

Rozdział 1

Definicje

Określeniom pisanym z dużej litery nadaje się następujące znaczenie:

- **Regulamin** - niniejszy regulamin;
- **Serwis** - portal internetowy dostępny pod adresem www.polregio.pl;
- **mPOLREGIO** - system sprzedaży biletów dostępny w Serwisie oraz poprzez Aplikacje;
- **Aplikacje** - aplikacje systemu sprzedaży biletów mPOLREGIO o nazwie POLREGIO przeznaczone do używania na urządzeniach mobilnych wyposażonych w systemy operacyjne Android lub iOS;
- **Usługodawca** - POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie, KRS 0000031521;
- **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Serwisu i dokonuje jednostkową transakcję zakupu biletu lub REGIOkarty.
- **Właściciel biletu** – osoba fizyczna, której imię i nazwisko Użytkownik wprowadza w systemie mPOLREGIO podczas zakupu biletu/REGIOkarty, i której imię i nazwisko są umieszczone na bilecie/REGIOkarcie.

Rozdział 2

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa:
 1. zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną za pomocą Serwisu zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 ze zm.).
 2. zasady i warunki zawarcia umowy przewozu za pomocą mPOLREGIO zgodnie z art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 1262 z późn. zm.).
2. Właścicielem Serwisu jest Usługodawca.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do określenia szczegółowych zasad oraz zakresu świadczenia poszczególnych usług w odrębnych regulaminach, o których ustanowieniu Użytkownicy zostaną poinformowani w ramach Serwisu.
4. Warunkami korzystania z Serwisu są:
 1. przeczytanie i zaakceptowanie Regulaminu,
 2. dostęp do sieci Internet poprzez odpowiedniej jakości łącze,
 3. zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych, z włączoną obsługą JavaScript: Internet Explorer 11+, Google Chrome 54+, Firefox 12+, Safari 10+.
 4. w przypadku korzystania z urządzenia mobilnego, zainstalowanie jednej z następujących przeglądarek: Mobile Safari, iOS 7+, Mobile Chrome, Android 4.4+, Mobile IE, Windows Phone 8 lub wersja późniejsza.
 5. dodatkowo w przypadku korzystania z mPOLREGIO posiadanie sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością 300 dpi lub urządzenia elektronicznego wyposażonego w

- ekran o przekątnej min. 7 cali, zdolnego do wyświetlania plików PDF (np. tablet, netbook, laptop, czytnik eksiążek).
6. dodatkowo w przypadku korzystania z Aplikacji posiadanie urządzenia elektronicznego wyposażonego w ekran o przekątnej min. 3 cali z dostępem do Internetu (np. smartfon, tablet) z systemem operacyjnym Android w wersji min. 4.4 KitKat lub iOS w wersji min. 9.
 5. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, korzystanie z całego Serwisu lub tylko mPOLREGIO lub tylko Aplikacji nie jest możliwe.
 6. Zabroniony jest dostęp do Serwisu oraz jego treści w sposób zautomatyzowany. W szczególności zakazane jest używanie botów, robotów indeksujących, skryptów lub innych zautomatyzowanych narzędzi teleinformatycznych umożliwiających korzystanie z Serwisu bez ingerencji Użytkownika. Zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
 7. Dane oraz elementy zawarte w Serwisie stanowią bazę danych w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz.U. z 2001 r. nr 128 poz. 1402 ze zm.), a wraz z układem i kompozycją tych elementów (tzw. layoutem), utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1191 ze zm.) i podlegają ochronie na zasadach określonych w tych ustawach. Pobieranie, wykorzystywanie, dalsze rozpowszechnianie, przedrukowywanie, udostępnianie w jakiegokolwiek formie, przetwarzanie w całości lub w części, za wyjątkiem zapoznawania się z informacjami przez Użytkowników do ich użytku osobistego, wymaga pisemnej zgody Usługodawcy.
 8. Regulamin jest udostępniany nieprzerwanie na stronie internetowej Serwisu www.polregio.pl w sposób umożliwiający Użytkownikom jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku w każdej chwili.

Rozdział 3

Rodzaje i zakres świadczonych usług

1. Na zasadach określonych w Regulaminie, Usługodawca świadczy na rzecz Użytkownika:
 1. nieodpłatnie usługi informacyjne dotyczące działalności Usługodawcy,
 2. usługę mPOLREGIO umożliwiającą zawarcie umowy przewozu tj. zakup:
 - i. biletów jednorazowych, w tym w ramach oferty grupowy przewóz osób;
 - ii. biletów na przejazd wielokrotne;
 - iii. biletów na przewóz bagażu ręcznego pod nadzorem podróżnego, biletów na przewóz roweru pod nadzorem podróżnego, biletów sieciowych miesięcznych na przewóz roweru, biletów na przewóz psa lub REGIOkart; upoważniających do przejazdu lub przewozu środkami transportu uruchamianymi przez Usługodawcę, zgodnie z warunkami wskazanymi w Rozdziałach 6-13 Regulaminu.
2. W ramach Serwisu umożliwia się dostęp do strony „Konto użytkownika” po zarejestrowaniu zgodnie z procedurą wskazaną w Rozdziale 4 Regulaminu, w tym dostęp do mPOLREGIO, newslettera, powiadomień o aktualnościach,

zmianach w rozkładzie jazdy i innych informacjach oraz preferencji względem otrzymywanych informacji.

3. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania powiadomień lub newslettera poprzez usunięcie akceptacji dla danej opcji wysyłki w panelu użytkownika „Konta użytkownika”.

Rozdział 4

Rejestracja w Serwisie

1. Aby skorzystać z usług świadczonych przez Serwis należy zarejestrować się za pomocą dostępnych w Serwisie narzędzi i zalogować się z wykorzystaniem danych dostępowych ustalonych podczas rejestracji. Serwis umożliwia również logowanie się z wykorzystaniem danych dostępowych Użytkownika pochodzących z serwisu Facebook lub Google.
2. Rejestracja w Serwisie następuje poprzez akceptację Regulaminu oraz wprowadzenie do formularza rejestracyjnego prawdziwych, aktualnych, pełnych i prawidłowych następujących danych Użytkownika:
 1. obowiązkowo: adresu e-mail i hasła;
 2. fakultatywnie: imienia i nazwiska, daty urodzenia, regionu świadczenia usług przewozowych, którym użytkownik jest zainteresowany i dane do faktury, jeśli użytkownik chce otrzymać fakturę.
3. Rejestracja lub logowanie umożliwiają zapamiętanie w Serwisie danych Użytkownika celem korzystania z oferowanych usług.
4. Niedozwolone jest posługiwanie się przez Użytkownika w procesie rejestracji danymi, w tym adresami e-mail innych osób. Posługiwanie się nieprawdziwymi, nieaktualnymi, nieprawidłowymi bądź niepełnymi danymi lub też danymi innych osób stanowi podstawę rozwiązania umowy o świadczenie usług zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą zgodnie z Rozdziałem 14 ust. 3 Regulaminu.
5. Zawarcie umowy o świadczenie usług pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą na warunkach określonych w Regulaminie następuje z chwilą akceptacji przez Użytkownika Regulaminu.

Rozdział 5

Ochrona danych osobowych

1. Usługodawca przetwarza dane osobowe zgodnie z postanowieniami 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) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej: RODO podejmując wszelkie działania i dokładając wszelkich starań celem wprowadzenia odpowiednich procedur, instrukcji i podjęcia wszelkich działań organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych.
2. Usługodawca z należytą starannością dobiera i stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych, w tym

zabezpieczenia o charakterze programistycznym. Usługodawca zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, a także przed innymi przypadkami ich ujawnienia albo utraty oraz przed zniszczeniem lub nieuprawnioną modyfikacją wskazanych danych, jak również przed ich przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa. Udostępnienie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu prawidłowej realizacji usług wymienionych w Rozdziale 3 Regulaminu. W każdej chwili Użytkownik ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania, a także prawo do żądania ich usunięcia, na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych.

3. Na podstawie art. 13 RODO Usługodawca informuje, iż:
 1. Administratorem danych osobowych podanych w związku z zarejestrowaniem w systemie internetowej sprzedaży biletów jest spółka POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie (01-217), ul. Kolejowa 1.
 2. Administrator powołał inspektora ochrony danych. Kontakt z inspektorem jest możliwy pod adresem e-mail: iod@polregio.pl oraz pod wyżej wskazanym adresem korespondencyjnym.
 3. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów, zapewnienia ciągłego dostępu do historii dokonanych transakcji, marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, ewentualnego dochodzenia roszczeń oraz po wyrażeniu odrębnych zgód w celu: przesyłania informacji handlowych i marketingowych na podany adres e-mail i profilowania.
 4. Podstawa prawna przetwarzania danych Użytkownika to: art. 6 ust. 1 lit. a - c i lit. f RODO.
 5. Okres przetwarzania uzależniony jest od czasu trwania umowy o prowadzenie Konta Użytkownika. Użytkownikowi przysługuje prawo żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, ich przenoszenia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz cofnięcia zgody na ich przetwarzanie.
 6. Użytkownik jeżeli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych przez Usługodawcę narusza przepisy prawa, wówczas można wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie właściwym dla kontroli przetwarzania danych osobowych.
 7. Osoba korzystająca z usług Serwisu przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji zawarcia i wykonania umowy, w przypadku:
 - i. rejestracji i założenia Konta Użytkownika – imię, nazwisko, adres e-mail;
 - ii. zakupu biletów elektronicznych – w zakresie imienia i nazwiska, adres e-mail;
 - iii. konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach – w zakresie informacji o stanie zdrowia, imienia i nazwiska, adres e-mail;
 - iv. składanych reklamacji i innych pism – w zakresie danych identyfikacyjnych, takich jak: imię i nazwisko oraz danych umożliwiających udzielenie odpowiedzi (adres korespondencyjny, adres e-mail).

8. Dane są przetwarzane przez czas świadczeniu usług na rzecz Użytkownika oraz przez okresy wymagane przez prawo, w szczególności związane z upływem okresów przedawnienia roszczeń Użytkownika wobec Usługodawcy i Usługodawcy wobec Użytkownika, konieczności przechowywania dokumentacji księgowej.
4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych w związku z realizacją usługi przewozu znajdują się na stronie internetowej, pod adresem: polregio.pl/pl/o-firmie/polityka-prywatnosci
5. Kwestie nieuregulowane w niniejszym Regulaminie są uregulowane w Polityce Prywatności, dostępnej w Serwisie.

Rozdział 6

Umowa przewozu (mPOLREGIO)

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest bilet elektroniczny w postaci:
 1. czytelnego (min. 300 dpi) wydruku na kartce formatu A4 w orientacji pionowej wygenerowanego przez mPOLREGIO pliku z biletem (format PDF), lub
 2. wyświetlonego na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 7 cali (np. tablet, netbook, laptop, czytnik eksiążek) wygenerowanego przez mPOLREGIO pliku z biletem (format PDF), lub
 3. wyświetlonej na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali oraz dostęp do Internetu (np. smartfon, tablet, netbook) wygenerowanej przez mPOLREGIO strony internetowej z biletem (format HTML), lub
 4. wyświetlonej na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali oraz dostęp do Internetu (np. smartfon, tablet, netbook) wygenerowanej przez Aplikację formatki z biletem.
2. Bilet elektroniczny jest ważny na przejazd wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość podróżnego albo przy użyciu usługi mTożsamość. Dane te podlegają weryfikacji w trakcie kontroli dokumentów przewozu i muszą być zgodne z danymi podanymi podczas zakupu biletu.
3. Za pośrednictwem mPOLREGIO możliwe jest nabycie:
 1. biletu jednorazowego według taryfy PODSTAWOWEJ, normalnego oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% (wyłącznie gdy zamówienie obejmuje również bilet normalny lub wg innej ulgi) 30% i 50%;
 2. biletu jednorazowego według taryfy RAZEM, normalnego oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% i 95%;
 3. biletu jednorazowego wg oferty taryfowej „TY i raz, dwa, trzy”;
 4. biletu jednorazowego dla osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej;
 5. biletu okresowego odcinkowego miesięcznego imiennego według taryfy PODSTAWOWEJ, normalnego oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% i 50%;
 6. biletu okresowego odcinkowego miesięcznego imiennego według taryfy RAZEM, normalnego oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% i 50%;

7. biletu okresowego odcinkowego miesięcznego imiennego dla osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej;
 8. biletu okresowego odcinkowego tygodniowego i kwartalnego imiennego wg taryfy PODSTAWOWEJ, normalnego oraz z zastosowaniem ulgi 50%;
 9. biletu okresowego odcinkowego tygodniowego i kwartalnego imiennego wg taryfy RAZEM, normalnego;
 10. biletu wg oferty specjalnej i pozataryfowej, której warunki taryfowe pozwalają na ich sprzedaż w elektronicznych kanałach sprzedaży;
 11. biletu na przewóz grupy, normalnych oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%;
 12. łącznie z biletom na przejazd - biletu na przewóz bagażu ręcznego, roweru lub psa, których warunki przewozu są określone w Taryfie przewozowej (TPR) i Regulaminie przewozu (RPR);
 13. biletu sieciowego miesięcznego na przewóz roweru;
 14. biletu na przejazd pociągami dodatkowymi, zgodnie z warunkami i zasadami korzystania z taryfy specjalnej przy przejazdach w pociągach;
 15. REGIOkarty;
 16. biletu sieciowego rocznego imiennego dla osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej.
4. Przejazd na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem aplikacji może odbyć na podstawie biletu:
 1. normalnego - każda osoba,
 2. ulgowego - osoba uprawniona do korzystania z ulgi:
 - i. ustawowej (33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% i 100%),
 - ii. handlowej 50%.
 5. Za pośrednictwem mPOLREGIO możliwy jest zakup biletów nie wcześniej niż 30 dni przed terminem wyjazdu.
 6. Użytkownik powinien dokonać zakupu biletu przed rozpoczęciem przejazdu, z zastrzeżeniem Rozdziału 7 ust. 3.
 7. Na bilecie elektronicznym zamieszczone są następujące dane:
 1. nazwa przewoźnika;
 2. Numer NIP POLREGIO S.A. (526 25 57 278) - dot. wyłącznie biletów jednorazowych;
 3. szczegóły dotyczące podróży (np. nr pociągu, data i godzina odjazdu/przyjazdu pociągu);
 4. wysokość należności za przejazd;
 5. liczba osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi;
 6. kod 2D;
 7. numer biletu;
 8. imię i nazwisko właściciela biletu;
 9. inne informacje (np. wypis „Taryfa podkarpacka”, termin ważności REGIOkarty);
 10. wpis: „Niniejszy bilet jest fakturą VAT” - dot. wyłącznie biletów jednorazowych.
 8. Dane na bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.
 9. Do spraw nieuregulowanych, w tym zasad wnoszenia oraz rozpatrywania przez POLREGIO skarg i reklamacji dotyczących umowy przewozu, zastosowanie mają

postanowienia Regulaminu przewozu (RPR) oraz Taryfy przewozowej (TPR). Obowiązujący tekst RPR i TPR opublikowany jest w Serwisie.

Rozdział 7

Zakup biletu elektronicznego (mPOLREGIO)

1. W celu zamówienia biletu elektronicznego należy:
 1. wybrać: relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu;
 2. podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej oraz rodzaj ulgi – w razie korzystania z ulgi;
 3. podać dane właściciela biletu, zgodnie z postanowieniami Rozdziału 6 ust. 2.
2. Złożenie zamówienia stanowi potwierdzenie wyboru, dokonanego zgodnie z ust. 1.
3. Płatności za złożone zamówienie należy dokonać w ciągu 15 minut, nie później jednak niż na 5 minut przed czasem odjazdu wybranego pociągu z pierwszej stacji relacji przejazdu, zgodnie z zamówieniem. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
4. Z możliwości zakupu biletu elektronicznego mogą korzystać Użytkownicy powyżej 16 roku życia.
5. Użytkownik może nabyć bilet/bilety dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych osób, wspólnie z nim podróżujących.
6. Użytkownik podczas zakupu wskazuje imię i nazwisko właściciela biletu, które zostanie umieszczone na bilecie.
7. Jeżeli Użytkownik zakupił w jednej transakcji bilety dla więcej niż jednej osoby (świadczy o tym ten sam numer transakcji oraz data i godzina zakupu), wówczas na wszystkich biletach umieszczone jest imię i nazwisko Właściciela biletu, o którym mowa w pkt. 5. Podczas kontroli Właściciel biletu wskazuje osoby z nim podróżujące na podstawie zakupionych biletów.

Rozdział 8

Postępowanie w przypadku zmiany umowy przewozu (mPOLREGIO)

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 1. terminu wyjazdu,
 2. stacji przeznaczenia,
 3. rodzaju pociągu,
 4. drogi przewozu,
 5. zakresu uprawnień do ulgi.
2. W przypadku zamiaru zmiany umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, należy zalogować się do Serwisu danymi konta, przy pomocy którego przeprowadzono zakup danego biletu elektronicznego i najpóźniej na 15 min. przed rozpoczęciem terminu ważności biletu dokonać jego wymiany. W przypadku biletów zakupionych poprzez Aplikację wymiana może zostać wykonana wyłącznie w Serwisie.

3. O zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w Rozdziale 10.
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 Usługodawcy.
5. Jeżeli właściciel biletu zamierza dokonać zmiany umowy przewozu, o której mowa w ust. 1 i rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego biletu elektronicznego lub innym pociągiem niż wskazany na posiadanym bilecie elektronicznym, zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet elektroniczny jest dokonywany na zasadach określonych w Rozdziale 10, bez potrącania odstępnego.
6. Jeśli przed rozpoczęciem podróży nie dokonano formalności związanych ze zmianą umowy przewozu w zakresie zmiany terminu odjazdu lub rodzaju pociągu, należy zgłosić się do obsługi pociągu 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 Usługodawcy przysługuje:
 1. niższa należność – właściciel biletu otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w Rozdziale 10,
 2. wyższa należność – właściciel biletu zobowiązany jest nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu na pokładzie pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8.
8. W przypadku nie zgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 6 i 7 oprócz opłat taryfowych obsługa pociągu pobiera również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. (Dz. U. z 2005 r. Nr 14, poz. 117) w sprawie publikacja 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 przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w Rozdziale 10.
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.

Rozdział 9

Zwrot biletu elektronicznego (mPOLREGIO) oraz REGIOkarty

1. Można dokonać rezygnacji z zakupionego poprzez mPOLREGIO biletu elektronicznego najpóźniej na 15 min. przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, po potrąceniu odstępnego. W przypadku biletów zakupionych poprzez Aplikację zwrot może zostać wykonany wyłącznie w Serwisie.

2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, o zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet można wystąpić na zasadach określonych w Rozdziale 10.
3. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystane bilety elektroniczne w przypadku, gdy nie wystawiono faktury następuje automatycznie na konto, z którego dokonano płatności, po potrąceniu odstępnego.
4. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet elektroniczny jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od obsługi pociągu, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, który jest dokonywany na wniosek właściciela biletu na zasadach określonych w Rozdziale 10.
5. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, a z przejazdu nie zrezygnowano w terminie i w sposób określony w ust. 1 lub 4, o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet elektroniczny należy wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w Rozdziale 10.
6. Po rozpoczęciu terminu ważności REGIOkarty, nie zwraca się zapłaconych należności, z zastrzeżeniem przypadków, w których podróżny udokumentuje, że nie mógł korzystać z REGIOkarty z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. pobyt w szpitalu). Za REGIOkartę zwracaną przed pierwszym dniem ważności, zwrotu należności dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego. Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 27 Regulaminu Przewozu (RPR).

Rozdział 10

Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację:
 1. z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 2. gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego;
 3. dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów);
 4. dotyczącą zarówno technicznych aspektów funkcjonowania Serwisu jak i innych kwestii związanych z Usługami.
2. Reklamacje można składać w zakresie opisanym w ust. 1.:
 1. pkt 1)-3) drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacji, skarg i wniosków <https://polregio.pl/pl/obsługa-klienta/formularz-reklamacji-skarg-i-wnioskow/>
 2. pkt 1)-3) drogą mailową na adres: bilety@polregio.pl z krótkim opisem problemu będącego podstawą złożenia reklamacji, datą i godziną jego wystąpienia oraz oznaczeniem Użytkownika (w tym jego imię, nazwisko oraz adres poczty elektronicznej).
3. Reklamację z tytułu nienależytego wykonania umowy przewozu może złożyć każda z osób, która odbyła podróż na podstawie biletu elektronicznego.
4. Reklamację dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu/biletów może złożyć wyłącznie właściciel biletu lub Użytkownik korzystający z Serwisu.

5. Reklamację dotyczącą zarówno technicznych aspektów funkcjonowania Serwisu jak i innych kwestii związanych z Usługami może złożyć wyłącznie Użytkownik.
6. Do reklamacji o zwrot należności:
 1. za całkowicie niewykorzystany bilet elektroniczny odpowiednio należy:
 - i. dołączyć kopię poświadczenia o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, lub
 - ii. dołączyć kopie dokumentów uzasadniających roszczenie wraz z biletem – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od podróznego, lub
 - iii. dołączyć kopię poświadczenia o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego biletu elektronicznego wraz z kopią nowego biletu;
 2. za częściowo niewykorzystany bilet elektroniczny należy dołączyć odpowiednie poświadczenie;
7. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji o zwrot należności, o której mowa w ust. 6 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu elektronicznego, którego reklamacja dotyczy.
8. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety elektroniczne dokonywany jest nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku.
9. Zwrotu należności dokonuje się metodą, której użyto do wykonania płatności za bilet, na rachunek z którego dokonano zapłaty, a w przypadku braku takiej możliwości (np. na skutek likwidacji rachunku) – na rachunek bankowy wskazany przez właściciela biletu.
10. Jeżeli do biletu elektronicznego była wystawiona faktura, w reklamacji należy podać jej numer.
11. Zwrotu należności za bilet elektroniczny dokonuje się po potrąceniu 10 % odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 12.
12. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 1. gdy niewykorzystanie biletu nastąpiło:
 - i. w związku ze zmianą umowy przewozu na zasadach określonych w §21 Regulaminu przewozu (RPR),
 - ii. z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy;
 2. wymiany biletu elektronicznego.
13. W razie częściowego niewykorzystania biletu elektronicznego, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
14. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona nie później niż w terminie 30 dni od jej przyjęcia.
15. Reklamacje, o których mowa w:
 1. ust. 1 pkt 1) i 3) – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
 2. ust. 1 pkt. 2) – mogą być składane nie później niż w terminie trzech miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty;
 3. ust. 1 pkt 4) – mogą być składane nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia, kiedy wystąpiła przyczyna reklamacji.

Rozdział 11

Wystawianie faktur (mPOLREGIO)

1. Bilet jednorazowy tj. na przejazd w jedną stronę na przewóz osób, zawierający dane wynikające z §3 pkt 4 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 października 2021 r. w sprawie wystawiania faktur (w tym kwotę podatku i NIP wystawcy, numer i datę wystawienia, imię i nazwisko lub nazwę podatnika, numer, za pomocą którego podatnik jest zidentyfikowany na potrzeby podatku, informacje pozwalające na identyfikację rodzaju usług, kwotę należności ogółem), stanowi fakturę VAT w rozumieniu obowiązujących przepisów.
2. Od dnia 1 lutego 2026 r. wszelkie zmiany danych na fakturach (biletach będących fakturami VAT), w tym błędy formalne lub rachunkowe, wymagają wystawienia przez POLREGIO S.A. faktury korygującej. Całkowicie wyłącza się możliwość poprawiania błędów za pomocą not korygujących wystawianych przez nabywcę - Klienta.
3. Dla faktur wystawionych i zarejestrowanych w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF) nie wystawia się duplikatów. Dokumenty te są przechowywane w systemie KSeF przez okres 10 lat i są dostępne dla Klienta zgodnie z przepisami prawa podatkowego.
4. Na każdym bilecie jednorazowym na przewóz osób zamieszcza się obowiązkowo: numer NIP POLREGIO S.A. : 526 25 57 278 oraz informację o treści: »Niniejszy bilet jest fakturą VAT.
5. Pozostałe bilety inne niż wskazane w ust. 1 zakupione w systemie mPOLREGIO nie są fakturami VAT; w ich przypadku faktura wystawiana jest oddzielnie w formie elektronicznej w KSeF, obraz faktury może być również pobrany w systemie mPOLREGIO w zakładce „Bilety”.
6. Faktury o których mowa w pkt. 5 wystawiane są nie później niż w terminie do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu następnym, w którym dokonano płatności. W przypadku przekroczenia powyższego terminu Usługodawca daje możliwość wygenerowania faktury w KSeF za pośrednictwem systemu mPolregio w terminie trzech miesięcy, licząc od końca miesiąca w którym wykonano usługę (w którym zakończył się termin ważności biletu).

Rozdział 12

Prawa i obowiązki Użytkownika mPOLREGIO

1. Użytkownik mPOLREGIO zobowiązany jest:
 1. podać przy zamawianiu biletu elektronicznego w mPOLREGIO prawdziwe i aktualne dane właściciela biletu;
 2. potwierdzić – na każde żądanie – przy zakupie biletu elektronicznego zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu;
 3. potwierdzić odbiór faktury korygującej;
 4. w przypadku zakupu biletu również dla innej osoby/osób zapoznać je z postanowieniami Regulaminu;
 5. nie przenosić praw, wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie;
 6. osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:

- i. okazać bilet elektroniczny w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować umieszczony na nim kod 2D – nieczytelność kodu na skutek słabej jakości wydruku lub zagniecień kartki, na której bilet jest wydrukowany albo uszkodzeń ekranu urządzenia, na którym jest wyświetlany będzie podstawą do uznania biletu za nieważny,
 - ii. okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość właściciela biletu,
 - iii. okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego.
2. W przypadku biletu wystawionego na przejazd więcej niż jednej osoby każdy z podróżnych, który korzysta z ulgowego przejazdu, zobowiązany jest okazać i wręczyć ważny dokument, poświadczający uprawnienie do ulgi.
3. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt f, podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.
4. Akceptując Regulamin Użytkownik oświadcza, że:
 1. wszelkie informacje podane przez niego w trakcie korzystania z mPOLREGIO są prawdziwe i aktualne zgodnie z jego najlepszą wiedzą;
 2. wyraża zgodę na wystawianie faktur elektronicznych i otrzymywanie faktur VAT (w tym biletów stanowiących faktury VAT) wyłącznie w postaci cyfrowej, w formie pliku PDF, przesyłanego na wskazany przez Klienta adres e-mail lub udostępnianego w systemie mPOLREGIO;
 3. jeżeli kupuje bilet dla innej osoby, zapoznał właściciela biletu, dla którego zakupił bilet elektroniczny z postanowieniami Regulaminu.

Rozdział 13

Prawa i obowiązki Usługodawcy (mPOLREGIO)

1. Usługodawca ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej poprzez aplikację mobilną w przypadku naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu;
2. W związku z umową przewozu zawartą poprzez mPOLREGIO, Usługodawca jest zobowiązany do:
 1. wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową;
 2. rozpatrzenia reklamacji złożonych na zasadach, o których mowa w Rozdziale 10.

Rozdział 14

Warunki rozwiązywania umowy o świadczenie usług

1. Użytkownikowi przysługuje prawo rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w każdym czasie.
2. Rozwiązanie umowy przez Użytkownika następuje po zgłoszeniu żądania usunięcia konta w systemie mPOLREGIO przez Użytkownika na adres bilety@polregio.pl.
3. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu, umowa może zostać rozwiązana przez Usługodawcę w trybie natychmiastowym gdy:

1. Użytkownik narusza powszechnie obowiązujące przepisy prawa, postanowienia Regulaminu, bądź zaakceptowanych przez Użytkownika odrębnych regulaminów usług, lub
2. stwierdzono podanie przez Użytkownika danych lub oświadczeń nieprawdziwych, nieaktualnych, nieprawidłowych bądź niepełnych lub też danych innych osób, lub
3. Użytkownik wykorzystuje systemy teleinformatyczne do zakładania fikcyjnych kont.
4. Zdarzenia określone w pkt 1.-3. powyżej powodują wyrejestrowanie Użytkownika z Serwisu ze skutkiem natychmiastowym.
4. W każdym przypadku, Usługodawca uprawniony jest do rozwiązania umowy bez wskazania przyczyny z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.

Rozdział 15

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy:
 1. ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2020 r., poz. 8);
 2. rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. nr 38, poz. 266 ze zm.);
 3. Regulaminu przewozu (RPR);
 4. Taryfy przewozowej (TPR);
 5. Rozporządzenia (UE) 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR), w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów;
 6. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r., poz. 344 ze zm.);
 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. rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 06 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 723);
 9. RODO;
 10. kodeksu cywilnego.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, Usługodawca informuje o tym Użytkowników na stronach Serwisu.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie określonym przez Usługodawcę.

4. W przypadku braku akceptacji nowej treści Regulaminu, Użytkownik uprawniony jest do rozwiązania Umowy na zasadach określonych w Rozdziale 14 Regulaminu.
5. Wszelkie spory pomiędzy stronami Umowy rozstrzygane są przez właściwy sąd powszechny dla Usługodawcy.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2026 r.