych w prawnie uzasadnionych celach Administratora;
- h) Wniesienia skargi do organu nadzoru, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## **Rozdział II Zakup biletów jednorazowych i okresowych WKD**

### **§5 Zawarcie umowy przewozu**

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy przewozu jest Bilet internetowy przypisany do Nośnika.
2. Za pośrednictwem Systemu można nabyć bilety zgodnie z TOB-WKD:
  - 1) jednorazowe wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% i handlowych: 50% oraz z ulgową usługą transportową wg zasad określonych w Zasadach odprawy UUT;
  - 2) okresowe imienne: miesięczne, kwartalne, tygodniowe, dwutygodniowe wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% i handlowych: 50% oraz z ulgową usługą transportową wg zasad określonych w Zasadach odprawy UUT;
  - 3) Bilety miejskie:
    - a) dla mieszkańców gminy Grodzisk Mazowiecki;
    - b) dla mieszkańców miasta Pruszków;
    - c) dla mieszkańców gminy Michałowice.



3. Bilety zakupione w Systemie udostępniane są wyłącznie w formie wirtualnej do przypisania do karty płatniczej.
4. Użytkownik może nabywać Bilety internetowe dla siebie oraz dla osób, które odbywają przejazd wraz z Podróżnym w danym pociągu, a także dla innych osób, których dane oraz numery karty płatniczej dodane zostały w Panelu Użytkownika. Każdy z Użytkowników posiada indywidualny Bilet Internetowy.
5. Na Bilecie internetowym przypisanym do Nośnika znajdują się następujące informacje:
  - 1) numer i rodzaj biletu ( w tym zastosowana ulga);
  - 2) relacja przejazdu/strefa czasowa;
  - 3) termin ważności biletu.

## **§6 Zakup biletu**

1. Zakup biletu elektronicznego musi nastąpić przed rozpoczęciem podróży, tj. bilet musi być aktywowany najpóźniej w momencie odjazdu pociągu z danego przystanku/stacji. Przez aktywację biletu należy rozumieć skorzystanie podczas zakupu biletu z funkcji aktywacji – „teraz” lub ustawienie daty i godziny, od której nastąpi automatyczna aktywacja biletu.
2. Bilet internetowy można nabyć po zalogowaniu się do swojego Konta Indywidualnego w Systemie. Do zalogowania niezbędne jest podanie adresu e-mail wskazanego podczas rejestracji konta oraz hasła.
3. W celu zakupu biletu Użytkownik powinien:
  - 1) wybrać rodzaj biletu (jednorazowy (jednoprzejazdowy/krótkookresowy – I strefa czasowa/II strefa czasowa/III strefa czasowa lub okresowy – normalny/ulgowy – oraz odpowiednio:
    - a) rodzaj biletu zgodnie z przysługującymi uprawnieniami;
    - b) wybrać Nośnik, do którego ma zostać przypisany bilet;
    - c) w przypadku biletów okresowych wskazać relację (od - do);
    - d) dzień rozpoczęcia ważności biletu (datę i godzinę);
    - e) dodać zakup do koszyka i przejść do płatności;
  - 2) dokonać płatności online za bilet za pośrednictwem zewnętrznego Operatora płatności
  - 3) w sklepie w zakładce Bilety dostępna jest wyszukiwarka umożliwiającą hasłowe wyszukiwanie konkretnego rodzaju biletu.
  - 4) w przypadku zakupu biletu okresowego należy w pierwszej kolejności skorzystać z zakładki Kalkulator, która pozwoli określić przedział kilometrowy (od przystanku/stacji do przystanku/stacji) w jakim należy zakupić bilet okresowy.
4. Warunkiem zawarcia Umowy przewozu (nabycia biletu) jest dokonanie płatności online za pośrednictwem udostępnionego w procesie zakupowym narzędzia umożliwiającego płatność elektroniczną lub agenta rozliczeniowego świadczącego usługi płatności w kanale sprzedaży, w którym realizowany jest zakup.
5. Dokonanie płatności za Bilet internetowy stanowi potwierdzenie wyboru dokonanego zgodnie z ust. 2 pkt 1.
6. Bilety internetowe dostępne są w przedsprzedaży:
  - 1) bezterminowo przed rozpoczęciem podróży w przypadku biletów jednorazowych;
  - 2) najwcześniej na 7 dni i najpóźniej w dniu poprzedzającym pierwszy dzień ważności w przypadku biletów:
    - a) okresowych odcinkowych imiennych: tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych, kwartalnych.
7. Terminy ważności biletów i warunki korzystania z oferty określone są w TOB-WKD, RPO-WKD.
8. Zakupiony bilet jednorazowy lub okresowy jest automatycznie aktywowany od daty i godziny wskazanej przy procesie zakupu biletu – aktywacja w czasie rzeczywistym lub od daty i godziny wskazanej przez Podróżnego.
9. Zakupiony bilet nie podlega edycji.

## §7 Zwrot biletów

1. Użytkownik może bezpośrednio za pośrednictwem Systemu dokonać zwrotu zakupionego Biletu internetowego zgodnie z §13 RPO – WKD, tj. za częściowo niewykorzystany *bilet* okresowy odcinkowy imienny:

- a) tygodniowy i dwutygodniowy – zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności;
- b) miesięczny – zwrócony nie później niż 20-go dnia ważności;
- c) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności;

zwracana jest należność proporcjonalna do czasu, w jakim bilet nie mógł być wykorzystany.

Nominalna wartość *biletu* dzielona jest przez liczbę dni jego ważności, przy czym miesiąc liczy się za 30 dni, a kwartał – za 90 dni. Kwotę do zwrotu ustala się mnożąc uzyskany iloraz przez liczbę dni od dnia następnego po zwrocie *biletu* do końca jego ważności.

Od kwoty przypadającej do zwrotu potrąca się 10% odstępnego.

2. W celu zwrotu biletu należy w Panelu Użytkownika – Bilety na karcie użyć opcji "Zwrot". Kwota za bilet pomniejszona o potrąconą kwotę odstępnego zostanie automatycznie zwrócona na środek płatniczy, z którego dokonano płatności.

3. W przypadku zwrotu biletu okresowego, do którego wystawiona została faktura, o wystawienie faktury korygującej należy zgłosić się do WKD – [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl)

4. W razie całkowitego niewykorzystania biletu:

- 1) z którego podróży nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobyt w szpitalu);
- 2) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu WKD;

zwrotu należności z tego tytułu może dochodzić podróży w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w §12 i §13.

5. Bilety jednorazowe nie podlegają zwrotowi.

## §8 Prawa i obowiązki Użytkownika / Podróżnego

1. Użytkownik//Podróżny ma prawo do:

- 1) rejestracji konta w Systemie;
- 2) składania skarg, reklamacji i wniosków dotyczących zakupionych biletów;
- 3) wycofania zgody na otrzymywanie powiadomienia o zbliżającym się końcu ważności zakupionego biletu okresowego;
- 4) likwidacji Konta Indywidualnego – w przypadku likwidacji konta możliwe będzie ponowne założenie konta na ten sam adres e-mailowy bez dostępu do historii transakcji, która jest usuwana przy likwidacji konta.

2. Użytkownik zobowiązany jest do:

- 1) korzystania z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem, z obowiązującymi przepisami prawa oraz Regulaminem sklepu;
- 2) potwierdzania na każde żądanie zapoznania się z Regulaminem sklepu;

- 3) w przypadku zakupu Biletu internetowego również dla innych osób zapoznania ich z postanowieniami Regulaminu sklepu.
3. Podróżny zobowiązany jest osobom upoważnionym do kontroli dokumentów przewozu:
  - 1) okazać Nośnik biletu w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła zweryfikować zapisany bilet na urządzeniu kontrolerskim;
  - 2) istnieje również możliwość weryfikacji ważności biletu w automacie mobilnym zainstalowanym w pojeździe WKD poprzez wybór na ekranie kafelka „Sprawdź bilety przypisane do karty płatniczej”(w pojeździe WKD zainstalowany jest wyłącznie jeden automat za kabiną maszynisty w kierunku Warszawy);
  - 3) okazać i wręczyć do kontroli Dokument ze zdjęciem lub okazać w aplikacji mObywatel;
  - 4) okazać i wręczyć do kontroli Dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego, z tego obowiązku zwolnione są osoby wymienione w §16 ust. 1 RPO-WKD.
4. Pasażer, który nie wypełni wymagań określonych w ust. 3, traktowany jest jako osoba bez ważnego biletu na przejazd, zgodnie z postanowieniami RPO-WKD

### **§9 Prawa i obowiązki Przewoźnika**

1. WKD ma prawo odstąpić od sprzedaży biletów przy wykorzystaniu Systemu, gdy Użytkownik naruszy postanowienia niniejszego Regulaminu.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do czasowego lub całkowitego zablokowania Użytkownika, Konta Indywidualnego, biletów lub możliwości złożenia zamówienia, jeżeli:
  - 1) zachodzi prawdopodobieństwo użycia karty płatniczej lub konta bankowego, do których Użytkownik nie jest uprawniony;
  - 2) składane są wielokrotne zamówienia przez Użytkownika lub za pośrednictwem Konta Indywidualnego, które nie zostały opłacone.

### **§10 Składanie reklamacji, skarg lub wniosków**

1. Użytkownik/Podróżny może złożyć reklamację, skargę lub wniosek:
  - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
  - 2) dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu internetowego;
  - 3) dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty;
2. Reklamację, skargę lub wniosek można składać:
  - 1) w dowolnej kasie biletowej WKD;
  - 2) drogą mailową na adres: [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl);
  - 3) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz. 896) na adres:  
Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.  
ul. Stefana Batorego 23,  
05-825 Grodzisk Mazowiecki.

3. Podróżny może złożyć do WKD (w formie pisemnej) reklamację, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub Dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
4. Zgodnie z §29 ust. 20 RPO-WKD odpowiedź na złożoną reklamację udzielana jest w terminie 30 dni od dnia wpływu do WKD.
5. Zgodnie z §28 ust. 11 RPO-WKD odpowiedź na złożoną skargę/wniosek udzielana jest w ciągu jednego miesiąca od dnia wpływu do WKD.
6. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu za pośrednictwem systemu internetowego, powinien zgłosić reklamację w formie pisemnej na adres:

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.  
ul. Stefana Batorego 23  
05-825 Grodzisk Mazowiecki  
[wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl)  
z dopiskiem „Internetowa sprzedaż biletów”

## Rozdział III Zakup produktów z logo WKD

### §11 Składanie zamówień

1. Informacje znajdujące się na stronie internetowej Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz są zaproszeniem do zawarcia umowy. Klient, składając zamówienie, składa ofertę kupna określonego produktu na warunkach podanych w opisie produktu i Regulaminie znajdujących się na stronie [sklep.wkd.com.pl](http://sklep.wkd.com.pl)
2. Klient może dokonać zakupu Produktu znajdującego się w asortymencie Sklepu przez złożenie zamówienia za pośrednictwem strony internetowej Sklepu [sklep.wkd.com.pl](http://sklep.wkd.com.pl) 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia:
  - a) po zarejestrowaniu się - w przypadku nowego Klienta,
  - b) lub zalogowaniu - w przypadku Klienta, który ma już konto Klienta w Sklepie,
3. Niezbędnym elementem procedury składania zamówienia jest zapoznanie się i zaakceptowanie przez Klienta niniejszego Regulaminu, co Klient potwierdza zaznaczając odpowiednie pole przed finalizacją zamówienia. Brak akceptacji przez Klienta niniejszego Regulaminu w toku procedury składania zamówienia uniemożliwia skorzystanie z możliwości nabycia produktu za pośrednictwem Sklepu.
4. Elementem procedury składania zamówienia jest również podanie przez Klienta jego danych osobowych wskazanych w formularzu zamówienia oznaczonych jako obligatoryjne oraz wyrażenie przez Klienta, przez zaznaczenie odpowiedniego pola przed finalizacją zamówienia, zgody na przetwarzanie danych osobowych Klienta podanych podczas składania zamówienia w celu realizacji i obsługi zamówienia złożonego w Sklepie.
5. Podanie danych osobowych oznaczonych jako obligatoryjne jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu złożenia zamówienia.
6. Podanie danych osobowych nieoznaczonych jako obligatoryjne jest dobrowolne i nie jest konieczne do złożenia zamówienia.
7. W celu złożenia zamówienia należy za pośrednictwem strony internetowej Sklepu skompletować zamówienie, wybrać sposób dostarczenia produktu lub produktów, sposób płatności, wypełnić formularz zamówienia,

- a następnie zatwierdzić i przesłać zamówienie przez naciśnięcie na przycisk - „Kup teraz” oznacza złożenie przez Klienta zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
8. W przypadku braku wprowadzonych danych pasażera/klienta należy wprowadzić dane w koszyku zamówienia:
    - 1) imię i nazwisko oraz adres Klienta;
    - 2) numer telefonu w przypadku wyboru dostawy za pośrednictwem firmy kurierskiej INPOST;
    - 3) dane odbiorcy oraz adres, na który ma być dostarczony produkt, jeśli zamówiony produkt ma być dostarczony na inny adres niż adres Klienta;
    - 4) w przypadku składania zamówienia na firmę - podać NIP - jeśli zamówienie złożone przez osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, nie posiada dla niej charakteru zawodowego, stosowne oświadczenie w tym zakresie.
  9. Klient, który zarejestrował Konto Klienta w Sklepie, może złożyć zamówienie z wykorzystaniem Konta Klienta po zalogowaniu się do Sklepu.
  10. Produkt zamówiony w Sklepie dostarczany jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
  11. Informacja o całkowitej wartości zamówienia, która obejmuje cenę produktu, jest każdorazowo podawana na stronie internetowej Sklepu w trakcie składania zamówienia, w tym także bezpośrednio przed i w chwili zatwierdzenia i złożenia przez Klienta zamówienia. Są to całkowite koszty, które Klient zobowiązany jest zapłacić wraz z należnymi podatkami i kosztami dostarczenia produktu.
  12. W trakcie procedury składania zamówienia, aż do momentu naciśnięcia przycisku „Kup teraz” Klient ma możliwość modyfikowania zamówienia w szczególności w zakresie wyboru produktu i sposobu dostarczenia produktu, sposobu płatności, danych podanych w formularzu zamówienia.
  13. Złożenie zamówienia następuje po skompletowaniu zamówienia, wybraniu sposobu dostarczenia produktu, sposobu płatności, wypełnieniu formularza zamówienia, zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu oraz podaniu danych koniecznych do realizacji umowy sprzedaży produktu.
  14. Zamówienie złożone za pośrednictwem Sklepu pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
  15. Złożenie zamówienia przez Klienta oznacza złożenie WKD oferty zawarcia umowy sprzedaży produktu będącego przedmiotem zamówienia.
  16. Po złożeniu przez Klienta zamówienia, na adres poczty elektronicznej (adres e-mail), wskazany w formularzu zamówienia lub w Koncie Klienta, gdy Klient złożył zamówienie z wykorzystaniem Konta Klienta, zostanie wysłane potwierdzenie dokonania zakupu.
  17. Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości elektronicznej od WKD z potwierdzeniem otrzymania zamówienia i przyjęcia zamówienia do realizacji zostaje zawarta umowa sprzedaży pomiędzy Klientem a WKD. Potwierdzenie, udostępnienie, utwalenie, zabezpieczenie treści zawartej umowy następuje przez przesłanie Klientowi wskazanej powyżej wiadomości elektronicznej z potwierdzeniem otrzymania zamówienia i przyjęcia zamówienia do realizacji wraz z załącznikami w formacie pdf w postaci niniejszego Regulaminu, pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, wzoru formularza oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
  18. Świadczenie przez WKD usług drogą elektroniczną w zakresie umożliwienia Klientom składania zamówień na produkty oferowane przez WKD za pośrednictwem Sklepu jest nieodpłatne.
  19. Usługa ulega zakończeniu bezpośrednio po zrealizowaniu zamówienia przez WKD, albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania przez Klienta składania zamówienia za pośrednictwem Sklepu.

## **§12 Ceny produktów**

1. Ceny produktów oferowanych do sprzedaży w Sklepie umieszczone są przy danym produkcie.
2. Wszystkie podawane na stronie Sklepu ceny:
  - a) wyrażone są w złotych polskich;
  - b) zawierają podatek VAT;
  - c) nie zawierają kosztów przesyłki.
3. Ceny podawane na stronie internetowej Sklepu dotyczą jednej sztuki produktu.
4. Koszty dostarczenia zamówionego produktu są każdorazowo podawane na stronie internetowej Sklepu w trakcie składania zamówienia, w tym także bezpośrednio przed i w chwili zatwierdzenia i złożenia przez Klienta zamówienia i uwzględniane są w całkowitej wartości zamówienia.
5. Całkowita wartość zamówienia obejmuje cenę produktu oraz koszty jego dostarczenia (dostawę).
6. Informacje o cenie produktu, cechach oraz istotnych właściwościach produktu dostępne są na stronie internetowej Sklepu i zamieszczone są przy prezentowanym produkcie.
7. Ceną wiążącą i ostateczną jest cena podana w „Koszyku” w podsumowaniu zamówienia w chwili złożenia zamówienia przez Klienta za pośrednictwem Sklepu.
8. Ceny produktów prezentowanych na stronie internetowej Sklepu mogą ulegać zmianie, przy czym zmiana ceny produktu nie ma wpływu na zamówienia złożone przed wejściem w życie zmiany ceny.
9. Każdorazowa akcja promocyjna przeprowadzana w Sklepie internetowym będzie w regulaminie promocji określać warunki i zakres przeprowadzanej akcji promocyjnej.

## **§13 Sposoby zapłaty za zamówiony produkt oraz opłaty za dostarczenie zamówionego produktu**

1. Klient może dokonać płatności za zamówiony produkt przelewem bankowym lub za pomocą zewnętrznego systemu płatności Przelewy24, (w tym przypadku realizacja zamówienia rozpoczęta zostanie po przesłaniu Klientowi przez WKD potwierdzenia dokonania zakupu oraz po otrzymaniu przez WKD informacji z systemu Przelewy24 o dokonaniu płatności przez Klienta).

W przypadku niewywiązania się przez Klienta z płatności w terminie 3 dni, o którym mowa w powyższym ustępie, WKD odstąpi od Umowy sprzedaży. WKD prześle Klientowi na adres poczty elektronicznej (adres e-mail), wskazany w formularzu zamówienia lub w Koncie Klienta, gdy Klient złożył zamówienie z wykorzystaniem Konta Klienta, wiadomość elektroniczną dotyczącą oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

## **§14 Realizacja zamówień, sposób i koszty dostarczenia zamówionego towaru**

1. Produkty zamawiane za pośrednictwem Sklepu są dostarczane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Aktualnie dostępne sposoby dostawy oraz jej koszty są prezentowane do wyboru na początku procedury składania zamówienia, przed dokonaniem złożenia zamówienia.
2. Produkty zamówione za pośrednictwem Sklepu są dostarczane do miejsca wskazanego przez Klienta w zamówieniu w dni robocze (dotyczy odbioru osobistego w siedzibie Spółki, w godz. 7:00 – 15:00 albo kurierem). W przypadku odbioru towarów w kasie biletowej, zamówienie można odebrać również w weekend (w godzinach funkcjonowania danej kasy biletowej).

3. Czas realizacji zamówienia złożonego za pośrednictwem Sklepu, w przypadku gdy zamówiony produkt ma być dostarczony na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wynosi do 14 dni roboczych licząc od dnia otrzymania przez WKD potwierdzenia poprawnego wykonania płatności przez podmiot realizujący płatności.

### **§15 Brak zgodności produktu z umową i procedura reklamacyjna**

1. Sprzedawca –oświadcza, że dostarczane produkty są oryginalne i bez wad. Sklep ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za brak zgodności produktu z umową na zasadach określonych w szczególności w przepisach Ustawy o prawach konsumenta oraz poniżej.
2. Jeśli zakupiony produkt ma wady fabryczne lub jest niezgodny z opisem, Klient może dokonać reklamacji lub zwrotu produktu. W tym celu należy skontaktować się ze spółką WKD pod adresem: [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl) i opisać zaistniałą sytuację/problem. Paczkę wraz z dołączonym formularzem reklamacji produktu (Załącznik nr 3 Regulaminu sklepu internetowego WKD) należy odesłać na adres:

Wydział Marketingu i Reklamy,  
Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.  
ul. Stefana Batorego 23,  
05-825 Grodzisk Mazowiecki

Odpowiedź dotycząca rozpatrzenia zostanie przesłana w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania przesyłki, drogą mailową.

3. Sprzedawca może dokonać wymiany w miejsce naprawy lub naprawy w miejsce wymiany, jeżeli doprowadzenie produktu do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sklepu.
4. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia produktu do zgodności z umową, jeżeli zarówno naprawa jak i wymiana produktu będzie niemożliwa lub wiązać się będzie z nadmiernymi kosztami dla Sklepu. W takiej sytuacji Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy, o którym mowa w ust. 4 poniżej.
5. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny produktu lub odstąpieniu od umowy gdy:
  - 1) Sprzedawca odmówił dokonania naprawy lub wymiany albo nie doprowadził produktu do zgodności w rozsądnym czasie od chwili złożenia reklamacji oraz bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
  - 2) mimo naprawy lub wymiany produkt nadal pozostaje niezgodny z umową;
  - 3) brak zgodności produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy.
6. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość produktu z wadą pozostaje do wartości produktu bez wady.
7. Klient może odstąpić od umowy tylko w przypadku, gdy niezgodność produktu z umową jest istotna.
8. Reklamacja lub żądanie doprowadzenia produktu do zgodności z umową może zostać złożona przez Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl) lub pisemnie na adres: Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. ul. Stefana Batorego 23, 05-825 Grodzisk Mazowiecki. W reklamacji należy podać numer faktury VAT w celu potwierdzenia dokonania zakupu za pośrednictwem sklepu.

9. Jeżeli reklamacja dotyczy produktu, celowe jest jego dostarczenie WKD razem z reklamacją, w celu umożliwienia WKD zbadania produktu na adres Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. ul. Stefana Batorego 23, 05-825 Grodzisk Mazowiecki.
10. Klient w opisie reklamacji powinien podać:
  - 1) informację i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady,
  - 2) żądanie sposobu doprowadzenia produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży,
  - 3) dane kontaktowe osoby składającej reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez WKD.
11. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje są niepełne i wymagają uzupełnienia, przed rozpoznaniem reklamacji Sprzedawca zwróci się do Klienta o uzupełnienie braków we wskazanym zakresie.
12. Reklamacja Klienta będzie rozpatrzona niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania przez Sklep. Nie uchybia to obowiązkom Sprzedawcy związanym z odpowiedzialnością za zgodność produktu z umową.
13. Jeżeli Sprzedawca uzna żądanie Klienta to:
  - a) w przypadku żądania doprowadzenia produktu do zgodności z umową – Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany Produktu w rozsądnym czasie od chwili otrzymania żądania i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
  - b) w przypadku odstąpienia od umowy - Sprzedawca zwraca Klientowi cenę za zakupiony produkt niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania produktu lub dowodu jego odesłania;
  - c) w przypadku obniżenia ceny – Sprzedawca zwraca Klientowi kwotę należną z tytułu obniżenia ceny niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.
14. Istnieje również możliwość zaoferowania przez Sprzedawcę innego produktu w zamian za produkt reklamowany, w przypadku pozytywnie rozpatrzonej reklamacji, ale zgoda na jego wysłanie wymaga potwierdzenia przez Klienta w drodze e-mailowej przyjęcia takiej propozycji.

## **§16 Prawo odstąpienia od umowy/zwrotu**

1. Przepisy niniejszego rozdziału mają zastosowanie wyłącznie do Klienta posiadającego Status Konsumenta w rozumieniu niniejszego Regulaminu.
2. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów innych niż przewidziane przez przepisy prawa, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia objęcia produktu w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią.
3. Zwracany produkt nie może nosić śladów użytkowania, każdy element musi być kompletny. W przypadku braku oryginalnego opakowania, produkt należy zapakować tak aby produkt dostarczony został w stanie niezmiennym.
4. Produkt wraz z formularzem zwrotu (Załącznik nr 2 do Regulaminu sklepu internetowego WKD) należy odesłać na adres:  
Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.  
Wydział Marketingu i Reklamy,



ul. Stefana Batorego 23,  
05-825 Grodzisk Mazowiecki,  
z dopiskiem „Zwrot”.

5. Powyższe prawa odstąpienia nie dotyczy zamówienia rzeczy, która jest wyprodukowana według specyfikacji Klienta oraz służąca zaspokojenia jego zindywidualizowanych potrzeb.
6. Konsument może złożyć w jakiegokolwiek sposób oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, przed upływem terminu określonego w ust 1.
7. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży może zostać złożone pisemnie na adres: Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. ul. Stefana Batorego 23, 05-825 Grodzisk Mazowiecki, Wydział Marketingu i Reklamy, dołączając formularz odstąpienia, który stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
8. Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia, jednak nie jest to obowiązkowe.
9. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
10. WKD ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi dokonane przez niego płatności.
11. Koszty dostawy Produktu do Klienta zostaną zwrócone z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie.
12. Odstępujący od umowy ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu związane z dostarczeniem zwracanego produktu do Sklepu.
13. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z Ustawowego prawa odstąpienia, WKD dokonuje zwrotu uiszczonych przez Konsumenta płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
14. W przypadku, gdy zwrot płatności nie może nastąpić przy użyciu tego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, z uwagi na to, że WKD nie obsługuje już określonego sposobu płatności, WKD dokona zwrotu przy użyciu sposobu płatności, który będzie w możliwie największym stopniu odpowiadał właściwościom sposobu płatności użytego wcześniej przez Konsumenta.
15. W przypadku, gdy zwrot płatności ma nastąpić na rachunek bankowy Konsumenta, WKD zwróci płatność na rachunek bankowy wskazany przez Konsumenta (np. w formularzu odstąpienia), a w przypadku braku wskazania przez Konsumenta rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot płatności, WKD zwróci płatność na rachunek bankowy, z użyciem którego Konsument uiścił płatność w związku z Umową Sprzedaży, od której odstępuje.
16. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży, zwrócić produkt do WKD.
17. Konsument powinien zwrócić produkt na adres: Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. ul. Stefana Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz., Wydział Marketingu i Reklamy.
18. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu.
19. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od odstępującego od umowy do chwili otrzymania produktu lub dostarczenia przez odstępującego od umowy dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
20. Odpowiedzialność Konsumenta może obejmować w szczególności:
  - 1) brak możliwości wprowadzenia produktu do sprzedaży jako produktu pełnowartościowego;
  - 2) koszty przywrócenia produktu do stanu umożliwiającego jego ponowne wprowadzenie do sprzedaży w ramach Sklepu;

- 3) koszty badania Produktu przez specjalistę i koszty usunięcia wad stwierdzonych w wyniku takiego badania (w zakresie, w jakim wady te wynikają z korzystania przez Konsumenta z produktu w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania).

### **§17 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny.
2. Oświadczenie WKD o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez WKD na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany.
3. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) mediacji prowadzonej przez właściwy terenowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, do którego należy się zwrócić z wnioskiem o mediację. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz Inspektoratów znajduje się tutaj: [https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq595](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595)
  - b) pomocy właściwego terenowo stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, do którego należy złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz sądów dostępny jest pod adresem: [https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq596](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596)
  - c) bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika Konsumentów
  - d) internetowej platformy ODR dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>

## **Rozdział IV Postanowienia końcowe**

### **§18 Wystawianie faktur**

1. Bilet internetowy nie jest fakturą.
2. Faktura VAT jest wystawiana w formie elektronicznej w postaci pliku PDF.
3. Fakturę można otrzymać w momencie zakupu biletu lub zakupu produktów z logo WKD, dostępna do pobrania w Historii transakcji.
4. Faktura może być wygenerowana w Systemie nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym został zakupiony bilet lub produkt z logo WKD.

5. Użytkownik pobiera fakturę w wersji elektronicznej poprzez zakładkę „Historia transakcji” w ustawieniach Konta wskazując wybrany/e bilet/y lub wybrany/e produkty z logo WKD. Po upływie terminu określonego w ust. 4 fakturę wystawia Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. na wniosek Użytkownika. Wnioski o wystawienie faktury należy składać na adres: Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.  
ul. Stefana Batorego 23  
05-825 Grodzisk Mazowiecki  
e-mail: wkd@wkd.com.pl
6. W przypadku nieprawidłowo wystawionej Faktury VAT, należy zwrócić się o jej korektę do wystawcy, tj. WKD. Korekta faktury będzie dostarczona Klientowi w formie papierowej.
7. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet internetowy, do którego była wystawiona faktura VAT dokonuje się na wniosek na zasadach określonych w §29. W reklamacji należy podać numer faktury VAT, do której WKD wystawi fakturę korygującą.

### **§19 Pozostałe regulacje**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, a przede wszystkim kodeksu cywilnego, jak również przepisy ustawy o prawach konsumenta oraz:
  - 1) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U. z 2020 poz. 8);
  - 2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w części przyjętej do stosowania w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie miejskich i podmiejskich przewozów osób zgodnie z ustawą z dnia 28 marca 2008 r. o transporcie kolejowym;
  - 3) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz. U. 2020 poz. 344);
  - 4) 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
  - 5) 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.);
  - 6) Uchwały nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2017 r. poz. 5973);
  - 7) Rozporządzenia 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 (Dz. U. Nr 14, poz. 117);
  - 8) Taryfy osobowej i bagażowej WKD (TOB-WKD);
  - 9) Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. (RPO-WKD);
  - 10) Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT)
2. Umowy zawierane za pośrednictwem Sklepu zawierane są w języku polskim.
3. Informacje i cenniki zamieszczone są na stronie internetowej Sklepu.
4. Niniejszy Regulamin dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej Sklepu w zakładce „Regulamin”.

5. Regulamin jest udostępniony na wyżej wskazanej stronie internetowej w formie, która umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści niniejszego Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
6. WKD zastrzega sobie prawo do dokonywania zmiany niniejszego Regulaminu z przyczyn prawnych lub organizacyjnych.
7. O treści zmian Regulaminu Klienci są informowani przez umieszczenie pod adresem internetowym Sklepu wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i utrzymanie tej informacji na stronie internetowej Sklepu przez okres co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych.
8. W przypadku zmian Regulaminu dotyczących świadczenia usługi Konta Klienta lub dotyczących danych osobowych lub polityki prywatności, Klienci, którzy dokonali w Sklepie rejestracji Konta Klienta zostaną dodatkowo powiadomieni o takiej zmianie Regulaminu przez przesłanie na adres poczty elektronicznej (adres e-mail), podany w formularzu rejestracji, informacji zawierającej zestawienie zmian Regulaminu.
9. Poinformowanie o zmianie Regulaminu nastąpi nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmiany Regulaminu.
10. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie podanym wraz z informacją o zmianie Regulaminu, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni kalendarzowych od momentu poinformowania o zmianie Regulaminu.
11. Zmieniony Regulamin będzie wiązać Klienta, który zarejestrował Konto Klienta w Sklepie, o ile w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu Klient nie oświadczy WKD w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu, o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usługi Konta Klienta w sposób wskazany w § 2 niniejszego Regulaminu.
12. W przypadku dokonania zmiany niniejszego Regulaminu wszystkie umowy zawarte i zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany Regulaminu będą realizowane zgodnie z Regulaminem w brzmieniu obowiązującym w dniu zawarcia umowy i złożenia zamówienia przez Klienta.
13. Żadne z postanowień Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza, w jakimkolwiek zakresie, praw przysługujących konsumentowi oraz osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa ani też nie może być w taki sposób interpretowane.
14. Załącznikami do Regulaminu są: Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy które stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu oraz wzór formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
15. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 31.12.2022 r. i obowiązuje do umów zawartych od tego dnia.

Załącznik 1 – POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Załącznik 2 - FORMULARZ ZWROTU PRODUKTU/ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Załącznik 3 - FORMULARZ REKLAMACJI PRODUKTU



## POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

### 1. Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni kalendarzowych bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni kalendarzowych od dnia:

- 1) w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik (kurier) i wskazana przez Państwa, weszła w posiadanie rzeczy – w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy;
- 2) w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik (kurier) i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej z rzeczy – w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu rzeczy, które dostarczane są osobno;
- 3) w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik (kurier) i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej partii lub części – w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy dostarczanych partiami lub w częściach;
- 4) zawarcia umowy – w przypadku umów o świadczenie usług.

### 2. Skutki odstąpienia od umowy

- 1) W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności (jednak z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przewoźnika (kuriera) zalecanego przez WKD, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy;
- 2) Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, które zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem;
- 3) Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy;
- 4) Prosimy odesłać lub przekazać nam rzecz niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.



