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

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 1262 z późn. zm.) POLREGIO S.A. ustala Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami POLREGIO, zwany dalej Regulaminem KOLEO-POLREGIO.

2. Regulamin KOLEO-POLREGIO określa warunki oraz zasady zakupu biletu, warunki dokonywania płatności za ten bilet oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane bilety.

3. Akceptując niniejszy Regulamin Podróżny akceptuje jednocześnie Regulamin serwisu KOLEO. Jeżeli Podróżny nie akceptuje warunków Regulamin KOLEO-POLREGIO lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w Regulaminie serwisu KOLEO – zakup biletu za pośrednictwem serwisu KOLEO jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z serwisu KOLEO określone są w Regulaminie serwisu KOLEO dostępnym na stronie: pomoc.koleo.pl.

4. Bilet można zakupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie koleo.pl

5. W celu nabycia biletu, Podróżny musi dokonać rejestracji w KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie serwisu KOLEO.

6. Podróżny może nabyć bilet dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Podróżny.

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

8. W celu poprawnego wydrukowania biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4, w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi.

9. Do zapisania biletu na urządzeniu mobilnym wymagane jest posługiwanie się urządzeniem z obsługą plików PDF minimum w specyfikacji 1.4, wyposażonym w ekran pozwalający na wyświetlenie obrazów o rozmiarze nie mniej niż 3”.

10. Podróżny akceptując Regulamin KOLEO–POLREGIO wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Podróżnym a POLREGIO.

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

§ 2. Słownik Terminów

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

§ 3. Rejestracja

1. Podróżny, który zamierza korzystać z KOLEO musi dokonać rejestracji w tym systemie.

2. Warunkiem skorzystania z KOLEO jest:
   1) zaakceptowanie Regulaminu KOLEO oraz Regulaminu KOLEO-POLREGIO,
   2) spełnienie następujących wymagań:
      a) dostęp do Internetu,
      b) zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript:
         - Internet Explorer 11+,
         - Google Chrome 45+,
         - Firefox 40+,
         - Safari 8+.
      c) w przypadku korzystania z aplikacji KOLEO jednego z następujących systemów operacyjnych:
         - Android w wersji 4.4+
         - iOS w wersji 9+
      d) w przypadku korzystania z urządzenia elektronicznego zainstalowanie jednej z następujących przeglądarek:
         - Mobile Safari, iOS 10+,
         - Mobile Chrome, Android 5+,
         - Mobile IE, Windows Phone 8 lub wersja późniejsza;
   3) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego następujących danych:
      a) imię i nazwisko (zapisane w języku polskim lub literami alfabetu łacińskiego),
      b) adres e-mail,

c) datę urodzenia,
d) hasło,
oraz ewentualnie
e) dane do faktury, jeśli Podróżny chce otrzymać fakturę VAT.

3. Podróżny może nabyć bilet/bilety dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych osób, wspólnie z nim podróżujących przy czym na bilecie musi być wskazane imię i nazwisko Podróżnego.

4. Konto w KOLEO może być usunięte. W tym celu Użytkownik zobowiązany jest wysłać na adres e-mailowy: pomoc@koleo.pl pisemny wniosek o usunięcie swojego konta. Konto zostanie usunięte najpóźniej w terminie 7 dni, zgodnie z postanowieniami polityki prywatności.

§ 4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest bilet, zakupiony w jednej transakcji na przejazd maksymalnie 6 osób.

2. Najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej przed rozpoczęciem przejazdu, z zastrzeżeniem § 5 ust. 4, Podróżny może nabyć bilet:
   1) na przejazd jednorazowy wg taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%,93%, 95%, 100%, albo z ulgą handlową – 30%, 50%;
   2) wg ofert specjalnych dostępnych na stronie pomoc.koleo.pl/pyt/polregio;
   3) okresowy imienny:
      a) odcinkowy miesięczny wg taryfy podstawowej: normalny oraz z zastosowaniem ulgi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% , 50%,
      b) odcinkowy miesięczny wg taryfy RAZEM: normalny oraz z zastosowaniem ulg: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%,
      c) odcinkowy tygodniowy lub kwartalny wg taryfy podstawowej normalny lub z ulgą 50% oraz wg taryfy RAZEM, normalny,
      d) sieciowy miesięczny wg taryfy podstawowej: normalny lub z ulgą: 33%, 37%, 49%, 51%, 93% i 50% oraz wg taryfy RAZEM, normalny lub z ulgą: 33%, 37%, 49%, 51%, 93%,
      e) odcinkowe – jednorazowe i miesięczne dla osób uprawnionych do korzystania z ulgowej usługi transportowej wskazanych w „Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT)".

3. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 2 pkt. 1 i 2 może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach szczególnych dotyczących poszczególnych ofert.

4. Na bilecie zamieszczone są następujące dane:
   1) nazwa przewoźnika
   2) 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) wskazanie rodzaju taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
   6) liczba osób wg taryfy normalnej i/lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
   7) wysokość opłaty za przejazd,
   8) odległość taryfowa, albo obszar obowiązywania,
   9) termin lub zakres ważności,
   10) numer biletu,
   11) inne informacje,
   12) imię i nazwisko Podróżnego,
   13) forma płatności,
   14) wpis: „Niniejszy bilet jest fakturą VAT" - dot. wyłącznie biletów jednorazowych.

5. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami POLREGIO określone są w Taryfie przewozowej (TPR), dostępnej na stronie www.polregio.pl.

§ 5. Zakup biletu

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

      Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

2. Bilet jest ważny:
   1) zgodnie z terminem określonym w Regulaminie przewozu (RPR) lub wskazanym w warunkach taryfowych danej oferty pozataryfowej (specjalnej),
   2) na urządzeniu zgodnie z §1 ust. 9 lub formie wydruku papierowego.

3. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli. Obowiązek wręczania legitymacji służbowej nie dotyczy Żołnierzy żandarmerii Wojskowej oraz umundurowanych funkcjonariuszy Policji, którzy zobowiązani są legitymacje te okazać, w sposób umożliwiający odczytanie danych.

4. Płatności za bilet należy dokonać w ciągu 15 minut, nie później jednak niż na 5 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
   a) terminu odjazdu,

   b) stacji przeznaczenia,

   c) rodzaju pociągu,

   d) drogi przewozu,

   e)zakresu uprawnień do ulgi.

2. W przypadku zamiaru zmiany umowy przewozu Podróżny powinien najpóźniej 15 min przed rozpoczęciem terminu ważności tego biletu, dokonać za pośrednictwem KOLEO (system z wykorzystaniem którego został zakupiony bilet) jego wymiany.

3. O zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić z reklamacją na zasadach określonych w §7.

4. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie POLREGIO.

5. Jeżeli Podróżny zamierza dokonać zmiany umowy przewozu, o której mowa w ust. 1 i rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego biletu, zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet jest dokonywany na zasadach określonych w §7, bez potrącania odstępnego.

6. Podróżny, który przed rozpoczęciem podróży nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu w zakresie zmiany terminu lub rodzaju pociągu, zobowiązany jest zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, obowiązek ten nie dotyczy osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

7. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której POLREGIO przysługuje:
   a) niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w §7,
   b) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8.

8. W przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 6 i 7 lit. b oprócz opłat taryfowych konduktor pobiera również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej.

9. Za bilet odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu Podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w § 7.

10. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich podróżnych i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą podróżny zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę.

§ 7. Zwrot biletu

1. Podróżny może poprzez KOLEO, system za pomocą którego dokonał zakupu biletu, dokonać rezygnacji z zakupionego biletu, najpóźniej 15 min przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, po potrąceniu odstępnego. Zwrotu biletu okresowego można dokonać na warunkach określonych w § 23 RPR w drodze reklamacji wniesionej zgodnie z postanowieniami § 27 RPR.

2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, albo po rozpoczęciu terminu ważności biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet Podróżny może dochodzić na zasadach określonych w § 8, w drodze pisemnej reklamacji.

3. Zwrot należnej Podróżnemu kwoty za całkowicie niewykorzystany bilet, gdy nie wystawiono do niego faktury VAT, następuje automatycznie na konto KOLEO lub na wyraźne żądanie Podróżnego na jego konto bankowe.

4. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jest możliwy pod warunkiem uzyskania od obsługi pociągu odpowiedniego poświadczenia, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 8.

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

§ 8. Reklamacje

1. Podróżny może złożyć:
   1) reklamację:
      a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez przewoźnika,
      b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego,
      c) w przypadku całkowitego lub częściowego niewykorzystania *biletu*,

2. Reklamacje, o których mowa w:
   1) ust. 1 – można składać:
      - w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów POLREGIO,

      - osobiście w siedzibie POLREGIO,

      - drogą elektroniczną poprzez e- formularz zamieszczony na stronie www.polregio.pl lub na adres reklamacje@koleo.pl,

      - listownie – na adres:
      ASTARIUM sp. z o.o.
      Francuska 11A, lok. U2
      03-906 Warszawa
      lub
      POLREGIO S.A.
      ul. Kolejowa 1
      01-217 Warszawa,
   2) § 7 ust. 3 – można składać drogą elektroniczną na adres reklamacje@koleo.pl

3. Do reklamacji z tytułu:
   1) całkowicie niewykorzystanego biletu odpowiednio należy:
      a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, lub

b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od pasażera, lub
c) załączyć kopię nowego biletu,
d) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego biletu wraz z kserokopią nowego biletu,

2) za częściowo niewykorzystany bilet – należy dołączyć odpowiednie poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu, a w przypadku zakupu nowego biletu również jego kopię.

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

5. Do reklamacji o zwrot kosztów biletu w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 5 pkt 2 należy dołączyć poświadczenie o rezygnacji z dalszego przejazdu.

6. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.

7. Zwrot uznanych należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety POLREGIO dokonuje za pośrednictwem KOLEO w terminie wskazanym w udzielonej odpowiedzi.

8. Jeżeli do biletu była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez KOLEO potwierdzonej kopii faktury korygującej.

9. Zwrotu należności za bilet dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 9 i 10.

10. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
    1) zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w §21 Regulaminu przewozu (RPR),
    2) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie POLREGIO i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika.

11. W razie częściowego niewykorzystania biletu, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.

12. Reklamacja złożona przez Podróżnego powinna zawierać:
    1) datę sporządzenia pisma,
    2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację/wniosek,
    3) uzasadnienie reklamacji,
    4) kopię biletu,
    5) kwotę roszczenia,
    6) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji/wniosku – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej,

    oraz dołączoną:

    7) odpowiednio kopię biletu wydanego w pociągu i/albo
    8) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty i/albo
    9) uwierzytelnioną (np. przez wystawcę dokumentu, osobę obsługującą podróżnych w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami POLREGIO lub upoważnionego

pracownika w zakładzie POLREGIO) kserokopię dokumentu, poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu.

§ 9. 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. 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 KOLEO nie są fakturami VAT; w ich przypadku faktura wystawiana jest oddzielnie w formie elektronicznej w KSeF, obraz faktury może być również pobrany w systemie KOLEO 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 KOLEO w terminie trzech miesięcy, licząc od końca miesiąca w którym wykonano usługę (w którym zakończył się termin ważności biletu).

§ 10. Prawa i obowiązki Podróżnego

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

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

3. Akceptując Regulamin KOLEO-POLREGIO Podróżny oświadcza, że:

a) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z KOLEO są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą,

b) 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 KOLEO.

§ 11. Prawa i obowiązki Przewoźnika

1. Przewoźnik ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu KOLEO w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu KOLEO-POLREGIO (np. jeżeli urządzenie elektroniczne za pośrednictwem którego Podróżny okazuje bilet funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia biletu w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować Kod 2D).

2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem KOLEO, POLREGIO zobowiązana jest do:
   1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
   2) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 8.

§ 12. Dane Osobowe

1. KOLEO jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z rejestracją i prowadzeniem konta w systemie KOLEO, świadczeniem własnych usług związanych z korzystaniem z tego systemu oraz rozpatrywaniem reklamacji dotyczących tych usług.
2. POLREGIO jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z zawieraniem i wykonywaniem umów przewozu, realizacją związanych z nimi obowiązków prawnych oraz rozpatrywaniem skarg, wniosków i reklamacji dotyczących przewozu. W zakresie czynności związanych z obsługą sprzedaży Biletów i umów przewozu, wykonywanych na rzecz POLREGIO, KOLEO przetwarza dane osobowe jako podmiot przetwarzający na podstawie zawartej umowy powierzenia. Podanie danych osobowych w celu zawarcia i realizacji umowy przewozu, poprzez nabycie biletu na przejazd pociągami, jak również w celu rozpatrzenia reklamacji przez przewoźnika kolejowego jest obowiązkowe i wynika z ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 1262 z późn. zm.).
3. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak warunkuje możliwość korzystania z usługi zakupu biletu poprzez system KOLEO.
4. Dane osobowe nie będą profilowane ani przekazywane poza EOG ani udostępniane organizacjom międzynarodowym a ewentualne udostępnienie danych podmiotom trzecim może mieć miejsce wyłącznie wówczas, gdy takie prawo lub obowiązek wynika z powszechnie obowiązujących przepisów.
5. Każda osoba, której dane Administrator przetwarza lub udostępnia do przetwarzania ma prawo do:
   - dostępu do danych;
   - sprostowania danych;
   - żądania usunięcia jej danych lub ograniczenia ich przetwarzania;
   - zgłoszenia sprzeciwu względem dalszego przetwarzania danych;
   - wniesienia skargi do organu nadzorczego;
   - przenoszenia danych.

§ 13 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie KOLEO-POLREGIO zastosowanie mają przepisy określone w:

1) Taryfie przewozowej (TPR),
2) Regulaminie przewozu (RPR),
3) Polityce Prywatności Astarium,
4) Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT),
5) Warunkach taryfowych ofert pozataryfowych i specjalnych dostępnych na stronie www.polregio.pl.

2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 19 listopada 2026 roku.