

**Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów  
na przejazd pociągami LEO Express  
(zwany dalej Regulaminem KOLEO- LEO Express)**

*(obowiązuje od 13.03.2026 r.)*

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Regulamin KOLEO- LEO Express określa szczegółowe warunki oraz zasady sprzedaży biletów, warunki dokonywania płatności za bilety oraz zasady dokonywania zwrotów biletów.
2. Niniejszy regulamin ma zastosowanie wyłącznie przy sprzedaży biletów znajdujących się w ofercie Leo Express przez platformę KOLEO na przejazd osób
3. Niniejszy regulamin stanowi uzupełnienie Regulaminu platformy KOLEO.
4. Akceptując niniejszy Regulamin Podróżny akceptuje jednocześnie Regulamin platformy KOLEO.
5. Jeżeli Podróżny nie akceptuje warunków Regulaminu platformy KOLEO, Regulaminu KOLEO-LEO Express, 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- LEO Express wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, które jednocześnie stanowią oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Podróżnym z jednej strony a KOLEO i LEO Express z drugiej.
7. Instrukcja korzystania z platformy KOLEO dostępna jest na stronie <https://pomoc.koleo.pl>

**§ 2**

**Słownik terminów**

Użyte w Regulaminie KOLEO- Leo Express określenia oznaczają:

1. **Leo Express** – z siedzibą 130 00 Praha 3 - Žižkov, Republika Czeska, Řehořova 908/4, będący przewoźnikiem, który faktycznie przewozi podróżnego i przejmuje odpowiedzialność za jego przejazd.
2. **Platforma KOLEO** – oznacza system informatyczny dostępny dla Podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej lub innych systemów teleinformatycznych (np. sieć komórkowa), za pomocą którego Podróżny może nabyć bilet od Ustugodawcy,
3. **Ustugodawca** – Astarium sp. z o.o. z siedzibą przy Francuska 11A, 03-906 Warszawa, KRS 0000416223; właściciel platformy KOLEO, będący przedsiębiorstwem wydania biletu, które na wniosek LEO Express, działając w imieniu i na rzecz Operatorów, zawiera z podróżnym umowę przewozu, wystawia dokument przewozu i przyjmuje opłatę za przejazd.
4. **Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu na przejazd, generowany przez platformę KOLEO i uprawniający do przejazdu na przejazdy z oferty LEO Express, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie.
5. **Podróżny** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych nieprowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorstwa, i z którą Ustugodawca, działając w imieniu i na rzecz Operatora, zawiera jednostkową transakcję zakupu biletu oraz której imię i nazwisko znajduje się na bilecie.
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 oraz mieć dostęp do Internetu za pomocą jednej z przeglądarek wyszczególnionych w Regulaminie platformy KOLEO.

8. **Umowa przewozu** – umowa zawarta z LEO Express za pośrednictwem oraz z wykorzystaniem platformy KOLEO na przewóz osób zgodnie z ofertą LEO Express
9. **Operator** – przedsiębiorca wykonujący przewozy pasażerskie we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność, z którym Podróżny zawiera Umowę przewozu za pośrednictwem LEO Express działającego jako agent Operatora, oraz z wykorzystaniem platformy KOLEO, obsługiwanej przez Usługodawcę. Operator ponosi pełną odpowiedzialność wobec Podróżnego za należyte wykonanie przewozu zgodnie z warunkami umowy przewozu, regulacjami Operatora oraz obowiązującymi przepisami prawa.

### **§ 3**

#### **Bilet – informacje ogólne**

1. Bilet zgodnie z regulaminem KOLEO- LEO Express można zakupić wyłącznie poprzez platformę dystrybucyjną KOLEO
2. W celu nabycia biletu, Podróżny musi dokonać rejestracji na platformie KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie platformy KOLEO.
3. Bilet można nabyć najwcześniej na 30 dni, a najpóźniej na 5 minut przed planowaną godziną odjazdu z danego przystanku.
4. Podróżny może nabyć bilet dla maksymalnie 6 osób.

### **§ 4**

#### **Zakup i kontrola biletu**

1. W celu nabycia biletu za pośrednictwem urządzenia elektronicznego podróżny powinien:
  - 1) zarejestrować się na platformie KOLEO;
  - 2) wprowadzić zapytanie na platformie KOLEO podając:
    - a) przystanek początkowy i przystanek końcowy,
    - b) datę i godzinę odjazdu,
    - c) rodzaj ulgi przysługującej podróżnemu i współpasażerom;
  - 3) dokonać zapłaty za przejazd w ciągu 15 minut od ich zamówienia, ale nie później niż 5 minut przed odjazdem autobusu ze stacji wyjazdu wskazanej na bilecie. Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia. Dostępne formy płatności:
    - a) konto KOLEO,
    - b) BLIK,
    - c) karta płatnicza,
    - d) szybkim przelew.
2. Bilet jest ważny zgodnie z danymi wskazanymi na bilecie.
3. Bilet wystawiany jest w formie elektronicznej i dostępny jest na platformie KOLEO w zakładce „Moje Bilety” oraz w formacie .pdf. Dodatkowo bilet wysłany jest na adres e-mail podany podczas rejestracji konta
4. Podróżny zobowiązany jest okazać obsłudze pociągu LEO Express dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
  - a) bilet wyświetlony na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy) – w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła odczytać wszystkie dane na bilecie oraz zeskanować kod QR biletu 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 QR biletu,
  - c) dokument potwierdzający tożsamość,
  - d) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, jeżeli Podróżny korzysta z ulgowego przejazdu.
5. Podróżnego, który nie spełni powyższych warunków traktuje się jak podróżnego bez 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.
7. Podczas kontroli biletów podróżny zobowiązany jest do posiadania ważnego dokumentu tożsamości (dowód osobisty, paszport) oraz niezbędnych dokumentów uprawniających go do posiadanych zniżek.

## **§ 5**

### **Prawa i obowiązki Podróżnego**

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

## **§ 6**

### **Rozwiązanie umowy przewozu**

1. Podróżny może rozwiązać umowę przewozu na platformie KOLEO, nie później niż na 15 minut przed planowaną godziną odjazdu wskazaną na bilecie.
2. Bilet można zwrócić na platformie KOLEO poprzez wybranie opcji „Zwróć”, dostępnej w zakładce „Moje Bilety” w panelu Użytkownika.
3. LEO Express pobiera stałą opłatę 6 zł za anulowanie biletu.

## **§ 7**

### **Reklamacje, skargi i wnioski**

1. Reklamacje, skargi i wnioski w zakresie funkcjonowania platformy KOLEO, w tym w szczególności w przypadkach dotyczących:
  - a) stwierdzenia nieprawidłowości związanej z transakcją zakupu biletu,
  - b) niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania biletu z powodu błędnego działania platformy KOLEO,
  - c) braku możliwości zmiany umowy przewozu z powodu błędnego działania platformy KOLEO,Podróżny może składać:
  - a) drogą elektroniczną na adres: [reklamacje@koleo.pl](mailto:reklamacje@koleo.pl),
  - b) listownie na adres:  
ASTARIUM sp. z o.o. / KOLEO  
Francuska 11A,  
03-906 Warszawa
2. Reklamacje, skargi i wnioski dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez Leo Express może składać na adres [info@leoexpress.pl](mailto:info@leoexpress.pl)

## § 8

### Wystawianie faktur VAT

1. Bilet jest fakturą VAT.
2. Nie wystawia się odrębnych faktur VAT, w tym faktur elektronicznych ani faktur wystawianych za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
3. Na każdym bilecie jednorazowym na przewóz osób zamieszcza się obowiązkowo: numer NIP Leo Express: CZ06661572 oraz informację o treści: „Niniejszy bilet jest fakturą VAT”

## § 9

### Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych („Administrator”) Podróżnych korzystających z usługi zakupu biletów LEO Express na platformie KOLEO jest Astarium sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Francuska 11A, 03-906 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 LEO Express przyjmowania zwrotu biletów, rozpatrywania reklamacji, kontroli ważności biletów, realizacji obowiązków i uprawnień Podróżnego lub LEO Express 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. LEO Express 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.

## **§ 10**

### **Postanowienia końcowe**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie KOLEO- LEO Express zastosowanie mają przepisy określone w:

1. Regulaminie sprzedaży biletów Leo Express, <https://www.leoexpress.com/pl/o-nas/regulamin-przewozow>
2. Regulaminie platformy KOLEO, dostępnym na stronie <https://pomoc.koleo.pl>.