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

Rozdział 1
Definicje

Określeniom pisanym z dużej litery nadaje się następujące znaczenie:

1. **Aplikacje** - aplikacje systemu sprzedaży biletów FALA o nazwie „System Fala" przeznaczone do używania na urządzeniach mobilnych wyposażonych w systemy operacyjne Android lub iOS.
2. **Administrator** – osoba uprawniona do zarządzania systemem FALA lub parametrami jego pracy z wykorzystaniem przeznaczonych do tego narzędzi lub dedykowanych aplikacji.
3. **Aplikacja mobilna** – dedykowana urządzeniom mobilnym aplikacja umożliwiająca Użytkownikowi spersonalizowanemu korzystanie z systemu FALA, w tym logowanie do Konta użytkownika oraz zgłaszanie problemów technicznych w działaniu systemu FALA i zgłaszanie reklamacji.
4. **Bilet elektroniczny -** bilet zapisany w postaci elektronicznej, niewymagający formy fizycznej, uprawniający do przejazdu pociągami uruchamianymi przez POLREGIO S.A. zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie.
5. **Infolinia** – linia telefoniczna czynna 7 dni w tygodniu, od 6:00 do 22:00 pod numerem telefonu 58 573-35-85 (koszt wg taryfy operatora) dotycząca Systemu FALA, umożliwiająca zgłaszanie problemów technicznych w działaniu Systemu FALA oraz reklamacji.
6. **Kanały e-commerce** – płatności wykonywane z wykorzystaniem instrumentów płatniczych noszących oznaczenia Visa, Visa Electron, VPay, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, MasterCard World, MasterCard World Signia, a także za pomocą BLIK i przelewów bankowych; z wyłączeniem płatności w terminalach płatniczych.
7. **Karta Systemu FALA (lub Karta FALA)** – karta działająca w standardzie NFC, mogąca pełnić funkcję identyfikacyjną, stanowiąca własność Usługodawcy i wydawana Użytkownikowi spersonalizowanemu oraz Przedsiębiorstwom na ich wniosek do korzystania z Systemu FALA.
8. **Karta płatnicza** – karta płatnicza w rozumieniu art. 2 pkt 15a Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 2360; zm.: Dz. U. z 2022 r. poz. 2640.), oparta o mikroprocesor w standardzie EMV.
9. **Konto użytkownika** – elektroniczne konto zakładane w systemie FALA, umożliwiające w szczególności złożenie wniosku o wydanie Karty FALA, korzystanie z Aplikacji mobilnej, zweryfikowanie danych osobowych Użytkownika spersonalizowanego, zastrzeżenie Karty FALA, złożenie wniosku o duplikat Karty FALA, sprawdzenie statusu wniosku, przeglądanie historii operacji, historii przejazdów, dokonywanie zakupów biletów i doładowań, oraz zgłaszanie problemów technicznych w działaniu systemu FALA oraz reklamacji, a także innych usług dostępnych w systemie FALA.

   Występują trzy rodzaje kont:

   - konto spersonalizowane – konto w systemie FALA powiązane z Użytkownikiem spersonalizowanym
   - konto niespersonalizowane – konto w systemie FALA będące odpowiednikiem konta spersonalizowanego, nie zawierające danych osobowych powiązane z Użytkownikiem niespersonalizowanym
   - konto techniczne - konto tworzone w systemie FALA na potrzeby rozliczeń płatności dla biletów niepowiązanych z kontem spersonalizowanym lub niespersonalizowanym)

10. **NFC** – krótko zasięgowy, wysokoczęstotliwościowy, radiowy standard komunikacji pozwalający na bezprzewodową wymianę danych na odległość do 20 centymetrów;
11. **Operator płatności** - podmiot, który przyjmuje i rozlicza transakcje realizowane w systemie Fala.
12. **Organizator** – Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego.
13. **Publiczny transport zbiorowy (PTZ)** – powszechnie dostępny regularny przewóz osób wykonywany w określonych odstępach czasu i po określonej linii komunikacyjnej, liniach komunikacyjnych lub sieci komunikacyjnej, świadczony na zlecenie Organizatorów przewozu uczestniczących w systemie FALA.
14. **Punkt obsługi klienta (POK)** – placówka, w której można dokonać rejestracji użytkownika, odebrać Kartę FALA, nabyć bilet, uzyskać informację dotyczącą systemu FALA oraz informację na temat możliwości przejazdu pojazdami PTZ w ramach systemu FALA na obszarze danego Organizatora, gdzie umieszczony jest Punkt Obsługi Klienta, złożyć reklamację, zgłosić awarię, utratę/uszkodzenie karty.
15. **PZUM** – Platforma Zintegrowanych Usług Mobilności obejmująca wszystkie elementy infrastruktury teleinformatycznej (czytniki, łącza, systemy informatyczne, usługi operatora płatności itp.), w oparciu o które funkcjonuje System FALA.
16. **Regulamin** - niniejszy regulamin.
17. **Przewoźnik** – Przewoźnik świadczący usługi przewozowe, POLREGIO S. A. z siedzibą w Warszawie, ul. Kolejowa 1, 01-217 Warszawa, NIP 526-25-57-278, KRS 0000929422.
18. **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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.); Zasady ochrony prywatności - dokument regulujący Zasady Prywatności dostępny jest na stronie www.systemfala.pl.
19. **Serwis / Portal FALA -** portal internetowy, którego właścicielem jest Usługodawca, dostępny pod adresem www.systemfala.pl lub w aplikacji mobilnej.
20. **System FALA** - nazwa handlowa PZUM. Ujednolicony system płatności za transport publiczny w regionalnym transporcie kolejowym na obszarze województwa pomorskiego, system sprzedaży biletów dostępnych w Serwisie oraz poprzez Aplikacje.
21. **Subkonto użytkownika** – rachunek wirtualny w ramach rachunku płatniczego prowadzonego dla systemu FALA, przeznaczony do uiszczania opłat z tytułu usług Publicznego transportu zbiorowego przez Użytkowników spersonalizowanych.
22. **Taryfa** – wyciąg identyfikujący cennik i zakres usług przewozu osób w Publicznym transporcie zbiorowym (oferta pozataryfowa pn. „Taryfa Pomorska").
23. **Token** – bezpieczna wartość generowana na podstawie danych wrażliwych identyfikatora, uniemożliwiająca odtworzenie danych źródłowych, na podstawie których został wygenerowany.
24. **Ulga** – zniżka na przejazd (ustawowa lub handlowa), którą reguluje ustawa lub udziela jej Jednostka samorządu terytorialnego albo Przewoźnik. Zniżka ta może obejmować swoim oddziaływaniem określone grupy pasażerów na podstawie okazania na wezwanie organów kontrolnych dokumentów uprawniających do ulgi.
25. **Usługodawca** – InnoBaltica Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, KRS 000031194, podmiot zarządzający platformą sprzedażową PZUM w ramach której działa FALA.
26. **Urządzenie mobilne** – urządzenie przenośne pozwalające na instalację i korzystanie z Aplikacji mobilnej lub z przeglądarką internetową umożliwiającą korzystanie z Portalu FALA.

27. **Użytkownik** – osoba fizyczna lub osoba prawna/podmiot, niebędąca Użytkownikiem spersonalizowanym, uiszczająca opłatę za usługę PTZ przy wykorzystaniu Walidatora (z funkcją sprzedaży), aplikację mobilną „FALA", poprzez portal www.systemfala.pl, http://www.systemfala.pl/lub z innego źródła zintegrowanego z systemem FALA.
28. **Użytkownik spersonalizowany** – osoba korzystająca z usług systemu FALA przy wykorzystaniu Konta użytkownika, dla którego został podany minimum: PESEL lub w przypadku obcokrajowców jego odpowiednik (numer paszportu), imię i nazwisko.
29. **Użytkownik niespersonalizowany** - podróżny posługujący się identyfikatorem niezawierającym danych osobowych.
30. **Walidator („Falomat")** – urządzenie systemu FALA (potocznie nazywane „kasownikiem") służące:
    a. rejestrowaniu wejścia albo wyjścia z pojazdu (wszystkie urządzenia na stacjach, przystankach osobowych, tunelach kolejowych, dworcach lub peronach) lub
    b. wykonywaniu innych czynności w ramach Systemu FALA (wszystkie urządzenia na stacjach, przystankach osobowych, tunelach kolejowych, dworcach lub peronach) takich jak zakup biletu w określonej relacji, anulowania biletu, sprawdzenie statusu biletu.

Rozdział 2
Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa:
    a) 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.).
    b) zasady i warunki zawarcia umowy przewozu za pomocą systemu FALA zgodnie z art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 8).
    c) Usługodawca i Przewoźnik zastrzegają sobie prawo do określenia szczegółowych zasad oraz zakresu świadczenia poszczególnych usług w odrębnych regulaminach, o których ustanowieniu Użytkownicy zostaną poinformowani w ramach Serwisu.
2. Warunkami korzystania z Serwisu są:
    a) przeczytanie i zaakceptowanie Regulaminu,
    b) dostęp do sieci Internet poprzez odpowiedniej jakości łącze,
    c) zainstalowanie w systemie przeglądarki internetowej, nie starszej niż trzy lata od daty jej publikacji,
    d) w przypadku korzystania z urządzenia mobilnego (sprawnego), zainstalowanie jednej (nie starszej niż dwa lata od daty publikacji) z następujących przeglądarek: Mobile Safari, Mobile Chrome, Mozilla FireFox lub dedykowanej aplikacji dla systemu IOS lub Android,
    e) dodatkowo w przypadku korzystania z portalu FALA 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 e-książek).
    f) 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. 10.0 lub iOS w wersji min. 11.
3. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, korzystanie z całego Serwisu lub tylko portalu FALA lub tylko Aplikacji nie jest możliwe.

4. 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 dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
5. 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 jakiejkolwiek formie, przetwarzanie w całości lub w części, za wyjątkiem zapoznawania się z informacjami przez Użytkowników do ich użytku osobistego, wymaga pisemnej zgody Usługodawcy.
6. Regulamin jest udostępniany nieprzerwanie na stronie internetowej Serwisu www.systemfala.pl oraz na stronie POLREGIO 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 Systemu FALA, Usługodawca świadczy na rzecz Użytkownika:
   a) nieodpłatnie usługi informacyjne dotyczące działalności Usługodawcy,
   b) usługę FALA umożliwiającą zawarcie umowy przewozu tj. zakup biletów dostępnych wg Taryfy Pomorskiej, dystrybuowanych w formie elektronicznej.
2. W ramach Serwisu umożliwia się dostęp do strony „Konto użytkownika" po zarejestrowaniu zgodnie z procedurą wskazaną w **§ 3 Regulaminu Systemu FALA**, w tym dostęp do salda, zakupionych biletów, faktur, zgłaszania reklamacji czy też innych informacji np. usług świadczonych przez POLREGIO.

Rozdział 4
Rejestracja w Serwisie

Aby skorzystać z usług świadczonych przez Serwis, w zakresie usług przewozowych w transporcie kolejowym, należy zarejestrować się za pomocą dostępnych w Serwisie narzędzi, zaakceptować Regulamin i zalogować się z wykorzystaniem danych dostępowych ustalonych podczas rejestracji. Proces rejestracji opisany jest w „**Regulaminie Systemu FALA"** dostępnym na stronie www.systemfala.pl.

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 art. 17 RODO.
3. Na podstawie art. 13 RODO Usługodawca informuje, iż:
    - Administratorem danych osobowych podanych w związku z zarejestrowaniem w systemie internetowej sprzedaży biletów jest spółka InnoBaltica Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, KRS 000031194.
    - Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych. Kontakt z inspektorem jest możliwy pod adresem e-mail: iod@innobaltica.pl oraz pod wyżej wskazanym adresem korespondencyjnym.
    - Celem przetwarzania danych osobowych jest:
        - korzystanie z usług dostępnych w Aplikacji FALA, jak również utworzenie profilu Użytkownika, dopasowywanie, analizowanie i udoskonalanie usług oraz zapewnienie bezpieczeństwa ich świadczenia. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, czyli zawarcie umowy, w postaci akceptacji Regulaminu.
        - prowadzenie działań marketingowych i sprzedażowych oraz umożliwienia kontaktu w związku ze świadczonymi usługami. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, czyli zgoda Pasażera.
        - przetwarzanie związane z obsługą reklamacji, archiwizacji dokumentacji oraz rozliczeń finansowych i podatkowych. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, w związku z Ustawą Prawo przewozowe, Ustawą Kodeks spółek handlowych, Ustawą Ordynacja Podatkowa oraz innymi przepisami prawa.
    - przetwarzanie danych osobowych dotyczących zakodowanych uprawnień do ulgi na przejazdy. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. a) oraz art. 9 ust. 2 lit. a) RODO, czyli zgoda Pasażera. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów, zapewnienia ciągłego dostępu do historii dokonanych transakcji, ewentualnego dochodzenia roszczeń. 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 oraz cofnięcia zgody na ich przetwarzanie.
    - Użytkownik, jeżeli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych przez Usługodawcę narusza przepisy prawa, wówczas można wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z art. 77 RODO.
    - Osoba korzystająca z usług Serwisu przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji zawarcia i wykonania umowy, w przypadku:
        - rejestracji i założenia Konta Użytkownika – imię, nazwisko, adres e-mail, PESEL;
        - zakupu biletów elektronicznych – w zakresie imienia i nazwiska, adres e-mail;
        - składanych reklamacji i innych pism – w zakresie danych identyfikacyjnych, takich jak: imię i nazwisko, innych danych zawartych w piśmie oraz danych umożliwiających udzielenie odpowiedzi (adres korespondencyjny, adres e-mail).

- Dane osobowe Użytkownika przetwarzane będą przez okres korzystania przez niego z usług Aplikacji FALA (obowiązywania umowy) w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji usług. Jeśli Użytkownik zdecyduje się na zakończenie korzystania z Aplikacji FALA, jego dane będą przechowywane przez okres minimum 5 lat lub dłużej o ile wymagają tego przepisy, liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym została rozwiązana umowa, w zakresie niezbędnym do spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz w związku z ewentualnymi roszczeniami lub obroną przed roszczeniami.

4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych w związku z realizacją usługi przewozu znajdują się na stronie internetowej, pod adresem: www.systemfala.pl. Usługodawca i Przewoźnik są współadministratorami danych osobowych pasażerów, a uprawnienia podróżnego mogą być realizowane wobec współadministratorów na zasadach określonych w informacji o przetwarzaniu danych.
5. Kwestie nieuregulowane w niniejszym Regulaminie są uregulowane w Zasadach ochrony Prywatności Systemu FALA, dostępnej w Serwisie.

Rozdział 6
Umowa przewozu (FALA)

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest bilet elektroniczny w postaci:
   a) czytelnego (min. 300 dpi) wydruku na kartce formatu A4 w orientacji pionowej wygenerowanego przez system FALA pliku z biletem (format PDF), lub
   b) wyświetlonego na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 7 cali (np. tablet, netbook, laptop, czytnik eksiążek) wygenerowanego przez system FALA pliku z biletem (format PDF), lub
   c) wyświetlonej na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali oraz dostępem do Internetu (np. smartfon, tablet, netbook) wygenerowanej przez system FALA strony internetowej z biletem (format HTML), lub
   d) wyświetlonej na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali oraz dostęp do Internetu (np. smartfon, tablet, netbook) wygenerowanej przez aplikację FALA formatki z biletem.
2. Zawarcie umowy przewozu dotyczy także zakupu biletu na Walidatorze w systemie FALA z wykorzystaniem karty płatniczej.
3. Bilet elektroniczny jest ważny na przejazd wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość podróżnego, którego imię i nazwisko jest na nim wskazane, aplikacją mobilną prezentującą dane pasażera wraz ze zdjęciem, spersonalizowaną Kartą FALA; dane podróżnego potwierdzać można również przy użyciu usługi mObywatel. Dane te podlegają weryfikacji w trakcie kontroli dokumentów przewozu i muszą być zgodne z danymi podanymi podczas zakupu biletu. W przypadku biletów ulgowych wymagane jest posiadanie dokumentu uprawniającego do korzystania z Ulgi.
4. Za pośrednictwem systemu FALA możliwe jest nabycie biletów wg oferty pozataryfowej „Taryfa Pomorska”.
   1) Oferta, dostępna z wykorzystaniem walidatorów kolejowych obowiązuje na obszarze województwa pomorskiego ograniczonym stacjami:
      a) Sycewice (na linii kolejowej nr 202 2 kierunku Koszalina),
      b) Słosinko (na linii kolejowej nr 404 w kierunku Szczecinka),
      c) Czarne (na linii kolejowej nr 210 w kierunku Szczecinka, od Chojnic),
      d) Bukowo Człuchowskie (na linii kolejowej nr 203 w kierunku Piły),
      e) Chojnice,

f) Czersk,
g) Gardeja (na linii kolejowej nr 207 w kierunku Grudziądza),
h) Prabuty (na linii kolejowej nr 9 w kierunku Iławy),
i) Stare Pole (na linii kolejowej nr 204 w kierunku Elbląga),
j) Smętowo (na linii kolejowej nr 131 w kierunku Bydgoszczy).

2) Oferta, dostępna z wykorzystaniem aplikacji mobilnej oraz portalu systemfala.pl obowiązuje na obszarze województwa pomorskiego ograniczonym stacjami:
a) Sycewice (na linii kolejowej nr 202 2 kierunku Koszalina),
b) Słosinko (na linii kolejowej nr 404 w kierunku Szczecinka),
c) Czarne (na linii kolejowej nr 210 w kierunku Szczecinka, od Chojnic),
d) Bukowo Człuchowskie (na linii kolejowej nr 203 w kierunku Piły),
e) Szlachta,
f) Silno,
g) Gardeja (na linii kolejowej nr 207 w kierunku Grudziądza),
h) Prabuty (na linii kolejowej nr 9 w kierunku Iławy),
i) Stare Pole (na linii kolejowej nr 204 w kierunku Elbląga),
j) Smętowo (na linii kolejowej nr 131 w kierunku Bydgoszczy).

Bilety na przejazd pociągami przewoźnika POLREGIO zakupione wg oferty honorowane są pociągach osobowych uruchamianych przez „PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście" Sp. z o.o.

5. Warunki stosowania

a. W ramach oferty obowiązują:

a) **bilety:**

a. **jednorazowe** (normalne, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% oraz z ulgami handlowymi: 25%, 50%) na przejazd osób w jedną stronę,

b. **odcinkowe tygodniowe imienne** (normalne oraz z ulgami handlowymi: 10%, 50%) na przejazdy osób „tam i z powrotem",

c. **odcinkowe miesięczne imienne** (normalne, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% oraz z ulgami handlowymi: 10%, 50%) na przejazdy osób „tam i z powrotem" (wydawane w relacjach do 50 km);

b) **bilety jednorazowe miejskie** (normalne, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% oraz z ulgami handlowymi: 25%, 50%) wydawane na przejazd osób wyłącznie w jedną stronę ważne w:

a. Gdańsku i Sopocie, w relacjach na odcinku ograniczonym stacjami: Gdańsk Lipce, Sopot Kamienny Potok, Gdańsk Osowa, Gdańsk Kokoszki,

lub

b. Gdyni i Sopocie, w relacjach na odcinku ograniczonym stacjami: Gdynia Cisowa, Sopot Wyścigi, Gdynia Karwiny;

c) **bilety jednorazowe trójmiejskie** (normalne, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% oraz z ulgami handlowymi: 25%, 50%) wydawane na przejazd osób wyłącznie w jedną stronę w Gdańsku, Sopocie i Gdyni w relacjach ograniczonych stacjami: Gdańsk Lipce, Gdynia Cisowa, Gdańsk Osowa, Gdańsk Kokoszki,

d) **bilety dobowe strefowe** normalne oraz z ulgami handlowymi: 25%, 50%, uprawniające do wielokrotnych przejazdów osób w ramach ważności biletu w strefie ograniczonej stacjami: Gdańsk Lipce - Żukowo – Żukowo Zachodnie – Reda – Wejherowo,

e) **bilety dobowe sieciowe pomorskie** (normalne oraz z ulgami 25% i 50%) uprawniające do wielokrotnych przejazdów osób w ramach ważności biletu na obszarze województwa pomorskiego ograniczonym stacjami: Czarne, Bukowo Człuchowskie, Smętowo, Gardeja, Prabuty, Stare Pole, Sycewice, Słosinko,

f) **bilety trzydobowe strefowe** normalne oraz z ulgami handlowymi: 25%, 50%, uprawniające do wielokrotnych przejazdów osób w ramach ważności biletu w strefie ograniczonej stacjami: Gdańsk Lipce - Żukowo – Żukowo Zachodnie – Reda – Wejherowo,

g) **bilety trzydobowe sieciowe pomorskie** (normalne oraz z ulgami 25% i 50%) uprawniające do wielokrotnych przejazdów osób w ramach ważności biletu na obszarze województwa pomorskiego ograniczonym stacjami: Czarne, Bukowo Człuchowskie, Smętowo, Gardeja, Prabuty, Stare Pole, Sycewice, Słosinko,

h) **bilety miejskie miesięczne imienne** (normalne, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% oraz z ulgami handlowymi: 10%, 50%) uprawniające do wielokrotnych przejazdów osób w ramach ważności biletu na obszarze:

a. Gdańska i Sopotu, ograniczonym stacjami: Gdańsk Lipce, Sopot Kamienny Potok, Gdańsk Osowa, Gdańsk Kokoszki,
   lub
b. Gdyni i Sopotu, ograniczonym stacjami: Gdynia Cisowa, Sopot Wyścigi, Gdynia Karwiny,

i) **bilety trójmiejskie miesięczne imienne** (normalne, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% oraz z ulgami handlowymi: 10%, 50%) uprawniające do wielokrotnych przejazdów osób w ramach ważności biletu na obszarze ograniczonym stacjami: Gdańsk Lipce, Gdynia Cisowa, Gdańsk Osowa, Gdańsk Kokoszki,

j) **bilety miesięczne sieciowe pomorskie imienne** (normalne, z ulgami ustawowymi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% oraz z ulgami 10% i 50%) uprawniające do wielokrotnych przejazdów osób w ramach ważności biletu na obszarze ograniczonym stacjami: Czarne, Bukowo Człuchowskie, Smętowo, Gardeja, Prabuty, Stare Pole, Sycewice, Słosinko,

k) **bilet** półroczny „Mobilny Senior" - wydawany według ceny zryczałtowanej, ważny w obrębie województwa pomorskiego dla osób powyżej 70 roku życia.

l) **bilety:**

1) jednorazowe na przewóz roweru,
2) miesięczne sieciowe na przewóz roweru, uprawniające do wielokrotnych przewozów rowerów w ramach ważności biletu na obszarze województwa pomorskiego ograniczonym stacjami: Czarne, Bukowo Człuchowskie, Smętowo, Gardeja, Prabuty, Stare Pole, Sycewice, Słosinko.

6. Termin i zakres ważności:

a) biletów jednoprzejazdowych wynosi odpowiednio:

1) jednoprzejazdowy licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego:
   1. 3 godziny licząc od daty i godziny wydania biletu lub wskazanych przez podróżnego w przypadku przewozu na odległość do 50 km,
   2. 6 godzin licząc od daty i godziny wydania biletu lub wskazanych przez podróżnego w przypadku przewozu na odległość od 51 km do 100 km,
   3. 1 dzień licząc od daty i godziny wydania biletu lub wskazanych przez podróżnego w przypadku przewozu na odległość 101 km albo więcej;

   Dzień liczy się od godziny 0.00 do godziny 24.00. Bilet, do podróży rozpoczętej w okresie ważności, ważny jest do końca trasy.
2) biletów dobowych wynosi 24 godziny licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
3) biletów trzydobowych wynosi 72 godziny licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego, np. bilet dobowy wydany w dniu 1 września o godz. 8.15 jest ważny do dnia 2 września do godz. 8.14; bilet trzydobowy wydany w dniu 30 września o godz. 16.48 jest ważny do dnia 3 października do godz. 16.47; przy czym po upływie ważności biletu, tj. 24 lub 72 godzinach podróżny ma możliwość kontynuowania przejazdu na podstawie posiadanego biletu do najbliższej stacji zatrzymania pociągu,

b) bilet jednorazowy na przewóz roweru wydany do:
   1) biletu jednorazowego, biletu jednorazowego miejskiego lub biletu jednorazowego trójmiejskiego – ważny jest w relacji, dniu i terminie ważności biletu na przejazd, do którego został wydany, pod warunkiem, że w danym pociągu jest dostępne miejsce do jego przewozu; bilet zawiera numer/-y pociągów, w których jest miejsce do przewozu,
   2) biletu dobowego , biletu trzydobowego , biletu odcinkowego tygodniowego, biletu odcinkowego miesięcznego, biletu miejskiego miesięcznego lub biletu trójmiejskiego miesięcznego, biletu miesięcznego sieciowego lub sieciowego półrocznego – ważny jest w wybranej przez podróżnego relacji, dniu i w pociągu/-ach wraz z ważnym biletem na przejazd, do którego został wydany, przy czym relacja przewozu roweru musi zawierać się w strefie/obszarze lub relacji określonej na bilecie na przejazd oraz terminie ważności biletu na przejazd, pod warunkiem, że w danym pociągu/-ach jest dostępne miejsce do przewozu; bilet zawiera numer/-y pociągu/-ów, w których jest miejsce do przewozu;

c) Za pośrednictwem systemu FALA możliwy jest zakup biletów nie wcześniej niż 30 dni przed terminem wyjazdu. Bilet zakupiony w aplikacji zostanie dostarczony przez Usługodawcę najpóźniej 5 minut przed rozpoczęciem jego terminu ważności. Przed rozpoczęciem przejazdu Użytkownik zobowiązany jest upewnić się czy posiada ważny bilet. W przypadku braku biletu Użytkownik zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w §10 RPR. Reklamacje z tego tytułu należy składać poprzez serwis www.systemfala.pl
d) Użytkownik powinien dokonać zakupu biletu przed rozpoczęciem przejazdu.
e) Na bilecie elektronicznym zamieszczone są następujące dane:
   1) nazwa przewoźnika;
   2) wysokość należności za przejazd;
   3) liczba osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do Ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju Ulgi;
   4) kod 2D;
   5) Seria i numer biletu;
   6) imię i nazwisko właściciela biletu (dla posiadaczy spersonalizowanych kont w systemie FALA);
   7) inne informacje (np. wypis „Taryfa Pomorska”).
   8) odległość taryfowa albo obszar obowiązywania
   9) termin lub zakres ważności
   10) inne, dodatkowe informacje nt. warunków handlowych oferty

Dane na bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.

Rozdział 7
Zakup biletu elektronicznego (FALA)

W celu zamówienia biletu elektronicznego należy (na portalu, w aplikacji):
   a) imię i nazwisko Podróżnego pobierane będą z systemu FALA (dla posiadaczy kont www systemie) przy zakupie dodatkowych biletów dla współpasażerów należy je dodatkowo wprowadzić,
   b) wybrać: relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu,
   c) określić taryfę, z której pasażer będzie korzystał oraz rodzaj Ulgi,
   d) złożenie zamówienia stanowi potwierdzenie wyboru. Z możliwości bezpośredniego zakupu biletu elektronicznego mogą korzystać Użytkownicy powyżej 16 roku życia,

e) dokonać zapłaty za przejazd z wykorzystaniem karty EMV lub poprzez obciążenie konta w systemie FALA.

Rozdział 8
Postępowanie w przypadku zmiany umowy przewozu (FALA)

1. Zmiana umowy przewozu (dla biletów o zdefiniowanej trasie) może dotyczyć terminu wyjazdu lub stacji przeznaczenia.
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 5 min. przed rozpoczęciem terminu ważności biletu dokonać jego zwrotu i zakupu nowego biletu. W przypadku biletów zakupionych poprzez Aplikacje wymiana (zwrot i zakup nowego) może zostać wykonana w Aplikacji.
3. 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 i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, osób które ukończyły 70 lat, osoby odbywającej przejazd z dzieckiem do lat 4 oraz kobiet w ciąży. Nie przewiduje się innej formy zmiany umowy.
4. Dokonywania poprzez Serwis zwrotów biletów POLREGIO realizowane jest na zasadach i w zakresie określonym w Umowie oraz Regulaminie Przewozu (RPR).

Rozdział 9
Anulowanie biletu elektronicznego (FALA)

1. Można dokonać rezygnacji z zakupionego poprzez system FALA biletu elektronicznego najpóźniej na 5 min. przed rozpoczęciem terminu ważności biletu. W przypadku biletów zakupionych poprzez Aplikacje zwrot może zostać wykonany w Aplikacji.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa powyżej, 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.
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.

Rozdział 10
Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację:
    a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
    b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego;
    c) dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów);
    d) dotyczącą zarówno technicznych aspektów funkcjonowania Serwisu jak i innych kwestii związanych z Usługami.
2. Reklamacje dotyczącą biletów zakupionych poprzez system FALA, można składać poprzez serwis www.systemfala.pl

3. Reklamację dot. pkt. a-c może złożyć każda z osób, która odbyła podróż na podstawie biletu elektronicznego. Reklamację należy złożyć bezpośrednio u Przewoźnika pod adresem https://polregio.pl/pl/obsluga-klienta/formularz-reklamacji-skarg-i-wnioskow/.
4. Reklamację dotyczącą zarówno technicznych aspektów funkcjonowania Serwisu jak i innych kwestii związanych z Usługami można złożyć poprzez system obsługi zgłoszeń dostępny na portalu www.zgloszenia.systemfala.pl lub poprzez email na adres info@systemfala.pl Reklamacja składana w formie pisma z wykorzystaniem poczty elektronicznej powinna zawierać:
    a) datę sporządzenia reklamacji;
    b) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
    c) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
    d) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
    e) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
    f) kopię biletu;
    g) poświadczenie o rezygnacji z przejazdu i/lub kopię nowo zakupionego biletu;
    h) wykaz załączonych dokumentów;
    i) podpis uprawnionego lub podróżnego do wniesienia reklamacji
5. Reklamacje, o których mowa w:
    a) pkt 1 a) - składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
    b) pkt 1 b) - składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, nie wliczając dnia otrzymania wezwania;
    c) pkt 1 c) - składa się nie później niż przed upływem jednego roku od pierwszego dnia ważności biletu
    d) pkt 1 d) – składa się nie później niż w terminie ….
6. Informacja o zwrocie należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety elektroniczne udzielana jest nie później niż w terminie 30 dni od daty zgłoszenia do Przewoźnika.
7. 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.
8. Jeżeli do biletu elektronicznego była wystawiona faktura w reklamacji należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez Usługodawcę potwierdzenia otrzymania przez Użytkownika faktury korygującej.
9. W przypadku nabycia biletu przez pasażera niespersonalizowanego (nie posiadającego konta w systemie) dokonującego zakupu z wykorzystaniem karty płatniczej, złożenie reklamacji możliwe jest tylko po spersonalizowaniu biletu. System Agenta (System FALA) umożliwi wykonanie tej czynności poprzez portal www.systemfala.pl lub w Punktach Obsługi Klienta prowadzonych przez Agenta.
10. Reklamacje rozpatrywane są zgodnie obowiązującymi warunkami właściwej oferty pozataryfowej, a w sprawach nieuregulowanych zgodnie z regulaminem RPR dostępnym na stronie internetowej Przewoźnika.

Rozdział 11
Wystawianie faktur (FALA)

1. Bilet elektroniczny nie jest fakturą. Faktura może być wystawiona bezpośrednio w systemie FALA do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę przewozu, faktura jest udostępniana w formie elektronicznej po zalogowaniu się do Serwisu danymi konta, przy pomocy którego przeprowadzono zakup danego biletu elektronicznego.

2. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa powyżej Usługodawca wystawi fakturę na wniosek złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu. W takim przypadku wniosek o wystawienie faktury należy składać na zasadach określonych w § 20 Regulaminu systemu FALA.

Rozdział 12
Prawa i obowiązki Użytkownika systemu FALA

1. Użytkownik systemu FALA zobowiązany jest:
    a) podać przy zamawianiu biletu elektronicznego FALA prawdziwe i aktualne dane właściciela biletu;
    b) potwierdzić – na każde żądanie – przy zakupie biletu elektronicznego zapoznanie się z postanowieniami niniejszego Regulaminu;
    c) potwierdzić odbiór faktury korygującej;
    d) w przypadku zakupu biletu również dla innej osoby/osób zapoznać je z postanowieniami niniejszego Regulaminu;
    e) nie przenosić praw, wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie;
    f) osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
    g) niezwłocznie 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 zagnieceń kartki, na której bilet jest wydrukowany albo uszkodzeń ekranu urządzenia, na którym jest wyświetlany będzie podstawą do uznania biletu za nieważny,
    h) niezwłocznie okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość właściciela biletu,
    i) niezwłocznie 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 tiret 6, podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.

Rozdział 13
Prawa i obowiązki Przewoźnika

1. Przewoźnik 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 system FALA, Przewoźnik jest zobowiązany do:
    a) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową;
    b) rozpatrzenia reklamacji złożonych na zasadach, o których mowa w Rozdziale 10 pkt 1 a-c.

Rozdział 14
Warunki rozwiązywania umowy o świadczenie usług

1. Użytkownikowi przysługuje prawo rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w każdym czasie.

2. Rozwiązanie umowy przez Użytkownika następuje po zgłoszeniu żądania usunięcia konta w systemie FALA przez Użytkownika poprzez serwis www.systemfala.pl lub bezpośrednio w Aplikacji FALA.
3. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu, umowa może zostać rozwiązana przez Usługodawcę w trybie natychmiastowym gdy:
    a) Użytkownik narusza powszechnie obowiązujące przepisy prawa, postanowienia Regulaminu, bądź zaakceptowanych przez Użytkownika odrębnych regulaminów usług, lub
    b) stwierdzono podanie przez Użytkownika danych lub oświadczeń nieprawdziwych, nieaktualnych, nieprawidłowych bądź niepełnych lub też danych innych osób, lub
    c) Użytkownik wykorzystuje systemy teleinformatyczne do zakładania fikcyjnych kont.
4. Zdarzenia określone powyżej powodują wyrejestrowanie Użytkownika z Serwisu ze skutkiem natychmiastowym.
5. 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:
    a) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2020 r., poz. 8);
    b) 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.);
    c) Regulaminu przewozu POLREGIO S.A. (RPR);
    d) Taryfy przewozowej POLREGIO S.A. (TPR);
    e) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów;
    f) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r., poz. 344 ze zm.);
    g) 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);
    h) 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);
    i) RODO;
    j) kodeksu cywilnego.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, Usługodawca informuje o tym Użytkowników na stronach Serwisu.
3. Zmiany Regulaminu wchodzą w życie w terminie określonym przez Usługodawcę.
4. W przypadku braku akceptacji nowej treści Regulaminu, Użytkownik uprawniony jest do rozwiązania Umowy.
5. Wszelkie spory pomiędzy stronami Umowy rozstrzygane są przez właściwy sąd powszechny dla Usługodawcy.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 26.11.2024 r.