

**Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów  
na przejazd pociągami przewoźnika PKP Intercity S.A.  
(zwany dalej Regulaminem KOLEO-PKP IC)**

*(obowiązuje od 7.06.2023r.)*

**§ 1  
Postanowienia ogólne**

1. Regulamin KOLEO-PKP IC określa szczegółowe warunki oraz zasady zakupu biletów, warunki dokonywania płatności za bilety, zmiany imienia i nazwiska na bilecie, zmiany umowy przewozu oraz zasady dokonywania zwrotów biletów.
2. Niniejszy regulamin ma zastosowanie wyłącznie przy sprzedaży biletów przez platformę KOLEO na przewóz osób, rzeczy i zwierząt pociągami i autobusami uruchamianymi przez PKP Intercity S.A.
3. Niniejszy regulamin stanowi uzupełnienie Regulaminu platformy KOLEO oraz Regulaminu sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów.
4. Akceptując niniejszy Regulamin Podróżny akceptuje jednocześnie Regulamin platformy KOLEO.
5. Jeżeli Podróżny nie akceptuje warunków Regulaminu platformy KOLEO, Regulaminu KOLEO-PKP IC, Regulaminu sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów i nie potwierdza zapoznania się z klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w Regulaminie platformy KOLEO – zakup biletu za pośrednictwem platformy KOLEO jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z platformy KOLEO określone są w Regulaminie platformy KOLEO dostępnym na stronie: <https://pomoc.koleo.pl>.
6. Podróżny akceptując Regulamin KOLEO-PKP IC wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Podróżnym z jednej strony a Usługodawcą i PKP IC z drugiej.
7. Instrukcja korzystania z platformy KOLEO dostępna jest na stronie <https://pomoc.koleo.pl> w zakładce „Pomoc”.

**§ 2  
Słownik terminów**

Użyte w Regulaminie KOLEO-PKP IC określenia oznaczają:

1. **PKP IC** – PKP Intercity S.A. z siedzibą w Warszawie (02-305), przy Alejach Jerozolimskich 142A, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000298575, **będący przewoźnikiem**, który faktycznie przewozi podróżnego i przejmuje odpowiedzialność za jego przewóz pociągiem lub innym środkiem transportu,
2. **platforma KOLEO** – oznacza system informatyczny dostępny dla Podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej lub innych systemów teleinformatycznych (np. sieć komórkowa), za pomocą której Podróżny może nabyć bilet od Usługodawcy,
3. **Usługodawca** – Astarium sp. z o.o. z siedzibą przy Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, KRS 0000416223; właściciel platformy KOLEO, **będąca przedsiębiorstwem wydania biletu**, które na wniosek PKP IC zawiera z podróżnym umowę przewozu, wystawia dokument przewozu i przyjmuje opłatę za przejazd.
4. **Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu na przejazd w jedną stronę generowany przez platformę KOLEO i uprawniający do przejazdu pociągami PKP IC, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie,
5. **Podróżny** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych nieprowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, i z którą Usługodawca zawiera jednostkową transakcję zakupu biletu oraz której imię i nazwisko znajduje się na bilecie (z wyjątkiem przypadku zakupu biletu przez Podróżnego dla innych osób).

6. **Regulamin platformy KOLEO** – regulamin platformy KOLEO, dostępny pod adresem <https://pomoc.koleo.pl>.
7. **Urządzenie elektroniczne** – stacjonarne, np. komputer stacjonarny lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook z systemem operacyjnym Android lub iOS umożliwiające zarejestrowanemu Podróżnemu nabycie biletu za pośrednictwem platformy 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 wymienionych w Regulaminie platformy KOLEO.
8. **Umowa przewozu** – umowa zawarta z PKP IC za pośrednictwem systemu informatycznego obsługiwane przez KOLEO, na przewóz osób, rzeczy i/albo zwierząt pociągami uruchamianymi przez PKP IC,
9. **Dokument poświadczający** uprawnienie do ulgowego przejazdu – odpowiednie dokumenty, o których mowa w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)

### § 3

#### Bilet – informacje ogólne

1. Bilet zgodnie z regulaminem KOLEO-PKP IC można zakupić wykorzystując wyłącznie platformę dystrybucyjną KOLEO.
2. W celu nabycia biletu, Podróżny musi dokonać rejestracji na platformie KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie platformy KOLEO. Podróżny korzysta z platformy 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.
3. **Bilet można nabyć najwcześniej na 30 dni, a najpóźniej na 5 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji.** W wyjątkowych przypadkach termin przedsprzedaży może być krótszy, np. kiedy zmieniany jest rozkład jazdy.
4. Podróżny może nabyć bilet dla maksymalnie:
  - a. 6 osób (w przypadku zakupu biletu jednorazowego z rezerwacją miejsca do siedzenia) lub
  - b. 2 osób (w przypadku zakupu biletu jednorazowego bez rezerwacji miejsca do siedzenia).
5. Podróżny może nabyć bilety:
  - a. jednorazowy z rezerwacją miejsca do siedzenia, pociągi: TLK, IC, EIC, EIP; taryfa: N\*, 30%, 33%, 37%, 50%, 51%, 78%, 95%, 100% – dla dzieci do lat 4, UUT\*\* (\*N – bilet normalny \*\*UUT – bilet z ulgową usługą transportową);
  - b. jednorazowy bez rezerwacji miejsca do siedzenia, pociągi: TLK, IC, EIC; taryfa: N\*, 30%, 33%, 37%, 50%, 51%, 78%, 95%, 100% – dla dzieci do lat 4, UUT\*\* (\*N – bilet normalny \*\*UUT – bilet z ulgową usługą transportową);
  - c. Bilety w zakresie: ofert Bilet Rodzinny, Taniej z Bliskimi i Duża Rodzina; miejsc w Strefie Ciszy, przejazdu dwoma pociągami (jedna przesiadka).
  - d. Bilet na przewóz roweru, bagażu lub psa- wyłącznie do biletu na przejazd.
6. W przypadku podróży obejmujących większą liczbę połączeń, pasażer jest przed zakupem biletu/biletów poinformowany czy ten bilet/bilety stanowią odrębne umowy przewozu (nie stanowią wspólnego biletu). Bilet/bilety będą stanowić odrębne umowy przewozu w przypadkach:
  - a. wybrania przez pasażera połączenia kolejowego na pociągi uruchamiane przez PKP IC z planowanym czasem na przesiadkę krótszym niż 10 minut, którego łączny czas przejazdu, zgodnie z rozkładem jazdy przekracza 24 godziny,
  - b. gdy przejazd w relacji wybranej przez podróżnego będzie odbywał się częściowo pociągiem uruchamianym przez PKP IC i częściowo pociągiem innego przewoźnika.

### § 4

#### Zakup i kontrola biletu

1. Podróżny, na urządzeniu elektronicznym może nabyć bilet. W tym celu powinien:
  - 1) zarejestrować się na platformie KOLEO, zgodnie z regulaminem platformy KOLEO;
  - 2) wprowadzić parametry zapytania do wyszukiwarki a następnie wybrać m.in.:
    - a. stację początkową, stacją docelową,
    - b. datę i godzinę odjazdu,

- c. klasę wagonu, rodzaj miejsca
  - d. rodzaj ulgi albo oferty w przypadku korzystania z ulgi lub oferty dla siebie oraz współpasażerów;
  - e.
- 3) dokonać zapłaty za przejazd w ciągu 15 minut od ich zamówienia, ale nie później niż 5 minut przed odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie. Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia. Dostępne formy płatności:
- a. konto KOLEO lub
  - b. blik lub
  - c. karta płatnicza lub
  - d. szybkim przelew lub
  - e. inną dostępną na platformie KOLEO formą płatności.
2. Bilet jest ważny w terminie i zakresie na nim wskazanym.
3. Bilet wystawiany jest w formie elektronicznej i dostępny jest na platformie Koleo w zakładce „Moje Bilety” oraz w formie pdf wysłanego na wskazany adres e-mailowy.
4. Podróżny zobowiązany jest okazać obsłudze pociągu PKP IC 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 Aztec (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 Aztec,
  - c. dokument potwierdzający tożsamość,
  - d. ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu.
5. 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.
6. Podróżny jest zobowiązany okazać podczas kontroli bilet otrzymany bezpośrednio z platformy KOLEO. Nie jest dopuszczalne okazywanie zdjęć biletów, zrzutów ekranu itp.

## § 5

### Zmiana imienia i nazwiska na bilecie

1. Na bilecie wskazane jest imię i nazwisko Podróżnego lub jednego z pasażerów, jeśli Podróżny nie jest jednocześnie pasażerem.
2. **Podróżny może zmienić imię i nazwisko pasażera wskazanego na bilecie tylko jeden raz i tylko na platformie KOLEO.**
3. Imię i nazwisko można zmienić **najpóźniej na 5 minut przed odjazdem pociągu** ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie.
4. Możliwość zmiany imienia i nazwiska na platformie KOLEO dostępna jest w zakładce „Moje Bilety” w opcji „Zmiana danych pasażera”.
5. Zmiana imienia i nazwiska pasażera skutkuje wystawieniem nowego biletu.
6. W pociągu zawsze musi jechać osoba, której imię i nazwisko jest wskazane na bilecie. Jeśli osoba ta nie jedzie w pociągu, to bilet jest nieważny.

## § 6

### Zmiana umowy przewozu

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

- 2) stacji przeznaczenia,
  - 3) drogi przewozu,
  - 4) zmiany liczby osób,
  - 5) zakresu uprawnień do ulg,
  - 6) zmiana klasy wagonu,
  - 7) zmiana kategorii miejsca.
2. **Zmiany umowy przewozu na platformie KOLEO można dokonać nie później niż na 5 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji wyjazdu wskazanej na wymienianym bilecie.**
  3. Zmiana Biletu PKP IC na platformie KOLEO dostępna jest w zakładce „Moje Bilety” w profilu Podróżnego. Po wybraniu opcji „Wymień” Podróżny zostaje przekierowany na stronę wyszukiwarki nowego połączenia, gdzie wybiera nowe połączenie oraz dowolny Bilet PKP IC.
  4. Jeśli nowy Bilet jest tańszy od Biletu wymienionego, automatycznie po zakończeniu procesu zmiany umowy przewozu zwracana jest Podróżnemu różnica w cenie między biletami.
  5. Jeśli nowy Bilet jest droższy niż Bilet wymieniony, Podróżny dopłaca różnicę w cenie biletów przy potwierdzaniu transakcji.
  6. W przypadku, gdy Podróżny nie zdążył wymienić biletu w terminie wskazanym w pkt 2, wymiana jest możliwa na zasadach określonych w określonych w regulaminie sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów.

## § 7

### Prawa i obowiązki Podróżnego

1. Podróżny zobowiązany jest:
  - 1) podać przy korzystaniu z platformy KOLEO prawdziwe i aktualne dane,
  - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu KOLEO-PKP IC na każde żądanie KOLEO,
  - 3) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie,
  - 4) okazać do kontroli bilet i dokumenty zgodnie z § 4 pkt 4.
2. Akceptując Regulamin KOLEO-PKP IC, Podróżny oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z KOLEO są prawdziwe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.

## § 8

### Rozwiązanie umowy przewozu

1. Podróżny może rozwiązać umowę przewozu:
  - 1) **nie później niż na 5 minut przed godziną wyjazdu wskazaną na bilecie na platformie KOLEO** lub
  - 2) po terminie wskazanym w pkt 1) bezpośrednio w PKP IC na zasadach określonych w regulaminie PKP Intercity
2. Bilet można zwrócić na platformie KOLEO poprzez wybranie opcji „Zwróć”, dostępnej w zakładce „Moje Bilety” w profilu Podróżnego.
3. Należność zwracana Podróżnemu obliczana jest zgodnie z postanowieniami regulaminu sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów.

## § 9

### Reklamacje, skargi i wnioski

1. Reklamacje, skargi i wnioski w zakresie funkcjonowania platformy KOLEO, w tym w szczególności w przypadkach dotyczących:
  - stwierdzenia nieprawidłowości związanej z transakcją zakupu biletu,
  - niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania biletu z powodu błędnego działania platformy KOLEO,
  - braku możliwości zmiany umowy przewozu z powodu błędnego działania platformy KOLEO,Podróżny może składać:
  - 1) drogą elektroniczną na adres: [reklamacje@koleo.pl](mailto:reklamacje@koleo.pl),
  - 2) listownie na adres:  
ASTARIUM sp. z o.o. / KOLEO

Rondo ONZ 1,  
00-124 Warszawa

2. Reklamacje, skargi i wnioski dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez PKP Intercity Podróżny może składać na zasadach określonych w regulaminie PKP Intercity.

## § 10

### Wystawianie faktur VAT

1. Bilet nie jest fakturą VAT.
2. Faktura jest wystawiana przez Usługodawcę wyłącznie w formie elektronicznej.
3. Faktura może być wygenerowana na platformie KOLEO w zakładce „Bilety” w profilu Podróżnego do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za bilet.
4. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 3 należy przesłać wniosek o jej wystawienie na adres: fakturye-ic@intercity.pl.

## § 11

### Prawa i obowiązki PKP IC

1. PKP IC ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu KOLEO w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu KOLEO-PKP IC.
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem KOLEO, PKP IC zobowiązane jest do wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową.

## § 12

### Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych („Administrator”) Podróżnych korzystających z usługi zakupu biletów PKP IC w KOLEO jest Astarium sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa.
2. Dane osobowe przetwarzane są przez Administratora m.in. na podstawie przepisów 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) („RODO”) i w zakresie wynikającym z przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe i wydanym na jej podstawie Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane (i) w celu wykonania usługi i zawarcia umowy przewozu (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO), w szczególności w celu realizacji procesu sprzedaży biletów, w tym zawarcia umowy przewozu pociągami PKP IC, przyjmowania zwrotu biletów, rozpatrywania reklamacji, kontroli ważności biletów, realizacji obowiązków i uprawnień Podróżnego lub Spółki PKP Intercity S.A., (ii) w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO), (iii) w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO), za które uznajemy: ustalenie, dochodzenie lub obronę przed roszczeniami, marketing bezpośredni, analizę danych o świadczonych usługach, archiwizację danych, (iv) a także – w przypadku wyrażenia odpowiedniej zgody – w celach marketingowych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
4. Podanie danych osobowych jest niezbędne w celu wykonania usługi oraz zawarcia i realizacji umowy z Usługodawcą i umowy przewozu. Podanie danych osobowych jest również wymogiem ustawowym, niezbędnym do realizacji usługi przewozu (w tym nabycia biletu na przejazdy pociągami), jak również w celu rozpatrzenia reklamacji przez przewoźnika kolejowego. Niepodanie danych osobowych uniemożliwi wykonanie usługi i nabycie biletu.
5. W niektórych przypadkach Administrator może przetwarzać dane osobowe na podstawie zgody. Zgoda ma charakter dobrowolnego, konkretnego, świadomego i jednoznacznego okazania woli osoby, której dane dotyczą. Każda ze zgód jest dobrowolna i może być w każdej chwili cofnięta, co nie wpłynie jednak na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed cofnięciem zgody.

6. Zgoda na przetwarzanie danych dziecka, które nie ukończyło 13 lat musi być wyrażona albo zaaprobowana przez osobę sprawującą władzę rodzicielską lub opiekę nad dzieckiem i tylko w zakresie wyrażonej zgody.
7. Osoba, której dane są przetwarzane i przechowywane ma prawo żądać od Administratora:
  - 1) dostępu do swoich danych oraz wydania kopii tych danych;
  - 2) sprostowania (poprawiania) danych;
  - 3) usunięcia danych;
  - 4) ograniczenia przetwarzania danych;
  - 5) przeniesienia danych do innego administratora;
  - 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
8. Dane osobowe Użytkowników KOLEO są przekazywane przewoźnikom, których bilety sprzedawane są w systemie KOLEO, w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania umowy przewozu, a także realizacji i ochrony praw. Niezależnie od tego dane Użytkownika możemy przekazać organom państwowym uprawnionym do ich pozyskania, takim jak Policja, Sąd, Prokuratura, Urząd Skarbowy, Komornik.
9. Ponadto dane Użytkownika możemy przekazywać wyłącznie dwóm grupom odbiorców:
  - 1) osobom upoważnionym przez nas – naszym pracownikom i współpracownikom, którzy muszą mieć dostęp do danych, aby wykonywać swoje obowiązki,
  - 2) podmiotom przetwarzającym którym zlecimy czynności wymagające przetwarzania danych np. osobom zajmującym się obsługą informatyczną.
10. Dane osobowe będą przechowywane w okresie obowiązywania umowy oraz po jej rozwiązaniu przez okres wymagany przepisami prawa, tj. nie dłużej niż 6 lat po zakończeniu. W przypadku dochodzenia roszczeń dane mogą być przechowywane przez okres ich przedawnienia.
11. Dane przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do czasu wycofania tej zgody lub złożenia sprzeciwu przez Użytkownika na dalsze przetwarzanie danych.
12. Jeżeli osoba, której dane są przetwarzane uzna, że ich przetwarzanie przez Administratora narusza przepisy prawa, wówczas ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
13. PKP IC jest administratorem danych osobowych dostarczonych przez Użytkownika, który zakupił bilet. Odpowiednie informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez przewoźnika umieszczone są w dostarczonej przez niego klauzuli informacyjnej.

### **§ 13**

#### **Postanowienia końcowe**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie KOLEO-PKP IC zastosowanie mają przepisy określone w:

1. Regulaminie sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów.
2. Odrębnych regulaminach PKP IC dostępnych na stronie [www.intercity.pl](http://www.intercity.pl).
3. Regulaminie platformy KOLEO, dostępnym na stronie <https://pomoc.koleo.pl>.