Regulamin sprzedaży przez Bilkom2 biletów ważnych na przejazd

pociągami POLREGIO S.A.

zwany dalej Regulaminem Bilkom2 POLREGIO

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin Bilkom2 POLREGIO ustalony został przez POLREGIO S.A. na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2020 r. poz. 8, z późn. zm.)

2. Regulamin Bilkom2 POLREGIO obowiązuje od dnia 25 maja 2018 r. i określa warunki oraz zasady zakupu Biletu POLREGIO*,* warunki dokonywania płatności za Bilet POLREGIO oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane Bilety POLREGIO*.*

3. Akceptując niniejszy regulamin Klient akceptuje jednocześnie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Bilkom2". Jeżeli Klient nie akceptuje warunków wyżej wspomnianego regulaminu, Regulaminu Bilkom2 POLREGIO lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w tych dokumentach, zakup Biletu POLREGIO za pośrednictwem Serwisu jest niemożliwy.

4. Szczegółowe zasady korzystania z Bilkom2 określone są w „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Bilkom2" dostępnym na stronie: www.bilkom.pl

5. Bilet POLREGIO można zakupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie www.bilkom.pl.

6. Klient korzysta z Serwisu w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.

7. Klient akceptując Regulamin Bilkom2 POLREGIO, wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Zgoda stanowi jednocześnie oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Klientem a POLREGIO S.A.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie Bilkom2 POLREGIO 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, XIII wydział Krajowego Rejestru Sadowego pod nr KRS 0000929422, NIP 5262557278;
2. **Agent** – PKP Informatyka spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie kod pocztowy 02-305 przy ulicy Aleje Jerozolimskie 142 A;
3. **Serwis (Bilkom2)** – stworzony przez PKP Informatyka serwis internetowy o nazwie handlowej Bilkom2, udostępniany Klientom pod adresem www.bilkom.pl lub w formie aplikacji natywnej, za pośrednictwem którego Agent prowadzi sprzedaż biletów, dający Klientom możliwość korzystania za pośrednictwem internetu i przy użyciu komputera lub urządzenia mobilnego z systemu elektronicznej sprzedaży Biletów (pozyskiwanie informacji oraz realizowania operacji handlowych);
4. **Bilet POLREGIO** – imienny dokument w formie elektronicznej potwierdzający zawarcie przez Klienta Umowy Przewozu z POLREGIO, nabywany za pośrednictwem Serwisu i opłacony za pośrednictwem systemu płatności, upoważniający Podróżnego do przejazdu pociągami POLREGIO zgodnie ze wskazaniami umieszczonymi na danym bilecie;
5. **Klient** – osoba korzystająca z Serwisu;
6. **Pasażer** – osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie Umowy Przewozu;
7. **Kupujący** – Klient, który nabył Bilet z wykorzystaniem Bilkom2;

8. **Podróżny** – osoba, której imię i nazwisko znajdują się na Bilecie, korzystająca z usługi przewozu na podstawie zawartej Umowy Przewozu;
9. **Urządzenie** – urządzenie wyposażone w ekran, umożliwiające korzystanie z sieci internet, zdolne do wyświetlania m. in. plików PDF, za pomocą którego można korzystać z Serwisu oraz nabyć Bilet lub go wyświetlić; Urządzenie winno posiadać możliwość uruchomienia przeglądarki Internet Explorer 11 (lub nowszej), Mozilla 54 (lub nowszej), Google Chrome albo przeglądarki kompatybilnej z włączoną obsługą JavaScript i cookies, a dla korzystania z aplikacji natywnej posiadać system operacyjny nie starszy niż Android 4.4 (Kitkat) API Level 19;
10. **Umowa Przewozu** – umowa na przewóz w komunikacji krajowej pociągiem lub kilkoma pociągami, zawierana przez Klienta z POLREGIO za pośrednictwem Serwisu;
11. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu –** odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej (TPR).

§ 3. Rejestracja

1. Z Serwisu mogą korzystać zarówno osoby zarejestrowane w Serwisie, jak i osoby które nie dokonały takiej rejestracji.

2. Warunkiem korzystania z Serwisu jest zaakceptowanie „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Bilkom2" oraz Regulaminu Bilkom2 POLREGIO.

§ 4. Umowa Przewozu z POLREGIO

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Przewozu z POLREGIO jest Bilet POLREGIO. W ramach jednej transakcji Kupujący może nabyć Bilet POLREGIO dla maksymalnie 6 osób (wymagane jest podanie imienia i nazwiska jednego Podróżnego zapisanego w języku polskim lub literami alfabetu łacińskiego).

2. Najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 5 minut przed planowanym terminem podróży, Klient może nabyć Bilet POLREGIO:
   1) na przejazd jednorazowy wg taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%), albo z ulgą handlową – 25%, 30%, 50%;
   2) na przejazd jednorazowy dla osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej,
   3) okresowy odcinkowy imienny wg taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, albo z ulgą handlową – 10%, 50%;
   4) okresowy odcinkowy miesięczny imienny dla osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej;
   5) wg ofert specjalnych i pozataryfowych opisanych na stronie www.bilkom.pl lub w aplikacji natywnej Serwisu.

3. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 2, może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach taryfowych poszczególnych ofert.

4. Na Bilecie POLREGIO zamieszczone są przynajmniej następujące dane:
   1) nazwa przewoźnika;
   2) Numer NIP POLREGIO S.A. (526 25 57 278) - dot. wyłącznie biletów jednorazowych
   3) kod 2D;
   4) szczegóły dotyczące podróży (np. nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia, data);
   5) liczba osób wg taryfy normalnej i/albo 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 POLREGIO;
   10) imię i nazwisko Podróżnego;
   11) forma płatności;
   12) ew. inne informacje (np. wypis „Taryfa podkarpacka"),

13) wpis: „Niniejszy bilet jest fakturą VAT” - dot. wyłącznie biletów jednorazowych.

§ 5. Zakup Biletu POLREGIO

1. W celu zakupu Biletu POLREGIO należy:
   1) wybrać: relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj ulgi – w razie korzystania z ulgi;
   2) podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej i/albo ulgowej;
   3) wprowadzić imię i nazwisko Podróżnego zapisane w języku polskim lub literami alfabetu łacińskiego;
   4) dokonać zapłaty za przejazd. Płatności za Bilet POLREGIO należy dokonać w ciągu 15 minut od złożenia zamówienia, 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.

2. Bilet POLREGIO może mieć formę elektroniczną albo wydruku papierowego.

§ 6. Zmiana Umowy Przewozu

1. Zmiana Umowy Przewozu zawartej przez Kupującego z POLREGIO może dotyczyć:
   1) terminu odjazdu;
   2) stacji przeznaczenia;
   3) rodzaju pociągu;
   4) zakresu uprawnień do ulgi.

2. Zmiana Umowy Przewozu poprzez Serwis polega na zakupie nowego Biletu POLREGIO, a następnie zwrocie Biletu POLREGIO wymienianego w ramach jednego, ciągłego procesu bez potrącania odstępnego.

3. Płatność w procesie wymiany

   1) Zwrot należności za wymieniony Bilet POLREGIO, następuje w przypadku różnicy wynikającej z zakupu Biletu POLREGIO tańszego niż wymieniany.
   2) W przypadku kiedy nowy Bilet POLREGIO jest droższy, Klient dopłaca różnicę w należności.
   3) W przypadku jeśli cena nowego i wymienianego Biletu POLREGIO jest taka sama to nie jest dokonywana żadna operacja płatnicza.

4. Jeżeli Podróżny zamierza dokonać zmiany Umowy Przewozu, o której mowa w ust. 1 i rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego Biletu POLREGIO, zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany Bilet POLREGIO jest dokonywany na zasadach określonych w §9, bez potrącania odstępnego.

5. Jeżeli zmiana Umowy Przewozu dokonywana jest w pociągu:

   1) w zakresie zmiany terminu lub rodzaju pociągu – Podróżny 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;
   2) w każdym zakresie wskazanym w ust. 1, a z tytułu zmiany POLREGIO przysługuje:
      a) niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w §9,
      b) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8.

6. W przypadku niezgłoszenia zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w ust. 5 pkt 1, 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 (Dz. U. z 2005 r. Nr 14, poz. 117).

7. Za Bilet POLREGIO odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany Umowy Przewozu, Podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w §9.

8. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich Pasażerów i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą Pasażer zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia Umowa Przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.

§ 7. Zmiana danych osobowych na bilecie

1. Zmiany danych osobowych Podróżnego można dokonać tylko raz, najpóźniej na 30 minut przed planowanym odjazdem pociągu, bez potrącenia odstępnego.

2. Zmiana danych osobowych Podróżnego powoduje wygenerowanie nowego Biletu POLREGIO.

3. Jeśli Kupujący chce dokonać kolejnych zmian danych osobowych Podróżnego, to może to zrobić tylko zwracając Bilet POLREGIO (w takim wypadku dochodzi do potrącenia odstępnego) i kupując nowy Bilet POLREGIO ze zmienionymi danymi osobowymi.

§ 8. Zwrot Biletu POLREGIO

1. Podróżny powinien poprzez Serwis dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu POLREGIO, najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu, 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 POLREGIO, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet POLREGIO można dochodzić na zasadach określonych w §9, w drodze pisemnego wniosku.

3. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet POLREGIO 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 na zasadach określonych w §9.

4. Podróżny, po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją płatniczą dotyczącą zakupu Biletu POLREGIO (np. w przypadku niewygenerowania się biletu) lub nieotrzymania zwrotu należności za bilet samodzielnie zwrócony)- powinien złożyć reklamację za pośrednictwem strony internetowej https://bilkom.pl/kontakt wybierając kategorię „Działanie systemu”.
5. Podróżny, po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z błędnym wygenerowaniem Biletu POLREGIO, o zwrot należności za niewykorzystany Bilet POLREGIO, może dochodzić na zasadach określonych w §9.

§ 9. Reklamacje

1. Kupujący lub Podróżny może złożyć:
   1) reklamację:
      a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Przewozu ,
      b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny Bilet POLREGIO lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego,
      c) w przypadku całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu POLREGIO;

2. Reklamacje, o których mowa w:
   1) ust. 1:
      a) można składać:

- w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów POLREGIO,
- osobiście w siedzibie Spółki przy ul. Kolejowej 1,

- drogą elektroniczną, poprzez stosowny formularz zamieszczony na stronie www.polregio.pl

- poprzez Formularz kontaktowy Serwisu,

- listownie – na adres:

POLREGIO S.A.

ul. Kolejowa 1

01 – 217 Warszawa

3. Do reklamacji składanej w formie pisemnej (w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika, w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów POLREGIO, przesyłką pocztową) z tytułu:
   1) całkowicie niewykorzystanego Biletu POLREGIO odpowiednio należy:
      a) dołączyć kopię niewykorzystanego biletu wraz z kopią poświadczenia o jego niewykorzystaniu, a w przypadku zakupu nowego biletu również jego kopię.
   2) za częściowo niewykorzystany Bilet POLREGIO – należy dołączyć kopię poświadczenia o częściowym odstąpieniu od Umowy Przewozu wraz z kopią Biletu POLREGIO.
   3) Do reklamacji składanej przy użyciu środków komunikacji elektronicznej załącza się dokumenty w formie elektronicznej,

4. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej zwrotu należności, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli Biletu POLREGIO, którego reklamacja dotyczy.

5. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. Zwrot uznanych należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane Bilety POLREGIO dokonuje za pośrednictwem Agenta w terminie wskazanym w udzielonej odpowiedzi.
6. Jeżeli do Biletu POLREGIO była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzonej kopii faktury korygującej.

7. Zwrotu należności za Bilet POLREGIO dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 8.

8. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
   1) zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w §17 Regulaminu przewozu (RPR);
   2) jeżeli niewykorzystanie Biletu POLREGIO nastąpiło z przyczyn leżących po stronie POLREGIO i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika POLREGIO;
   3) Jeżeli zostały zmienione (po raz pierwszy) dane osobowe na Bilecie POLREGIO.

9. W razie częściowego niewykorzystania Biletu POLREGIO, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.

10. Reklamacja złożona przez Kupującego lub Podróżnego powinna zawierać:
    1) datę sporządzenia pisma,
    2) imię i nazwisko (nazwę),
    3) adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację/wniosek/skargę, jeśli reklamacja poza Serwisem,
    4) adres e-mail jeśli reklamacja w Serwisie,
    5) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, jeśli reklamacja poza Serwisem,
    6) kategoria zgłoszenia i temat, jeśli reklamacja w Serwisie,
    7) numer Biletu POLREGIO,
    8) kopia biletu, jeśli reklamacja jest poza serwisem,
    9) kwotę roszczenia,

10) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, jeśli reklamacja złożona poza serwisem,
11) wykaz załączonych dokumentów,
12) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji/wniosku/skargi, jeśli reklamacja poza Serwisem.

oraz dołączona:

13) odpowiednio kopia biletu wydanego w pociągu lub kopia wezwania do zapłaty wystawionego w pociągu lub skan jeśli poprzez Serwis lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,
14) kopia dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty – lub skan jeśli poprzez Serwis oraz z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej
uwierzytelniona kopia ważnego dokumentu przewozu, lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, w związku z brakiem których w pociągu wystawiono podróżnemu bilet za pobraniem stosownych opłat. Uwierzytelnienia może dokonać np. wystawca dokumentu, osoba obsługującą podróżnych w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami POLREGIO lub upoważniony pracownik w zakładzie POLREGIO.

11. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie należy do kompetencji POLREGIO, wówczas jest ona przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

§ 10. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet jednorazowy tj. na przejazd w jedną stronę na przewóz osób, zawierających dane wynikające z § 3 pkt. 4 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 października 2021 r. w sprawie wystawiania faktur (w tym numer i datę wystawienia, nazwę podatnika, numer, za pomocą którego podatnik jest zidentyfikowany na potrzeby podatku, informacje pozwalające na identyfikację rodzaju usługi, kwotę podatku, kwotę należności ogółem), stanowi fakturę w rozumieniu obowiązujących przepisów.

2. Pozostałe bilety zakupione w systemie BILKOM nie są fakturami VAT; w ich przypadku faktura wystawiana jest oddzielnie w formie elektronicznej zgodnie z postanowieniami „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Bilkom2".

a) Klient zobowiązany jest do podania następujących danych niezbędnych do wystawienia faktury: nazwa firmy lub os. fizycznej, NIP, ulica, kod pocztowy, miasto.

3. 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.

4. 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 Nabywcy zgodnie z przepisami prawa podatkowego.

5. Na każdym bilecie jednorazowym zamieszcza się obowiązkowo: numer NIP Sprzedawcy: 526 25 57 278 oraz informację o treści: »Niniejszy bilet jest fakturą VAT.

§ 11. Prawa i obowiązki Kupującego

1. Kupujący zobowiązany jest:
   1) podać przy korzystaniu z Serwisu prawdziwe i aktualne dane;
   2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu Bilkom2 POLREGIO na każde żądanie Serwisu;
   3) umożliwić zapoznanie się z Regulaminem Bilkom2 POLREGIO każdej osobie, dla której zakupiony został Bilet POLREGIO.

2. Akceptując Regulamin Bilkom2 POLREGIO S.A. Klient oświadcza, że:

a) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.
b) wyraża zgodę na 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 sprzedaży.

§ 12. Prawa i obowiązki Pasażera

1. Pasażer zobowiązany jest:
   1) okazać obsłudze pociągu POLREGIO dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
      a) właściwy Bilet POLREGIO wyświetlony na Urządzeniu – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu POLREGIO mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie POLREGIO oraz zeskanować kod 2D (podczas kontroli Biletu POLREGIO na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu), lub
      b) Bilet POLREGIO wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu POLREGIO mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie POLREGIO oraz zeskanować kod 2D,
      c) dokument stwierdzający tożsamość, w przypadku gdy dane Pasażera znajdują się na bilecie;
   2) posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli. Obowiązek wręczania legitymacji służbowej nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej oraz umundurowanych funkcjonariuszy Policji.

2. Pasażera, który nie spełni powyższych warunków, traktuje się jak osobę bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w Urządzeniu lub brak zasięgu nie zwalnia Pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

§ 13. Prawa i obowiązki POLREGIO

1. POLREGIO ma prawo odstąpić od Umowy Przewozu zawartej przy wykorzystaniu Serwisu w przypadku naruszenia przez Kupującego lub Pasażera niniejszego Regulaminu Bilkom2 POLREGIO(np. jeżeli urządzenie elektroniczne, za pośrednictwem którego Pasażer okazuje Bilet POLREGIO 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, POLREGIO zobowiązana jest do:
   1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą Umową Przewozu;
   2) rozpatrzenia złożonych reklamacji oraz skarg, o których mowa w § 9.

§ 14. Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych informujemy, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest spółka POLREGIO S.A. siedzibą w Warszawie (01 - 217), ul. Kolejowa 1;
2. POLREGIO S.A. wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych. Inspektor będzie pełnił funkcję kontaktową we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych pod adresem mailowym: iod@ polregio.pl oraz korespondencyjnie na adres: POLREGIO S.A. siedzibą w Warszawie (01 - 217), ul. Kolejowa 1;
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą do celów: usług świadczonych przez POLREGIO S.A. o. na podstawie zawartej umowy o świadczenie usług przewozowych w zakresie realizacji przewozów przez przewoźników określonych regulaminem przewozu oraz o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie Indywidualnego Konta Użytkownika zgodnie z regulaminem serwisu. Ponadto Pan/Pana dane będą przetwarzane dla celów księgowych, rozliczeniowych, reklamacji i przechowywania wskazanych dokumentów, ponadto dane mogą być archiwizowane zgodnie z

przepisami ustaw o państwowym zasobie archiwalnym. Ponadto Pani/Pana wizerunek może być przetwarzany (w przypadku jego zainstalowania w pociągu) w związku z monitoringiem zainstalowanym w pociągach (wewnątrz i na zewnątrz) celem zapewnienie bezpieczeństwa podróżnym, pracownikom i innym osobom oraz mieniu podróżnych, pracowników, innych osób i POLREGIO S.A..;

4. Wysyłając dane przyjmuje Pan/Pani do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia umowy w przypadku;
   - zakupu biletów – w zakresie imienia i nazwiska, adres e-mail, login. Niepodanie danych uniemożliwia zakup biletów za pośrednictwem serwisu;
   - konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach w czasie przejazdu – o stanie zdrowia. Niepodanie wskazanych danych uniemożliwi wykonanie Umowy zgodnie z oczekiwaniami, tj. z udogodnieniami;
   - wizerunku – niemożliwe jest wykonanie usługi przewozu bez zastosowania monitoringu.
5. Zgodnie z obowiązującym prawem Pana/Pani dane będą przekazywane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie POLREGIO S.A., podmiotom świadczącym usługi hostingowe, usługi utrzymywania i prowadzenia serwisu internetowego w którym kupowane są bilety, usługi serwisowe, podmiotom uprawnionym do uzyskania danych, tj. organom publicznym na podstawie przepisów prawa dla celów związanych z prowadzonym postępowaniami (karnymi, cywilnymi, administracyjnymi), a także dla celów obrony własnych interesów np. w celu dochodzenia roszczeń przez POLREGIO S.A., podmiotom świadczącym usługi pocztowe celem wysyłki do Pani/Pana korespondencji;
6. Wysyłając dane przyjmuje Pan/Pani do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia umowy w przypadku:
   - zakupu biletów okresowych – w zakresie imienia i nazwiska. Niepodanie danych uniemożliwia wykonanie usługi przewozu;
   - *konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach – o stanie zdrowia. Niepodanie* wskazanych danych uniemożliwi wykonanie Umowy zgodnie z oczekiwaniami, tj. z udogodnieniami;
   - w zakresie wizerunku – niemożliwe jest wykonanie usługi przewozu bez zastosowania monitoringu
7. Przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych jest niezbędne (na podstawie art. 6 ust 1 pkt. a, b, c, f ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych) do wykonania umowy, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze, oraz na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona, także dla celów obrony własnych interesów np. w celu dochodzenia roszczeń przez POLREGIO A.O..;
8. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane na okres trwania umowy, a także po jej wygaśnięciu w określonych przypadkach:
   - 3 miesiące – w zakresie wizerunku, bądź do dnia cofnięcia zgody;
   - 5 lat – w zakresie dokumentów powstałych i związanych z usługą przewozu, w tym reklamacji;
   - gdy przetwarzanie dokonywanie dla obrony własnych interesów – do czasu wyrażenia sprzeciwu;
   W przypadku prowadzenia postępowań sądowych czas przechowywania danych może ulec wydłużeniu na czas trwającego postępowania bądź dłuższy, w zależności od obowiązków nałożonych przez przepisy prawa, ponadto dane mogą być archiwizowane zgodnie z przepisami ustaw o państwowym zasobie archiwalnym.
9. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy do Google LLC w oparciu o odpowiednie zabezpieczenia prawne, którymi są standardowe klauzule umowne ochrony danych osobowych, zatwierdzone przez Komisję Europejską.
10. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo zgłoszenia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
11. Posiada Pan/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Ochrony Danych Osobowych gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
12. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

§ 15. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie Bilkom2 POLREGIO zastosowanie mają przepisy określone w:

1) Taryfie przewozowej (TPR);
2) Regulaminie przewozu (RPR);
3) Warunkach taryfowych oferty pozataryfowej, według której wydany został Bilet POLREGIO;
4) Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT).