

**Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów na przejazd pociągami przewoźnika  
Arriva RP Sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem KOLEO-Arriva RP  
(obowiązuje od 08.12.2025 r.)**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Na podstawie art. 4 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.) Arriva RP Sp. z o.o. ustalają Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych w pociągach Arriva RP, zwany dalej Regulaminem KOLEO-Arriva RP.
2. Regulamin KOLEO-Arriva RP określa warunki oraz zasady zakupu biletów, warunki dokonywania płatności za bilety oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane bilety.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Podróżny akceptuje jednocześnie Regulamin serwisu KOLEO. Jeżeli Podróżny nie akceptuje warunków Regulaminu serwisu KOLEO, KOLEO-Arriva RP 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>.
4. Bilet zgodnie z regulaminem KOLEO-Arriva RP można zakupić wykorzystując wyłącznie platformę dystrybucyjną KOLEO.
5. W celu nabycia biletu, Podróżny musi dokonać rejestracji w KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie serwisu KOLEO.
6. W celu poprawnego wydrukowania biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4, w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi.
7. Do zapisania biletu na urządzeniu mobilnym wymagane jest postępowanie się urządzeniem z obsługą plików PDF minimum w specyfikacji 1.4, wyposażonym w ekran pozwalający na wyświetlenie obrazów o rozmiarze nie mniej niż 3 cale.
8. Podróżny akceptując Regulamin KOLEO-Arriva RP wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Podróżnym z jednej strony a Usługodawcą i Arriva RP z drugiej.
9. Instrukcja korzystania z serwisu KOLEO dostępna jest na stronie [www.pomoc.koleo.pl](http://www.pomoc.koleo.pl) w zakładce „Pomoc”.

## § 2

### Słownik terminów

Użyte w Regulaminie KOLEO-Arriva RP określenia oznaczają:

- 1) ARP – Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu, przy ul. Tadeusza Kościuszki 71 lok. 404 (87-100 Toruń), będącą przewoźnikiem, który faktycznie przewozi podróżnego i przejmuje odpowiedzialność za jego przewóz pociągiem lub innym środkiem transportu.
- 2) 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 ul. Francuska 11A, 03-906 Warszawa, KRS 0000416223; właściciel platformy KOLEO, będące przedsiębiorstwem wydania biletu, które na wniosek ARP 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 KOLEO i uprawniający do przejazdu pociągami ARP, zgodnie ze wskazaniem 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 znajduje się na bilecie.
- 6) RP-ARP – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt Arriva RP Sp. z o.o. którego aktualna wersja jest dostępna na stronie internetowej [www.arriva.pl](http://www.arriva.pl).
- 7) TP-ARP – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt Arriva RP Sp. z o.o., której aktualna wersja jest dostępna na stronie internetowej [www.arriva.pl](http://www.arriva.pl).
- 8) Regulamin serwisu KOLEO – regulamin serwisu KOLEO, dostępny pod adresem <https://koleo.pl/>
- 9) 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 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.
- 10) Umowa przewozu – umowa zawarta z ARP za pośrednictwem systemu informatycznego obsługiwane przez KOLEO, na przewóz osób, rzeczy i/albo zwierząt pociągami uruchamianymi przez ARP.

11) Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu – odpowiednie dokumenty, o których mowa w TP-ARP.

### **§ 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-Arriva RP,
  - 2) spełnienie następujących wymagań:
    - a) dostęp do Internetu,
    - b) zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript,
    - c) w przypadku korzystania z urządzenia elektronicznego zainstalowanie jednej z następujących przeglądarek,
    - d) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego niezbędnych danych,
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.
3. Konto w KOLEO może być usunięte zgodnie z Regulaminem serwisu KOLEO.

### **§ 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 na 5 minut przed rozpoczęciem podróży,  
Podróżny może nabyć bilety:
  - 1) jednorazowe:
    - a) według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%
    - b) według ofert ARP ogłoszonych na stronie internetowej Arriva RP Sp. z o.o. (z wyjątkiem ofert, których warunki uniemożliwiają dystrybucję w systemie KOLEO);
  - 2) na przewóz roweru, psa, bagażu – wyłącznie do biletu na przejazd.

4. Na bilecie zamieszczone są następujące dane:

- 1) nazwa przewoźnika,
- 2) kod 2D,
- 3) szczegóły dotyczące podróży (np. nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia, data),
- 4) wskazanie rodzaju taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
- 5) liczba osób wg taryfy normalnej i/lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
- 6) wysokość opłaty za przejazd,
- 7) odległość taryfowa lub obszar obowiązywania,
- 8) termin lub zakres ważności,
- 9) numer biletu,
- 10) imię i nazwisko Podróżnego,
- 11) forma płatności,
- 12) inne informacje.

5. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami ARP określone są w TP-ARP.

## **§ 5**

### **Zakup biletu**

1. Podróżny, na urządzeniu elektronicznym może nabyć bilet. W tym celu 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) wprowadzi 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:
  - a) kartą płatniczą lub
  - b) szybkim przelewem lub
  - c) inną dostępną w KOLEO formą płatności.

Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

2. Bilet jest ważny:

1) zgodnie z terminem określonym w RP-ARP, regulaminie oferty lub warunkach odprawy podróżnych (termin ten jest umieszczony na bilecie internetowym),

2) na urzędzeniu zgodnie z § 1 ust. 9 lub formie wydruku papierowego.

3. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu ARP ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.

4. Zakupu biletu możliwy jest najpóźniej na 5 min. przed odjazdem pierwszego pociągu w wybranym połączeniu.

## **§ 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.

2. Zmiany umowy przewozu można dokonać najpóźniej 15 min. przed rozpoczęciem terminu ważności biletu dokonać wymiany biletu za pośrednictwem KOLEO.

3 Po rozpoczęciu podróży zmiana umowy jest możliwa poprzez zgłoszenie się do obsługi pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pojazdu, a w przypadku zmiany stacji przeznaczenia – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację przeznaczenia wskazaną na bilecie.

3. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1., mogą być dokonane przed rozpoczęciem podróży za pośrednictwem KOLEO w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego.

4. Podróżny, który rozpoczął przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności biletu internetowego zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pojazdu zgłosić się do obsługi pociągu, celem zakupu biletu na faktyczny przejazd i uzyskania odpowiedniego poświadczenia o niewykorzystaniu biletu internetowego.

5. Przejazd po terminie ważności biletu internetowego nie jest możliwy.

6. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na przewóz roweru,

rzeczy lub psa jest ważny w zakresie i terminie wynikającym z tej zmiany.

10. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga wymiany biletu, wówczas Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Bilet posiadany przez Podróżnego poświadcza się na zasadach określonych w RP-ARP. O zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet można wnioskować drogą reklamacji. Należność do zwrotu obliczana jest zgodnie z postanowieniami w RP-ARP.

## **§ 7**

### **Rozwiązanie umowy przewozu**

1. Podróżny może rozwiązać umowę przewozu w przypadku biletu jednorazowego – nie później niż 15 minut przed planowaną godziną wyjazdu, wskazaną na bilecie:

1) samodzielnie, za pośrednictwem systemu KOLEO, wybierając opcję „Zwrot biletu” w zakładce „Historia zakupów”

albo

2) zgłaszając całkowitą rezygnację z podróży w punkcie odprawy podróżnych lub u drużyny konduktorskiej, następnie złożyć reklamację, zgodnie z zapisami RP-ARP,

albo

3) składając pisemną reklamację, zgodnie z zapisami RP-ARP:

2. W przypadku zgłoszenia całkowitej rezygnacji z podróży w punkcie odprawy podróżnych lub u drużyny konduktorskiej, uprawniony pracownik jest zobowiązany dokonać poświadczenia o zgłoszeniu całkowitej rezygnacji z podróży, wskazując jednocześnie datę i godzinę przyjęcia. Poświadczenie należy dołączyć do reklamacji.

3. W przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 3, uprawniony pracownik jest zobowiązany wpisać na formularzu reklamacyjnym godzinę przyjęcia reklamacji.

4. W przypadku przekroczenia terminu i braku poświadczenia o zgłoszeniu całkowitej rezygnacji z podróży, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, podróżny może w ciągu jednego roku kalendarzowego wnioskować o zwrot należności drogą pisemnej reklamacji, wniesionej zgodnie z zapisami RP-ARP.

5. Złożenie reklamacji, o której mowa w ust. 4, nie jest równoznaczne z uznaniem roszczenia za zasadne.

6. Zwrot należnej Podróżnemu kwoty za całkowicie niewykorzystany bilet, zwrócony zgodnie z ust. 1 pkt 1, następuje automatycznie na konto KOLEO, a na konto bankowe po wniosku podróżnego.

## § 8

### Reklamacje, skargi i wnioski

1. Reklamacje, skargi i wnioski w zakresie funkcjonowania serwisu 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 serwisu KOLEO,
- braku możliwości zmiany umowy przewozu z powodu błędnego działania serwisu KOLEO, podróżny może składać:

1) drogą elektroniczną na adres: reklamacje@koleo.pl,

2) listownie na adres: ASTARIUM sp. z o.o. / KOLEO Ul. Francuska 11A, 03-906 Warszawa

2. Reklamacje, skargi i wnioski dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez ARP, rozwiązania umowy przewozu po upływie terminów wskazanych w § 7 ust. 1, zmiany umowy przewozu po rozpoczęciu terminu ważności biletu, podróżny może składać na zasadach określonych w RP-ARP.

## § 9

### Wystawianie faktur VAT

1. Bilet jednorazowy niezależnie od odległości przejazdu uznawany jest za fakturę VAT.

2. Fakturami są dokumenty przewozu, które spełniają warunki:

- numer i datę wystawienia,
- nazwę podatnika (tj. przewoźnika)
- numer, za pomocą którego podatnik jest zidentyfikowany na potrzeby podatku (NIP przewoźnika)
- informację pozwalającą na identyfikację usługi
- kwotę podatku
- kwotę należności ogółem

ARP do takich biletów nie wystawia dodatkowych dokumentów w postaci faktur.

3. Do biletów okresowych oraz wieloprzejazdowych (karnetów) faktura wystawiana jest na życzenie klienta. Wnioski o wystawienie faktur VAT należy składać na adres mailowy [sekretariat@arriva.pl](mailto:sekretariat@arriva.pl) przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu.

## **§ 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-Arriva RP na każde żądanie KOLEO,

3) okazać obstudze pociągu ARP 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.

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-Arriva RP, Podróżny oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z KOLEO są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.

4. Podróżny jest zobowiązany okazać podczas kontroli bilet otrzymany bezpośrednio z serwisu KOLEO. Nie jest dopuszczalne okazywanie zdjęć biletów, zrzutów ekranu itp.

## **§ 11**

### **Prawa i obowiązki ARP**

1. ARP ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu KOLEO w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu KOLEO-Arriva RP.

2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem KOLEO, ARP zobowiązana jest do wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową.

## **§ 12**

### **Dane osobowe**

1. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych zawarte są na stronie internetowej:

1) KOLEO - [https://koleo.pl/privacy\\_policy](https://koleo.pl/privacy_policy)

2) Arriva RP - <https://arriva.pl/286/polityka-prywatnosci>

## **§ 13**

### **Postanowienia końcowe**

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

1) Regulaminie przewozów Arriva RP,

2) Taryfie przewozowej Arriva RP,

3) Regulaminie serwisu KOLEO