

REGULAMIN

sprzedaży przez Koleo biletów ważnych na przejazd
pociągami Kolei Śląskich Sp. z o.o. (Regulamin KOLEO-
KŚ)

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	3
§ 2. Słownik terminów	4
§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta	5
§ 4. Umowa przewozu	6
§ 5. Zakup biletu elektronicznego	7
§ 7. Zwrot biletu elektronicznego	9
§ 8. Reklamacje	10
§ 9. Wystawianie faktur VAT	11
§ 10. Kontrola biletu	12
§ 11. Prawa i obowiązki Podróżnego	12
§ 12. Prawa i obowiązki KŚ	13
§ 13. Postanowienia końcowe	14

Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami Kolei Śląskich Sp. z o.o. zwany dalej Regulaminem KOLEO - KŚ

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 8) Koleje Śląskie Sp. z o.o. ustala Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami Kolei Śląskich, zwany dalej Regulaminem KOLEO - KŚ.
2. Regulamin KOLEO - KŚ obowiązuje od dnia 22.08.2022 i określa warunki i zasady zakupu oraz zwrotu biletu, a także dokonywania płatności za bilet. Określa również zasady zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych Użytkowników.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik akceptuje jednocześnie Regulamin serwisu KOLEO. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu KOLEO - KŚ 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: <https://pomoc.koleo.pl/pyt/regulamin-serwisu-koleo>.
4. Bilet można zakupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie koleo.pl lub bezpłatnej aplikacji mobilnej.
5. Aby zakupić bilet Użytkownik musi dokonać rejestracji w serwisie KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie serwisu KOLEO.
6. Użytkownik może nabyć bilet dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
7. Regulamin KOLEO - KŚ zamieszczony jest na stronie internetowej www.kolejeslaskie.pl oraz na www.koleo.pl.
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, co najmniej 250 mm na 250 mm.

10. Akceptując Regulamin KOLEO - KŚ Użytkownik wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Użytkownikiem a Kolejami Śląskimi Sp. z o.o.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie KOLEO - KŚ określenia oznaczają:

- 1) **KŚ** - Koleje Śląskie Spółka z o.o. z siedzibą w Katowicach, ul. Raciborska 58, 40-074 Katowice, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sąd Rejonowy Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000357114, o numerze NIP: 9542699716,
- 2) **KOLEO** - oznacza system informatyczny umożliwiający Klientom zakup biletu przez stronę <https://koleo.pl> lub urządzenie mobilne z dostępem do Internetu,
- 3) **Usługodawca** – Astarium Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, KRS 0000416223; właściciel platformy KOLEO;
- 4) **Bilet** - imienny dokument generowany przez KOLEO, uprawniający Podróżnego do przejazdu/przewozu jednorazowego lub wielokrotnego pociągiem uruchamianym przez KŚ, zgodnie ze wskazaniem na danym bilecie,
- 5) **Klient** - osoba nabywająca Bilet za pośrednictwem serwisu KOLEO, będąca użytkownikiem systemu KOLEO,
- 6) **Podróżny** - osoba, odbywająca przejazd na podstawie biletu elektronicznego i której imię i nazwisko znajdują się na bilecie,
- 7) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** - legitymacja, mlegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inny dokument, o którym mowa w postanowieniach Taryfy przewozowej (TP - KŚ),
- 8) **Poświadczenie** - adnotacja zmieniająca zakres uprawnień określonych na bilecie lub stanowiąca podstawę do zwrotu należności, potwierdzona na bilecie lub na odrębnym dokumencie,
- 9) **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 Użytkownikowi nabycie biletu za pośrednictwem KOLEO;

urządzenie to musi być wyposażone w ekran o przekątnej min. 3 cali,

- 10) **Serwis internetowy** – internetowa sprzedaż prowadzona przez KOLEO, która dostępna jest pod adresem: www.koleo.pl
- 11) **Konto Użytkownika** – konto zakładane przez Użytkownika w systemie KOLEO w trakcie rejestracji,
- 12) **Płatność** - transfer środków dokonywany za pośrednictwem Systemu KOLEO,
- 13) **Użytkownik** - osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych lub osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych nieprowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, w każdym wypadku która/który został zarejestrowany w systemie KOLEO

§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta

1. Użytkownik musi dokonać rejestracji w systemie KOLEO poprzez zaakceptowanie Regulaminu KOLEO oraz Regulaminu KOLEO-KŚ, a także spełnienie następujących wymagań:
 - a) dostęp do Internetu,
 - b) zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript:
 - Internet Explorer 10+,
 - GoogleChrome24+,
 - Firefox 14+,
 - Safari5.1+.
 - c) w przypadku korzystania z systemu KOLEO na urządzeniu mobilnym jednego z następujących systemów operacyjnych:
 - Android w wersji 4.4+
 - iOS w wersji 9+ oraz zainstalowania jednej z następujących przeglądarek:
 - MobileSafari, iOS6+,
 - Mobile Chrome, Android 4.4+,
 - Mobile IE, Windows Phone 8 lub wersja późniejsza;
 - d) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego następujących danych: imię i nazwisko, adres e-mail, datę urodzenia, numer telefonu, hasło oraz ewentualnie dane do faktury, jeśli Podróżny chce otrzymać fakturę VAT.
Rejestracja lub logowanie umożliwiają zapamiętanie w serwisie KOLEO danych Użytkownika celem dogodniejszego korzystania z oferowanych usług.
2. W procesie rejestracji w serwisie KOLEO Użytkownik za pomocą tzw. kreatora zniżek wpisuje dane, które pozwalają na przypisanie Użytkownikowi ulg i zniżek

przysługujących mu na podstawie obowiązujących ustaw, przepisów i ofert przewoźników kolejowych.

3. Użytkownik wybiera także rodzaj karty zniżkowej oferowanej przez poszczególnych przewoźników kolejowych. Szczegółowe zasady otrzymywania kart zniżkowych oraz praw i obowiązków ich posiadaczy opisane są w regulaminach dostępnych na stronach przewoźników
4. Niedozwolone jest posługiwanie się przez Użytkownika w procesie rejestracji danymi, w tym adresami e-mail innych osób. Posługiwanie się nieprawdziwymi, nieaktualnymi, nieprawidłowymi bądź niepełnymi danymi lub też danymi innych osób stanowi podstawę rozwiązania umowy o świadczenie usług zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą zgodnie z pkt 8.3. Regulaminu serwisu KOLEO.
5. Zawarcie umowy o świadczenie usług pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą na warunkach określonych Regulaminem następuje z chwilą akceptacji przez Użytkownika Regulaminu.
6. Każdy Użytkownik serwisu może posiadać tylko jedno konto. Założenie więcej niż jednego konta wymaga zgody wyrażonej przez Usługodawcę. Konta o zdublowanych danych są podstawą do ich usunięcia. Zakazuje się korzystania z cudzych kont oraz udostępniania kont osobom trzecim.

§ 4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest bilet, zakupiony na przejazd maksymalnie do 6 osób, pod warunkiem, że osoby te odbywają przejazd w tej samej relacji i w tym samym wagonie oraz korzystają z taryfy normalnej i/albo z jednego rodzaju ulgi ustawowej bądź handlowej z wyjątkiem biletu okresowego, który Użytkownik może nabyć jednej transakcji wyłącznie dla jednej osoby.
2. W przypadku zakupu biletu ważnego dla więcej niż jednej osoby właściciel biletu, którego dane zostały zamieszczone na bilecie wskazuje pozostałe osoby odbywające podróż na podstawie tego biletu.
3. Za pośrednictwem KOLEO Użytkownik może nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem podróży następujące bilety:
 - a) jednorazowe,
 - b) okresowe.
4. Termin ważności biletu rozpoczyna się od daty i godziny, wskazanej na nim za

pomocą nadruku lub potwierdzonego zapisu. Dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00.

5. Bilet ważny jest w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji lub odcinku/obszarze obowiązywania.
6. Na bilecie zamieszczone są dane określone w § 7 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ) oraz imię i nazwisko użytkownika, a w przypadku biletów okresowych numer dokumentu ze zdjęciem stwierdzającego tożsamość i kod 2D.
7. Dane na bilecie zapisane są w języku polskim.
8. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłaty obowiązujące przy przejazdach pociągami KŚ określone są w Taryfie przewozowej (TP-KŚ) oraz w warunkach taryfowych ofert specjalnych KŚ, dostępnych na stronie www.kolejeslaskie.pl
9. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 3 może być skrócony w wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy albo gdy zasady korzystania z danej oferty specjalnej przewidują inny termin przedsprzedaży). Szczegółowe informacje określone są w warunkach taryfowych poszczególnych ofert.

§ 5. Zakup biletu

1. Zarejestrowany Użytkownik, który ma dostęp do systemu w celu zakupu Biletu elektronicznego 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 z listy połączeń przejazd pociągami KŚ, rodzaj ulgi albo oferty w przypadku korzystania z ulgi lub oferty,
 - 3) wprowadzić imię i nazwisko współpasażera lub współpasażerów (max. 5) oraz podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej,
 - 4) dokonać zapłaty za przejazd:
 - kartą płatniczą,
 - e-przelewem,
 - inną dostępną formą płatności.

Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia. Aby nie utracić zamówienia, Użytkownik od momentu

jego złożenia ma 15 minut na dokonanie płatności.

2. W przypadku braku możliwości pobrania wymaganej kwoty z rachunku karty płatniczej lub konta bankowego, zamówienie zostanie automatycznie anulowane.
3. Bilet jest ważny:
 - 1) zgodnie z terminem określonym w RPO-KŚ, regulaminie oferty lub warunkach odprawy podróżnych,
 - 2) na urządzeniu elektronicznym lub w formie wydruku papierowego,
 - 3) w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji,
 - 4) wraz z dokumentem ze zdjęciem stwierdzającym tożsamość Podróżnego, którego seria i numer zostały zamieszczone na bilecie (dotyczy biletów okresowych).
4. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu KŚ ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
2. Podróżny może dokonać zmiany umowy przewozu (wymiany biletu), najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem podróży, w poniższy sposób:
 - 1) poprzez KOLEO należy zakupić nowy bilet uwzględniając zmiany, o których mowa w ust. 1 i zwrócić pierwotny bilet, na zasadach określonych w § 7, bez potrącania odstępnego,
 - 2) w kasie biletowej – należy nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z biletu. Zwrot należności za niewykorzystany bilet można uzyskać drogą pisemnej reklamacji, wniesionej zgodnie z zapisami RPO-KŚ.
3. W przypadku zmiany umowy przewozu w zakresie określonym w ust.1 nie potrąca się odstępnego.
4. Podróżny, który nie dokonał formalności określonych w ust. 2 związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd w pociągu KŚ

jest zobowiązany zgłosić się do personelu pokładowego przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu, w celu zakupu nowego biletu na faktyczny przejazd i uzyskania odpowiedniego poświadczenia o niewykorzystaniu biletu elektronicznego. Obowiązek ten nie dotyczy osób wymienionych w § 8 ust. 8 pkt 7-11 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ).

5. Zmiana umowy przewozu (wymiana) biletu okresowego w zakresie określonym w ust. 1 jest możliwa wyłącznie w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ, pod warunkiem zakupu nowego biletu okresowego w terminie określonym w § 15 ust. 2 RPO-KŚ.

§ 7. Zwrot biletu

1. Klient może poprzez **System KOLEO**, dokonać rezygnacji z zakupionego jednorazowego biletu elektronicznego, najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem terminu jego ważności.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1 zwrotu należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany jednorazowy bilet elektroniczny można dochodzić na wniosek Klienta, w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ.
3. Rezygnacja z zakupionego biletu sieciowego może nastąpić nie później niż przed upływem 15 minut, licząc od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie.
4. Rezygnacja z zakupionego całkowicie niewykorzystanego biletu okresowego z zastrzeżeniem ust. 3 może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności.
5. Rezygnacja z zakupionego częściowo niewykorzystanego biletu okresowego odcinkowego i sieciowego miesięcznego imiennego może nastąpić nie później niż 10 dnia ważności, wówczas zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany potrącając od zwracanej należności 10% odstępnego.
6. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet elektroniczny, gdy nie wystawiono faktury VAT następuje automatycznie na konto, z którego dokonano płatności, po potrąceniu odstępnego.
7. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, następuje po otrzymaniu od Użytkownika potwierdzenia odbioru faktury korygującej, po potrąceniu odstępnego.

8. Zwrotu za częściowo niewykorzystane jednorazowe bilety, które nie zostały zwrócone na zasadach określonych w pkt 1 można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ.
9. Zwrotu za bilety okresowe i sieciowe, które nie zostały zwrócone na zasadach określonych w pkt 3-5 można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ.
10. Zwrotu należności dokonuje się na konto, z którego Klient dokonał zapłaty, a w przypadku likwidacji konta - na rachunek bankowy wskazany przez Podróżnego.
11. Klient po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu za pośrednictwem systemu KOLEO (np. w przypadku niewygenerowania lub błędnego wygenerowania biletu z powodu błędnego działania systemu KOLEO), przesyła wniosek o zwrot należności za niewykorzystany bilet elektroniczny na adres: pomoc@koleo.pl W przypadku uznania reklamacji KOLEO dokona zwrotu należności za bilet na zasadach określonych w ust. 10.

§ 8. Reklamacje

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu,
 - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.
2. Reklamacja powinna odpowiadać warunkom określonym w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 7 marca 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
3. Reklamacje można składać w formie pisemnej lub dokumentowej, zgodnie z zapisami § 22 RPO-KŚ.
4. Do reklamacji o zwrot należności:
 - 1) za całkowicie niewykorzystany bilet elektroniczny odpowiednio należy dołączyć kopie:
 - a) poświadczenia o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, lub
 - b) dokumentów uzasadniających roszczenie - w razie całkowitego

- niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego, lub
- c) wskazać numer nowego biletu elektronicznego, zakupionego w zamian za niewykorzystany bilet,
 - d) poświadczenia o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego biletu elektronicznego wraz z kopią zakupionego nowego biletu,
- 2) za częściowo niewykorzystany bilet - należy dołączyć kopię odpowiedniego poświadczenia o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu.
- 5. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji o zwrot należności, z tytułu całkowitego niewykorzystania biletu elektronicznego jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu, którego reklamacja dotyczy.
 - 6. Jeżeli do biletu elektronicznego była wystawiona faktura VAT w reklamacji należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez KŚ potwierdzonej kopii faktury korygującej.
 - 7. Reklamacje mogą być składane odpowiednio w terminach wskazanych w § 22 RPO-KŚ.
 - 8. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację oraz zakres informacji, które powinna ona zawierać określone są w § 22 RPO-KŚ.

§ 9. Wystawianie faktur VAT

- 1. Bilet elektroniczny nie jest fakturą VAT.
- 2. Faktura VAT może być wystawiona przez KOLEO na wniosek Klienta do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym został sprzedany Bilet elektroniczny, za pomocą systemu KOLEO, z wykorzystaniem którego Klient zakupił bilet – po podaniu przez Podróżnego danych nabywcy. Faktura jest wysyłana w formie elektronicznej na podany adres e-mail.
- 3. W przypadku niewykorzystania tej możliwości, KŚ wystawia fakturę VAT na pisemny wniosek Podróżnego złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu, po podaniu przez Klienta danych nabywcy oraz numeru biletu elektronicznego.
- 4. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres:

Koleje Śląskie Sp. z o.o.
ul. Raciborska 58, 40-074 Katowice,

lub przesłać na adres e-mail: skargi@kolejeslaskie.pl, w treści podając informacje

niezbędne do wystawienia faktury VAT (nazwę firmy lub os. fizycznej, NIP, ulicę, kod pocztowy, miasto, numer biletu elektronicznego oraz datę i kwotę transakcji).

§ 10. Kontrola biletu

1. W pociągu KŚ podczas kontroli dokumentów przewozu Podróżny zobowiązany jest okazać personelowi pokładowemu:
 - 1) bilet wydrukowany na kartce formatu A4,
 - 2) właściwy bilet elektroniczny w postaci kodu 2D wyświetlony na urządzeniu mobilnym, wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) - podczas kontroli biletu na urządzeniu mobilnym powinna być ustawiona max. jasność ekranu,
 - 3) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu,
 - 4) w przypadku biletów jednorazowych dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość Podróżnego,
 - 5) w przypadku biletów okresowych i sieciowych imiennych dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość Podróżnego, którego seria i numer została zamieszczona na bilecie.
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.

§ 11. Prawa i obowiązki Podróżnego

1. Klient/Podróżny zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z systemu KOLEO prawdziwe i aktualne dane,
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu KOLEO – KŚ,
 - 3) potwierdzić datą i podpisem odbiór faktury korygującej,
 - 4) w przypadku zakupu biletu również dla innej osoby/osób zapoznać je z postanowieniami Regulaminu KOLEO – KŚ,
 - 5) podczas przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu personelowi pokładowemu lub osobie upoważnionej do kontroli:
 - a) okazać bilet wydrukowany na kartce formatu A4,
 - b) okazać bilet elektroniczny w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli

biletu mogła zeskanować Kod 2D (należy tak ustawić Kod 2D na ekranie urządzenia mobilnego, aby był on w całości widoczny),

- c) okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi - w razie korzystania z biletu ulgowego,
 - d) okazać, w przypadku biletu jednorazowego dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość Podróżnego,
 - e) okazać w przypadku biletu okresowego i sieciowego imiennego dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość Podróżnego, którego seria i numer została zamieszczona na bilecie.
- 6) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne oraz konieczne dla realizacji usługi przewozu przez Koleje Śląskie Sp. z o.o. Podając dane osobowe Klient wyraża zgodę na ich przetwarzanie przez Koleje Śląskie Sp. z o.o.
3. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt 5, Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.
4. Akceptując Regulamin KOLEO - KŚ Użytkownik oświadcza, że:
- 1) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z systemu KOLEO są prawidłowe i aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą,
 - 2) zapoznał Podróżnego, dla którego zakupił bilet elektroniczny z postanowieniami Regulaminu KOLEO - KŚ.
5. Użytkownik oświadcza, że posiada zdolność do zawarcia umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego oraz wyraża zgodę na przetwarzane danych osobowych.
6. Użytkownik ma prawo do wglądu do swoich danych osobowych i uaktualniania ich.

§ 12. Prawa i obowiązki KŚ

- 1. Spółka Koleje Śląskie ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu systemu KOLEO w przypadku naruszenia przez Podróżnego lub Klienta niniejszego Regulaminu KOLEO – KŚ.
- 2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem systemu KOLEO, KŚ zobowiązana jest do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 8 z wyjątkiem reklamacji określonych w § 7 ust. 7,

3) innych zobowiązań wskazanych w Regulaminie KOLEO – KŚ.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu 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, Użytkowników usługi w Kolejach Śląskich sp. z o. o. jest KOLEO.
2. KOLEO przetwarza dane osobowe Użytkowników oraz osób dla których zostały zakupione bilety w celach:
 - 1) świadczenia usługi prowadzenia konta Użytkownika w serwisie KOLEO - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - 2) sprzedaży biletów oraz przyjmowania zwrotu biletów – podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - 3) marketingowych – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora – marketing własnych produktów i usług (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - 4) rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - 5) wysyłki informacji handlowych drogą elektroniczną – wyłącznie w przypadku wyrażenia zgody przez Użytkownika. Podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
3. Administratorem danych w rozumieniu 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, Użytkowników wnoszących reklamacje lub wnioski, w tym wnioski o wystawienie faktury VAT jest KŚ sp. z o.o., która przetwarza dane osobowe w celu rozpatrzenia reklamacji/wniosku lub wystawienia faktury VAT, prowadzenia sprawozdawczości finansowej oraz w celach archiwalnych.
4. KŚ sp. z o.o. przetwarza dane osobowe Podróżnych w celach:
 - 1) wykonania Umowy przewozu, realizacji obowiązków oraz uprawnień Podróżnego lub KŚ sp. z o.o. związanych z zawartą Umową przewozu a także

kontroli ważności biletu - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

2) rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

5. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji ww. celów.
6. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny dla wykonania umowy, a po tym okresie dla celów i przez czas oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, lub do czasu cofnięcia udzielonej zgody.
7. Odbiorcami danych osobowych będą:
 - 1) organy administracji publicznej – na mocy odpowiednich przepisów prawa,
 - 2) podmioty świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora,
 - 3) podmioty współpracujące przy obsłudze infolinii dostępnej dla Podróżnych, – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych.
8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie KOLEO – KŚ zastosowanie mają przepisy określone w:
 - 1) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe;
 - 2) Taryfie przewozowej (TP-KŚ);
 - 3) Regulaminie przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ);
 - 4) Regulaminach KOLEO;
 - 5) rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR), w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów;
 - 6) ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 7) rozporządzeniu 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;
 - 8) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesylek oraz postępowania reklamacyjnego.