

Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami POLREGIO S.A.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe Dz. U. z 2015 r. poz. 915 z późn. zm.) POLREGIO S.A. ustala *Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami POLREGIO*, zwany dalej *Regulaminem KOLEO-POLREGIO*.
2. *Regulamin KOLEO-POLREGIO* określa warunki oraz zasady zakupu *biletu*, warunki dokonywania płatności za ten bilet oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane bilety.
3. Akceptując niniejszy Regulamin *Podróżny* akceptuje jednocześnie *Regulamin serwisu KOLEO*. Jeżeli *Podróżny* nie akceptuje warunków *Regulamin KOLEO-POLREGIO* lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w *Regulaminie serwisu KOLEO – zakup biletu* za pośrednictwem serwisu *KOLEO* jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z serwisu *KOLEO* określone są w *Regulaminie serwisu KOLEO* dostępnym na stronie: pomoc.koleo.pl.
4. *Bilet* można zakupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie koleo.pl
5. W celu nabycia *biletu*, *Podróżny* musi dokonać rejestracji w *KOLEO* na zasadach określonych w *Regulaminie serwisu KOLEO*.
6. *Podróżny* może nabyć *bilet* dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada *Podróżny*.
7. *Podróżny* korzysta z *serwisu KOLEO* w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. *Podróżny* ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
8. W celu poprawnego wydrukowania biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4, w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi.
9. Do zapisania biletu na urządzeniu mobilnym wymagane jest posługiwanie się urządzeniem z obsługą plików PDF minimum w specyfikacji 1.4, wyposażonym w ekran pozwalający na wyświetlenie obrazów o rozmiarze nie mniej niż 3”.
10. *Podróżny* akceptując *Regulamin KOLEO – POLREGIO* wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między *Podróżnym* a *POLREGIO*.

11. Instrukcja korzystania z *serwisu KOLEO* dostępna jest na stronie pomoc.koleo.pl w zakładce „Pomoc”.

§ 2. Słownik Terminów

Użyte w *Regulaminie KOLEO-PR* określenia oznaczają:

- 1) **POLREGIO** – POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie 01-217, ul. Kolejowa 1, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII wydział Krajowego Rejestru Sadowego pod nr KRS 0000929422, NIP 526-25-57-278, REGON 017319719, zwana dalej POLREGIO,
- 2) **KOLEO** – oznacza system informatyczny dostępny dla *Podróżnych* za pomocą globalnej sieci internetowej, w postaci aplikacji internetowej, za pomocą której *Podróżny* może nabyć *bilet* od *Ushugodawcy*;
- 3) **Ushugodawca** – Astarium Sp. z o.o. z siedzibą przy Francuska 11a, 03-906 Warszawa, KRS 0000416223; właściciel platformy *KOLEO*;
- 4) **Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie przez *Podróżnego* umowy przewozu z Przewoźnikiem generowany przez *KOLEO* i uprawniający do przejazdu pociągami uruchamianymi przez PR, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie,
- 5) **Podróżny** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych nieprowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, która została zarejestrowana w *KOLEO* i z którą *Ushugodawca* zawiera jednostkową transakcję zakupu *biletu* oraz której *imię i nazwisko znajdują się na bilecie*.
- 6) **urządzenie elektroniczne** – stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone umożliwiające zarejestrowanemu *Podróżnemu* nabycie *biletu* za pośrednictwem *KOLEO*; urządzenie to musi być wyposażone w ekran o przekątnej min. 3 cali zdolnego do wyświetlenia plików PDF lub mieć dostęp do Internetu za pomocą jednej z przeglądarek wymienionych w §3 pkt. 2.
- 7) **aplikacja KOLEO** – aplikacja mobilna na urządzenie elektroniczne z systemem operacyjnym Android lub iOS umożliwiająca korzystanie z *KOLEO*
- 8) **umowa przewozu** – umowa zawarta z POLREGIO za pośrednictwem systemu informatycznego obsługiwanego przez KOLEO, na przewóz osób, rzeczy i/albo zwierząt pociągami uruchamianymi przez POLREGIO;
- 9) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w *Taryfie przewozowej* POLREGIO;
- 10) **Przewoźnik** – POLREGIO S.A.

§ 3. Rejestracja

1. *Podróżny*, który zamierza korzystać z *KOLEO* musi dokonać rejestracji w tym systemie.
2. Warunkiem skorzystania z *KOLEO* jest:
 - 1) zaakceptowanie *Regulaminu KOLEO* oraz *Regulaminu KOLEO-POLREGIO*,
 - 2) spełnienie następujących wymagań:
 - a) dostęp do Internetu,
 - b) zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych

- z włączoną obsługą JavaScript:
 - Internet Explorer 10+,
 - Google Chrome 24+,
 - Firefox 14+,
 - Safari 5.1+.
 - c) w przypadku korzystania z aplikacji KOLEO jednego z następujących systemów operacyjnych:
 - Android w wersji 4.4+
 - iOS w wersji 9+
 - d) w przypadku korzystania z *urządzenia elektronicznego* zainstalowanie jednej z następujących przeglądarek:
 - Mobile Safari, iOS 6+,
 - Mobile Chrome, Android 4.4+,
 - Mobile IE, Windows Phone 8 lub wersja późniejsza;
- 3) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego następujących danych:
- a) imię i nazwisko,
 - b) adres e-mail,
 - c) datę urodzenia,
 - d) numer telefonu,
 - e) hasło,
 - oraz ewentualnie
 - f) dane do faktury, jeśli Podróżny chce otrzymać fakturę VAT.
3. *Podróżny* może nabyć *bilet/bilety* dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych osób, wspólnie z nim podróżujących przy czym na *bilecie* musi być wskazane imię i nazwisko *Podróżnego*.
4. Konto w *KOLEO* może być usunięte. W tym celu *Użytkownik* zobowiązany jest wysłać na adres e-mailowy: pomoc@koleo.pl pisemny wniosek o usunięcie swojego konta. Konto zostanie usunięte najpóźniej w terminie 7 dni, zgodnie z postanowieniami polityki prywatności.

§ 4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest *bilet*, zakupiony w jednej transakcji na przejazd maksymalnie 6 osób.
2. Najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej przed rozpoczęciem przejazdu, z zastrzeżeniem § 5 ust. 4, *Podróżny* może nabyć *bilet*:
 - 1) na przejazd jednorazowy wg taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%, albo z ulgą handlową – 30%, 50%;
 - 2) wg ofert specjalnych dostępnych na stronie pomoc.koleo.pl/pyt/polregio;
 - 3) okresowy imienny:
 - a) odcinkowy miesięczny wg taryfy podstawowej: normalny oraz z zastosowaniem ulgi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% , 50%,
 - b) odcinkowy miesięczny wg taryfy RAZEM: normalny oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%,
 - c) odcinkowy tygodniowy lub kwartalny wg taryfy podstawowej normalny lub z ulgą 50% oraz wg taryfy RAZEM, normalny,

- d) sieciowy miesięczny wg taryfy podstawowej: normalny lub z ulgą: 33%, 37%, 49%, 51%, 93% i 50% oraz wg taryfy RAZEM, normalny lub z ulgą: 33%, 37%, 49%, 51%, 93%,
 - e) odcinkowe – jednorazowe i miesięczne dla osób uprawnionych do korzystania z ulgowej usługi transportowej wskazanych w „Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT)”.
3. Termin przedświadczenia, o którym mowa w ust. 2 pkt. 1 i 2 może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach szczególnych dotyczących poszczególnych ofert.
4. Na *bilecie* zamieszczone są następujące dane:
- 1) nazwa przewoźnika,
 - 2) kod 2D,
 - 3) szczegóły dotyczące podróży (np. nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia, data),
 - 4) wskazanie rodzaju taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
 - 5) liczba osób wg taryfy normalnej i/lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
 - 6) wysokość opłaty za przejazd,
 - 7) odległość taryfowa, albo obszar obowiązywania,
 - 8) termin lub zakres ważności,
 - 9) numer biletu,
 - 10) inne informacje,
 - 11) imię i nazwisko *Podróżnego*,
 - 12) forma płatności.
5. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami POLREGIO określone są w *Taryfie przewozowej (TPR)*, dostępnej na stronie www.polregio.pl.

§ 5. Zakup biletu

1. W celu nabycia biletu *Podróżny* powinien:
- 1) wprowadzić parametry zapytania do wyszukiwarki a następnie wybrać pociąg/pociągi wg następujących kryteriów, tzn. stacja początkowa, stacja docelowa, data i godzina odjazdu,
 - 2) wybrać relację przejazdu, wprowadzając stację początkową z listy wyboru, stację docelową z listy wyboru, rodzaj ulgi albo oferty w przypadku korzystania z ulgi lub oferty,
 - 3) wprowadzić imię i nazwisko współpasażera lub współpasażerów (max. 5) oraz podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej,
 - 4) dokonać zapłaty za przejazd:
 - a) kartą płatniczą, lub
 - b) e-przelewem, lub
 - c) inną dostępną formą płatności,Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

2. *Bilet* jest ważny:
 - 1) zgodnie z terminem określonym w Regulaminie przewozu (RPR) lub wskazanym w warunkach taryfowych danej oferty pozataryfowej (specjalnej),
 - 2) na urzędzeniu zgodnie z §1 ust. 9 lub formie wydruku papierowego.
3. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli. Obowiązek wręczania legitymacji służbowej nie dotyczy Żołnierzy żandarmerii Wojskowej oraz umundurowanych funkcjonariuszy Policji, którzy zobowiązani są legitymacje te okazać, w sposób umożliwiający odczytanie danych.
4. Płatności za bilet należy dokonać w ciągu 15 minut, nie później jednak niż na 5 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - a) terminu odjazdu,
 - b) stacji przeznaczenia,
 - c) rodzaju pociągu.
2. W przypadku zamiaru zmiany umowy przewozu *Podróżny* powinien najpóźniej 15 min przed rozpoczęciem terminu ważności tego biletu, dokonać za pośrednictwem *KOLEO* (system z wykorzystaniem którego został zakupiony bilet) jego wymiany.
3. O zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić z reklamacją na zasadach określonych w §7.
4. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie *POLREGIO*.
5. Jeżeli *Podróżny* zamierza dokonać zmiany umowy przewozu, o której mowa w ust. 1 i rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego biletu, zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany *bilet* jest dokonywany na zasadach określonych w §7, bez potrącania odstępnego.
6. *Podróżny*, który przed rozpoczęciem podróży nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu w zakresie zmiany terminu lub rodzaju pociągu, zobowiązany jest zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, obowiązek ten nie dotyczy osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

7. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której POLREGIO przysługuje:
 - a) niższa należność – *Podróżny* otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w §7,
 - b) wyższa należność – *Podróżny* zobowiązany jest nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8.
8. W przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 6 i 7 lit. b oprócz opłat taryfowych konduktor pobiera również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie 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.
9. Za bilet odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu *Podróżnemu* przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w § 7.
10. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne 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.

§ 7. Zwrot biletu

1. *Podróżny* może poprzez *KOLEO*, system za pomocą którego dokonał zakupu biletu, dokonać rezygnacji z zakupionego *biletu*, najpóźniej 15 min przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, po potrąceniu odstępnego. Zwrotu biletu okresowego można dokonać na warunkach określonych w § 23 RPR w drodze reklamacji wniesionej zgodnie z postanowieniami § 27 RPR.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, albo po rozpoczęciu terminu ważności *biletu*, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany *bilet* *Podróżny* może dochodzić na zasadach określonych w § 8, w drodze pisemnej reklamacji.
3. Zwrot należnej *Podróżnemu* kwoty za całkowicie niewykorzystany *bilet*, gdy nie wystawiono do niego faktury VAT, następuje automatycznie na konto *KOLEO* lub na wyraźne żądanie *Podróżnego* na jego konto bankowe.
4. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany *bilet* jest możliwy pod warunkiem uzyskania od obsługi pociągu odpowiedniego *poświadczenia*, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
5. W razie całkowitego niewykorzystania *biletu*:

- 1) z którego *Podróżny* nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobyt w szpitalu),
 - 2) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu POLREGIO,
- zwrotu należności z tego tytułu można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
6. *Podróżny* po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu *biletu* za pośrednictwem urządzenia mobilnego (np. w przypadku nie wygenerowania się lub błędnego wygenerowania się *biletu elektronicznego* z powodu błędnego działania *serwisu KOLEO*), o zwrot należności za niewykorzystany *bilet*, może dochodzić na zasadach określonych w § 8.

§ 8. Reklamacje

1. *Podróżny* może złożyć:
 - 1) reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez przewoźnika,
 - b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego,
 - c) w przypadku całkowitego lub częściowego niewykorzystania *biletu*,
 2. Reklamacje, o których mowa w:
 - 1) ust. 1 – można składać:
 - w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów POLREGIO,
 - osobiście w siedzibie POLREGIO,
 - drogą elektroniczną poprzez e- formularz zamieszczony na stronie www.polregio.pl,
 - listownie – na adres:

KOLEO / Astarium sp. z o.o.
Dział obsługi pasażerów
ul. Mickiewicza 15
90-443 Łódź
lub
POLREGIO S.A.
ul. Kolejowa 1
01-217 Warszawa,
 - 2) § 7 ust. 3 – można składać drogą elektroniczną na adres reklamacje@koleo.pl
3. Do reklamacji z tytułu:
 - 1) całkowicie niewykorzystanego *biletu* odpowiednio 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, lub
 - 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 dotyczącej zwrotu należności, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli *biletu*, którego wniosek dotyczy.
5. Do reklamacji o zwrot kosztów *biletu* w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 5 pkt 2 należy dołączyć *poświadczenie* o rezygnacji z dalszego przejazdu.
6. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane *bilety* dokonywany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku do KOLEO.
7. Jeżeli do *biletu* była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez KOLEO potwierdzonej kopii faktury korygującej.
8. Zwrotu należności za *bilet* dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 9 i 10.
9. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
- 1) zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w §21 *Regulaminu przewozu (RPR)*,
 - 2) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie POLREGIO i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika.
10. W razie częściowego niewykorzystania *biletu*, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
11. Reklamacja złożona przez *Podróżnego* powinna zawierać:
- 1) datę sporządzenia pisma,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację/wniosek,
 - 3) uzasadnienie reklamacji,
 - 4) kopię *biletu*,
 - 5) kwotę roszczenia,
 - 6) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji/wniosku – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej,
- oraz dołączoną:
- 7) odpowiednio kopię biletu wydanego w pociągu i/albo
 - 8) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty i/albo

- 9) uwierzytelnioną (np. przez osobę obsługującą podróżnych w dowolnym punkcie odprawy lub informacji na stacji, upoważnionego pracownika POLREGIO, notariusza lub wystawcę dokumentu) kserokopię dokumentu, poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu.

§ 9. Wystawianie faktur VAT

1. *Bilet* nie jest fakturą VAT.
2. Faktura jest wystawiana w formie elektronicznej.
3. Faktura może być wygenerowana w systemie *KOLEO* w zakładce „Bilety” do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za *bilet*.
4. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 3, *KOLEO* wystawia fakturę VAT na wniosek *Podróżnego* złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu.
5. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy przesłać na adres e-mail: pomoc@koleo.pl, w treści podając informację niezbędne do wystawienia faktury VAT (nazwę firmy lub os. fizycznej, NIP, ulicę, kod pocztowy, miasto, *numer biletu* oraz datę i kwotę transakcji) wraz z numerem biletu/biletów do którego ma być wystawiona faktura.

§ 10. Prawa i obowiązki *Podróżnego*

1. *Podróżny* zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z *serwisu KOLEO* prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z *postanowieniami Regulaminu KOLEO-POLREGIO* na każde żądanie *KOLEO*,
 - 3) okazać obsłudze pociągu PR dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
 - a) właściwy bilet wyświetlony na urządzeniu elektronicznym, wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła odczytać wszystkie dane na bilecie oraz zeskanować kod 2D (podczas kontroli biletu na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona max jasność ekranu), lub
 - b) bilet wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła odczytać wszystkie dane na bilecie oraz zeskanować kod 2D,
 - c) dokument potwierdzający tożsamość, którego seria i numer została zamieszczona na bilecie,
 - d) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy *podróżny* korzysta z ulgowego przejazdu.
 - 4) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
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 *Podróżnego* z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

3. Akceptując *Regulamin KOLEO-POLREGIO Podróżny* oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z *KOLEO* są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.

§ 11. Prawa i obowiązki PR

1. PR mają prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu *KOLEO* w przypadku naruszenia przez *Podróżnego* niniejszego *Regulaminu KOLEO-POLREGIO* (np. jeżeli urządzenie elektroniczne za pośrednictwem którego *Podróżny* okazuje *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 *KOLEO*, *POLREGIO* zobowiązana jest do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 8.

§ 12. Dane Osobowe

1. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca, który oświadcza, iż dysponuje środkami, doświadczeniem, wiedzą i wykwalifikowanym personelem, co umożliwia mu prawidłowe wykonanie usług agencyjnej sprzedaży biletów poprzez system *KOLEO* w imieniu i na rzecz *POLREGIO*, w tym należytymi zabezpieczeniami umożliwiającymi przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zwanego dalej „**Rozporządzeniem**”) oraz innymi przepisami prawa obowiązującymi w tym zakresie.
2. Dane osobowe *Podróżnych* (imię , nazwisko , adres e-mail, nr rachunku bankowego – w przypadku zwrotów,) będą przetwarzane „ dla celów realizacji procesu sprzedaży biletów, w tym ukształtowania treści umowy na przejazd pociągami *POLREGIO S.A.* przyjmowania zwrotu biletów, rozpatrywania reklamacji oraz usprawiedliwionych celów administratora danych osobowych.
3. Podanie danych osobowych w celu zawarcia i realizacji umowy przewozu , poprzez nabycie biletu na przejazd pociągami, jak również w celu rozpatrzenia reklamacji przez przewoźnika kolejowego jest obowiązkowe i wynika z ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 915 z późn. zm.).
4. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak warunkuje możliwość korzystania z usługi zakupu biletu poprzez system *KOLEO*.
5. Usługodawca udostępnia *POLREGIO* dane osobowe użytkowników platformy *KOLEO* (*Podróżnych*) wyłącznie w celach niezbędnych do rozpatrywania reklamacji; i w tym zakresie *POLREGIO S.A.* staje się Administratorem danych osobowych Użytkowników systemu *KOLEO*

6. Zgody na przetwarzanie danych, których podanie jest fakultatywne, mogą zostać cofnięte w dowolnym momencie w dowolny sposób dostatecznie wyrażający oświadczenie woli osoby, w tym w szczególności: pisemnie lub wiadomością e-mail (kierowaną na adres e-mail przedstawiciela Usługodawcy).
7. Dane osobowe nie będą profilowane ani przekazywane poza EOG ani udostępniane organizacjom międzynarodowym a ewentualne udostępnienie danych podmiotom trzecim może mieć miejsce wyłącznie wówczas, gdy takie prawo lub obowiązek wynika z powszechnie obowiązujących przepisów.
8. Każda osoba, której dane Administrator przetwarza lub udostępnia do przetwarzania ma prawo do:
 - dostępu do danych;
 - sprostowania danych;
 - żądania usunięcia jej danych lub ograniczenia ich przetwarzania;
 - zgłoszenia sprzeciwu względem dalszego przetwarzania danych;
 - wniesienia skargi do organu nadzorczego;
 - przenoszenia danych.
9. Akceptując Regulamin KOLEO-POLREGIO Podróżny wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w zakresie i celach wskazanych w niniejszym § 12 Regulaminu.

§ 13 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym *Regulaminie KOLEO-POLREGIO* zastosowanie mają przepisy określone w:
 - 1) *Taryfie przewozowej (TPR)*,
 - 2) *Regulaminie przewozu (RPR)*,
 - 3) *Polityce Prywatności Astarium*,
 - 4) *„Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT)”*
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 25 lipca 2024 r.