

Regulamin świadczenia usługi Bambetle+

z dnia 26 marca 2024 r.

Naszym celem jest ułatwianie pasażerom podróży koleją, dlatego w 10 krótkich i przejrzystych rozdziałach pragniemy wytłumaczyć zasady korzystania z usługi Bambetle+.

§ 1 Słownik terminów

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Bagaż** inaczej **Bambetle** – jedna przesyłka nadawana przez Pasażera, przewożona w ramach świadczenia Usługi Bambetle+, nadawana przez Nadawcę i odbierana przez Odbiorcę na zlecenie Pasażera, spełniająca wymogi określone w niniejszym Regulaminie
2. **DHL** – spółka pod firmą **DHL Parcel Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Osmańska 2, 02-823 Warszawa), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000631916, NIP 9512417713, kapitał zakładowy 21 479 000,00 PLN (opłacony w całości).
3. **Nadawca** – osoba, która nadaje Bambetle w imieniu Pasażera w ramach zamówionej Usługi Bambetle+.
4. **Odbiorca** – osoba, która odbierze Bambetle w imieniu Pasażera w ramach zamówionej Usługi Bambetle+.
5. **Aplikacja KOLEO** – aplikacja mobilna dostępna z systemów operacyjnych Android i iOS.
6. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usługi Bambetle+, dostępny pod adresem [<https://pomoc.koleo.pl>] w zakładce „Pomoc”.
7. **Regulamin DHL** - Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Parcel Polska Sp. z o.o. aktualny na dzień przyjęcia przesyłki do przewozu, dostępny pod adresem [www.dhl.com/pl] w zakładce Obsługa Klienta.
8. **Regulamin KOLEO** – warunki świadczenia usług na platformie KOLEO na rzecz Pasażerów, dostępny na stronie [<https://pomoc.koleo.pl/pyt/regulamin-koleo>]
9. **Urządzenie mobilne** – przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet z systemem operacyjnym Android lub iOS umożliwiające zarejestrowanemu Pasażerowi zamówienie Usługi Bambetle+.
10. **Usługa Bambetle+** – możliwość nadania Bagażu wprost spod drzwi Pasażera oraz dostarczeniu go do docelowego miejsca podróży.
11. **KOLEO** – spółka pod firmą **Astarium spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie (adres: Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000416223, NIP 1132854509, kapitał zakładowy 760 000,00 PLN (opłacony w całości), twórca KOLEO.
12. **Pasażer** – osoba zamawiająca usługę Bambetle+.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. W Regulaminie określono zasady świadczenia Usługi Bambetle+.
2. Regulamin ma zastosowanie wyłącznie przy składaniu zlecenia na wykonanie Usługi przez Aplikację KOLEO na urządzeniach mobilnych.
3. Regulamin stanowi uzupełnienie Regulaminu KOLEO oraz regulaminu DHL.
4. Akceptując Regulamin Pasażer akceptuje jednocześnie Regulamin KOLEO oraz Regulamin DHL.

§ 3 Przedmiot usługi

1. W ramach Usługi Bambetle+ KOLEO świadczy usługę umożliwienia zamówienia transportu Bagażu, dzięki której Pasażer będzie mógł nadać swoje Bambetle prosto z domu, by móc odebrać je na miejscu korzystając z usług firmy DHL.
2. Warunkiem skorzystania z usługi Bambetle+ jest zakup przez Aplikację KOLEO biletu na trasie o długości co najmniej 100 km, dla wybranych połączeń.
3. W przypadku wcześniejszego nabycia biletu poprzez aplikację KOLEO lub stronę internetową www.KOLEO.pl Pasażer ma możliwość uzupełnienia swojego zamówienia o usługę Bambetle+ poprzez kontakt z obsługą klienta (pod adresem bambetle@koleo.pl).
4. DHL na zlecenie KOLEO na rzecz Pasażera wykonuje usługę zgodnie z Regulaminem DHL.
5. Odbiór Bagażu od Nadawcy oraz Dostawa Bagażu do Odbiorcy jest realizowana w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
6. Usługa Bambetle+ realizowana jest wyłącznie na terytorium Polski.
7. Nadawca będzie mógł nadać Bambetle:
 - a. w ostatni dzień roboczy przed planowaną podróżą, jeżeli podróż jest planowana w niedzielę, poniedziałek, wtorek, środę, czwartek, piątek,
 - b. W dzień poprzedzający ostatni dzień roboczy przed planowaną podróżą, jeżeli podróż jest planowana w sobotę.
8. Usługę Bambetle+ można zamówić nie wcześniej niż 30 dni przed dniem planowanej podróży.
9. Możliwość zamówienia usługi Bambetle+ zostanie zablokowana, gdy między dniem planowania podróży a dniem rozpoczęcia podróży nie występuje dzień roboczy.
10. Bagaż w kategoriach **5 kg, 15 kg oraz 30 kg** powinien spełniać następujące warunki:
 - a. maksymalna waga odpowiednio: 5 kg, 15 kg lub 30 kg,
 - b. maksymalna długość: 200 cm,
 - c. obwód liczony zgodnie z wzorem (długość + 2x szerokość + 2x wysokość) nie większy niż 450 cm.

Gdzie długość stanowi najdłuższy bok podstawy.

Przykład wyliczenia obwodu dla Bambetli o wymiarach 100 cm x 45 cm x 20 cm:

Obwód jest równy: 100 cm + 2 x 45 cm + 2 x 20 cm = 230 cm

11. W ramach zamawianej usługi Bambetle+, łączna liczba Bagaży jaką Pasażer może zamówić poprzez aplikację KOLEO oraz poprzez Obsługę Klienta wynosi maksymalnie 6 sztuk.
12. Przekroczenie zadeklarowanej wagi Bambetli może skutkować dodatkową opłatą, którą zostanie obciążony Pasażer.
13. Pasażer przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że DHL ma prawo odmówić wykonania Usługi w przypadku, gdy Bagaż nie będzie spełniał deklarowanych podczas zamawiania Usługi charakterystyk (warunki opisane w § 3 punkt 9 niniejszego regulaminu) albo będzie zawierał przedmioty niedozwolone (opisane w § 3 punkt 13 niniejszego regulaminu).
14. Bagaż nie może zawierać:
 - a. towarów wyłączonych z przewozu zgodnie z Regulaminem DHL,
 - b. materiałów i cieczy mogących podwyższać ryzyko powstawania uszkodzeń w transporcie,
 - c. elektroniki.
15. Pasażer przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że w ramach Usługi Bambetle+ gwarantowana jest:
 - a. 1 próba odbioru Bagażu od Nadawcy,
 - b. 2 próby dostawy Bagażu do Odbiorcy,
16. Pasażer przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że:
 - a. w przypadku braku możliwości odbioru Bagażu od Nadawcy, o ile Pasażer nie zwrócił lub nie wymienił biletu na przejazd, Pasażerowi nie przysługuje zwrot kosztów poniesionych na poczet zamawianej usługi Bambetle+,
 - b. w przypadku 2 nieudanych prób dostawy Bagażu do Odbiorcy, Bagaż zostanie odesłany do Nadawcy na koszt Pasażera,
 - c. Pasażer zostanie obciążony kosztem zwrotu Bagażu do Nadawcy (koszt ten równy jest kosztowi zamówionej Usługi Bambetle+) i zobowiązuje się pokryć ten koszt. Rozliczenie może nastąpić w szczególności poprzez:

- automatyczne pobranie z konta KOLEO opłaty za Usługę w przypadku, gdy saldo konta na to pozwala,
 - wezwanie do doładowania konta KOLEO środkami umożliwiającymi płatność za zwrot Bagażu w terminie do 5 dni,
17. Rezygnacja z usługi Bambetle+ może być zrealizowana jedynie poprzez zgłoszenie wysłane na adres bambetle@koleo.pl, najpóźniej do godziny 12:00 w południe dnia poprzedzającego nadanie Bagażu.
- a. gdy rezygnacja z usługi Bambetle+ nastąpi do 12:00 w południe dnia poprzedzającego planowane nadanie Bagażu poprzez zgłoszenie na adres bambetle@koleo.pl, usługa Bambetle+ zostanie anulowana, a zwrot za usługę Bambetle+ nastąpi na konto KOLEO bez potrącenia,
 - b. gdy rezygnacja z usługi Bambetle+ nastąpi po 12:00 w południe dnia poprzedzającego planowane nadanie Bagażu poprzez zgłoszenie na adres bambetle@koleo.pl, Pasażerowi przysługuje prawo do 50% zwrotu za usługę, który będzie przelany na konto KOLEO.
18. W przypadku zwrotu biletu na podróż:
- a. gdy zwrot biletu nastąpi do 23:30 dnia poprzedzającego planowane nadanie Bagażu, usługa Bambetle+ zostanie anulowana automatycznie, a zwrot za usługę Bambetle+ nastąpi automatycznie na konto KOLEO bez potrącenia,
 - b. gdy zwrot biletu nastąpi po 23:30 dnia poprzedzającego planowane nadanie odbiór Bagażu, Pasażerowi przysługuje prawo do 50% zwrotu za usługę, który będzie przelany automatycznie na konto KOLEO,
19. W przypadku wymiany biletu na podróż:
- a. gdy wymiana biletu nastąpi do 23:30 dnia poprzedzającego planowane nadanie Bagażu, usługa Bambetle+ zostanie anulowana automatycznie, a zwrot za usługę Bambetle+ nastąpi automatycznie na konto KOLEO bez potrącenia,
 - b. gdy wymiana biletu nastąpi po 23:30 dnia poprzedzającego planowane nadanie Bagażu, Pasażerowi przysługuje prawo do 50% zwrotu za usługę, który będzie przelany automatycznie na konto KOLEO,
 - c. celem zamówienia usługi Bambetle+ postępuj zgodnie z §3 punkt 3.

§ 4

Obowiązki Pasażera

1. Pasażer zobowiązany jest do:
 - a. podania przy zamówieniu Usługi Bambetle+ prawdziwych i aktualnych danych dotyczących danych Nadawcy, Odbiorcy oraz Bagażu,
 - b. potwierdzenia zapoznania się z Regulaminem usług Bambetle+ i Regulaminem KOLEO,
2. Pasażer zobowiązuje się zapłacić za wykonaną Usługę Bambetle+ zgodnie z ceną określoną na platformie KOLEO.
3. Pasażer zobowiązuje się pokryć koszty niewykonania Usługi Bambetle+ wynikające z winy Pasażera opisanych w § 4 punkt 5 i 6.
4. Pasażer zobowiązuje się do:
 - a. nieumieszczania w Bagażu przedmiotów opisanych w § 3 punkt 12,
 - b. wydania Bagażu pracownikowi DHL,
 - c. zapewnienia obecności Nadawcy w dniu nadania Bambetli,
 - d. zapewnienia obecności Odbiorcy w dniu dostawy Bambetli,
 - e. powiadomienia Odbiorcy o konieczności sprawdzenia stanu Bagażu i ewentualnego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela DHL,
5. W przypadku braku możliwości doręczenia Bagażu do Odbiorcy, Bagaż zwracany będzie do Nadawcy, na koszt Pasażera, który zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za transport zwrotny Bagażu do Nadawcy, w wysokości opłaty równej za zamówioną usługę Bambetle+. Dalszy ewentualny tryb postępowania z przesyłkami nieodebranymi określają regulaminy DHL.
6. W przypadku stwierdzenia niezgodności rzeczywistych parametrów Bagażu z zadeklarowanymi przez Pasażera lub nieprawidłowości zapakowania Bagażu, odebranej przesyłki, Pasażer zobowiązany będzie do pokrycia opłat wynikających z rozbieżności pomiędzy zadeklarowanymi a rzeczywistymi parametrami przesyłki w terminie 7 dni od otrzymania informacji o konieczności zapłaty.

§ 5

Obowiązki KOLEO

1. KOLEO nie świadczy usług przewozu przesyłek, a zleca usługi na rzecz Pasażera.
2. Usługa wykonywana jest przez DHL.
3. Pasażer oświadcza, że przyjmuje do wiadomości i akceptuje, iż Usługę świadczy DHL, jako podmiot profesjonalny, a tym samym wyłączona jest wina Pasażera w wyborze firmy transportującej Bambetle.
4. KOLEO ponosi odpowiedzialność za zamówienie Usługi Bambetle+.
5. KOLEO ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego wynikła szkoda.

§ 6

Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje Usługi Bambetle+ mogą być składane w przypadku nienależytego jej wykonania, w szczególności w przypadku: uszkodzenia lub utraty Bagażu.
2. W przypadku uszkodzenia bagażu reklamacja musi być złożona drogą elektroniczną na adres bambetle@koleo.pl w dniu dostawy bagażu do miejsca docelowego.
3. Reklamacje, skargi i wnioski w zakresie funkcjonowania platformy KOLEO, w tym w szczególności w przypadkach dotyczących stwierdzenia nieprawidłowości związanej z zamówieniem lub wykonaniem Usługi Bambetle+, Pasażer może składać:
 - a. drogą elektroniczną na adres: bambetle@koleo.pl,
 - b. listownie na adres:
ASTARIUM sp. z o.o. / KOLEO
Francuska 11A,
03-906 Warszawa

§ 7

Wystawianie faktur VAT

1. Pasażer wyraża zgodę na wystawianie faktur w formie elektronicznej.
2. W celu otrzymania Faktury Pasażer zobowiązany jest do złożenia wniosku o jej wystawienie na adres: bambetle@koleo.pl.

§ 9

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych („Administrator”) Pasażerów korzystających z usługi 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 zlecenia wykonania Usługi Bagażu na zlecenie Zleceniodawcy (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO), w szczególności w celu realizacji przewozu Bagażu, w tym zawarcia umowy z DHL, rozpatrywania reklamacji, realizacji obowiązków i uprawnień Zleceniobiorcy, Pasażera lub DHL, (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 ze Zleceniobiorcą i wykonania usługi. Podanie danych osobowych jest również wymogiem ustawowym, niezbędnym do realizacji Usługi. Niepodanie danych osobowych uniemożliwi wykonanie usługi.
 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:
 - a. dostępu do swoich danych oraz wydania kopii tych danych;
 - b. sprostowania (poprawiania) danych;
 - c. usunięcia danych;
 - d. ograniczenia przetwarzania danych;
 - e. przeniesienia danych do innego administratora;
 - f. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
 8. Dane osobowe Pasażerów KOLEO są przekazywane DHL, która świadczy Usługę, w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Usługi, a także realizacji i ochrony praw. Niezależnie od tego dane Pasażera możemy przekazać organom państwowym uprawnionym do ich pozyskania, takim jak Policja, Sąd, Prokuratura, Urząd Skarbowy, Komornik.
 9. Ponadto dane Pasażera możemy przekazywać wyłącznie dwóm grupom odbiorców:
 - a. osobom upoważnionym przez nas – naszym pracownikom i współpracownikom, którzy muszą mieć dostęp do danych, aby wykonywać swoje obowiązki,
 - b. 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 Pasażera 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. DHL jest administratorem danych osobowych dostarczonych przez Pasażera, który korzysta z Usługi. Odpowiednie informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez przewoźnika umieszczone są w dostarczonej przez niego klauzuli informacyjnej.

§ 10

Ważne sprawy na koniec

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy określone w:

1. powszechnie obowiązujących przepisach prawa,
 2. Regulaminie platformy KOLEO, dostępnym na stronie [<https://pomoc.koleo.pl>] w zakładce „Pomoc”,
 3. Regulaminie DHL, dostępnym pod adresem [www.dhl.com/pl] w zakładce Obsługa Klienta.
- Pojęcia niezdefiniowane w § 1, należy rozumieć zgodnie z definicjami umieszczonymi w regulaminie DHL lub w przypadku ich braku, zgodnie z potocznym rozumieniem.