

Regulamin usługi mObywatel w KOLEO

Ten regulamin opisuje zasady korzystania z dodatkowej usługi dostępnej w KOLEO, czyli usługi mObywatel w KOLEO przy zakupie biletu.

Usługa pozwala potwierdzić Twoją tożsamość oraz uprawnienia do ulg przy pomocy aplikacji mObywatel, aby wybrane bilety mogły być oznaczone jako bilety zweryfikowane.

Korzystanie z tej usługi jest dobrowolne. Jeżeli jej nie włączysz, możesz nadal korzystać z KOLEO na zasadach opisanych w [Regulaminie KOLEO](#).

1. Czym jest usługa weryfikacji tożsamości przy zakupie biletu przez KOLEO?

Usługa mObywatel w KOLEO przy zakupie biletu to dodatkowa funkcja KOLEO, która pozwala potwierdzić, że jesteś osobą, na którą wystawiany jest imienny bilet elektroniczny.

Weryfikacja odbywa się przy pomocy aplikacji mObywatel. To Ty decydujesz czy chcesz z niej skorzystać i to Ty inicjujesz przekazanie danych z mObywatela do KOLEO.

Po pozytywnej weryfikacji Twoje konto oraz uprawnienia do ulg zostają oznaczone jako zweryfikowane. Dzięki temu kupowane przez Ciebie bilety mogą być oznaczane jako bilety zweryfikowane.

Dzięki tej usłudze, podczas podróży u przewoźnika, który współpracuje z KOLEO i honoruje bilety zweryfikowane przez mObywatel, nie musisz dodatkowo okazywać dokumentu tożsamości w celu potwierdzenia danych z biletu. Przewoźnik widzi informację o statusie weryfikacji, co może skrócić kontrolę biletu i zwiększyć komfort Twojej podróży.

Jeżeli korzystasz z ulgi studenckiej, usługa może także pomóc potwierdzić ważność uprawnienia do tej ulgi, o ile dany przewoźnik i dany rodzaj biletu obsługują takie rozwiązanie.

2. Czy musisz korzystać z tej usługi?

Nie. Korzystanie z usługi jest dobrowolne.

Jeżeli nie skorzystasz z weryfikacji tożsamości przy zakupie biletu, nadal możesz korzystać z KOLEO na dotychczasowych zasadach.

3. Kiedy usługa jest dostępna?

Usługa jest dostępna tylko dla tych biletów, tras, ulg albo przewoźników, którzy obsługują bilet zweryfikowany przy pomocy mObywatela.

4. Co daje weryfikacja?

Usługa służy do:

- a) potwierdzenia tożsamości głównego pasażera korzystającego z imiennego biletu elektronicznego;
- b) umożliwienia wystawienia biletu jako biletu zweryfikowanego;
- c) ograniczenia konieczności okazywania dodatkowych dokumentów podczas kontroli, jeżeli dany przewoźnik obsługuje taki model;
- d) potwierdzenia ważności uprawnienia do ulg, jeżeli Ci przysługują i jeśli dany przewoźnik je honoruje;
- e) powiązania kodu 2D biletu zweryfikowanego z należącym do Ciebie urządzeniem;

- f) zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowego działania procesu weryfikacji oraz obsługi biletu zweryfikowanego.

Nie wykorzystujemy danych z usługi do marketingu, profilowania ani innych analiz.

5. Kto może skorzystać z usługi?

Z usługi może skorzystać użytkownik, który spełni wszystkie poniższe wymogi:

- a) posiada konto na platformie KOLEO;
- b) korzysta z platformy KOLEO na urządzeniu, na którym ma aplikację mObywatel, spełniającym wymagania techniczne;
- c) ma dostęp do aplikacji mObywatel;
- d) samodzielnie inicjuje przekazanie danych z mObywatela do KOLEO;
- e) zapoznał się z niniejszym Regulaminem i zaakceptował jego treść.

Usługa dotyczy głównego pasażera, czyli osoby, dla której wykonywana jest weryfikacja i na którą może zostać wystawiony bilet zweryfikowany. Usługa nie obejmuje współpasażerów ani innych osób, dla których kupujesz bilet.

6. Wymagania techniczne

Do skorzystania z usługi potrzebujesz:

- a) urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu, na którym równolegle korzystasz z platformy KOLEO i posiadasz aplikację mObywatel;
- b) aktualnej wersji aplikacji KOLEO;
- c) aktualnej wersji aplikacji mObywatel;
- d) aktywnego konta na platformie KOLEO.

7. Jak włączyć usługę?

Aby włączyć usługę:

- a) w aplikacji KOLEO, w widoku 'Moje dane', wybierz opcję 'Potwierdź tożsamość, zakładkę „moje dane” i kliknij „potwierdź tożsamość”;
- b) zapoznaj się i zaakceptuj niniejszy Regulamin oraz Politykę prywatności;
- c) wybierz funkcję „potwierdź tożsamość”;
- d) zostaniesz przekierowany do aplikacji mObywatel;
- e) potwierdź przekazanie danych z mObywatela do KOLEO;
- f) po powrocie do aplikacji KOLEO, pojawi się informacja o zweryfikowaniu Twojego konta;
- g) następnie na swoim koncie możesz wybrać funkcję weryfikacji biletów – po jej włączeniu, nowo zakupione bilety będą dostępne wyłącznie na urządzeniu potwierdzonym w usłudze mObywatel, na którym przeprowadzona została weryfikacja.

Po pozytywnej weryfikacji Twoje konto będzie oznaczone jako zweryfikowane, a każda kolejna aktualizacja danych będzie odbywać się z wykorzystaniem aplikacji mObywatel

Korzystanie z usługi weryfikacji tożsamości przy zakupie biletu jest bezpłatne.

8. Jakie dane przekazujesz z mObywatela?

W zależności od tego, z jakiej części usługi korzystasz, z aplikacji mObywatel mogą zostać przekazane dane potrzebne do:

- a) potwierdzenia tożsamości, tj.: imię, nazwisko, PESEL, obywatelstwo i zdjęcie;
- b) potwierdzenia ważności legitymacji studenckiej, tj.: imiona, nazwisko, data urodzenia, numer legitymacji, numer edycji legitymacji, nazwa uczelni, adres uczelni, data wydania i data ważności legitymacji.

KOLEO korzysta z danych z mObywatela tylko w zakresie potrzebnym do potwierdzenia Twojej tożsamości i obsługi biletu zweryfikowanego. Dane z mObywatela trafiają do KOLEO na krótko, w momencie samego procesu weryfikacji. Po zakończeniu weryfikacji KOLEO przechowuje w czytelnej formie tylko Twoje imię, nazwisko i zdjęcie. Pozostałe dane nie są przechowywane w formie, która pozwala je odczytać - są zapisywane jako techniczny skrót, tzw. hash. Hash nie pozwala odtworzyć danych źródłowych, w tym Twojego numeru PESEL.

9. Jak działa bilet zweryfikowany?

Bilet zweryfikowany zawiera kod 2D, Twoje zdjęcie, imię i nazwisko. Bilet zweryfikowany jest przypisany do Ciebie. Kod 2D jest dostępny tylko na jednym urządzeniu. Usługa mObywatel w KOLEO jest dostępna tylko na jednym urządzeniu, na którym przeprowadzona została weryfikacja z wykorzystaniem aplikacji mObywatel. Możesz w każdej chwili deaktywować swoje aktualne urządzenie i następnie aktywować usługę mObywatel w KOLEO na innym urządzeniu, przeprowadzając jego ponowną aktywację. Na innych urządzeniach możesz widzieć informację o zamówieniu albo bilecie, ale bez kodu 2D potrzebnego do kontroli.

Przewoźnik otrzymuje tylko informacje potrzebne do obsługi biletu zweryfikowanego. W kodzie 2D znajdują się: imię, nazwisko oraz informacja, że Twoja tożsamość lub przystępująca Ci zniżka została zweryfikowana.

10. Jak działa weryfikacja uprawnienia do ulgi studenckiej?

Jeśli posiadasz ważne uprawnienie do ulgi studenckiej możesz je zweryfikować na swoim koncie KOLEO, poprzez aplikację mObywatel. Aby to zrobić:

- a) przejdź przez proces opisany w punkcie 7. „Jak włączyć usługę weryfikacji biletów”, aby zweryfikować swoją tożsamość;
- b) następnie na ekranie: uwierzytelnienie konta, wybierz dostępną funkcję „potwierdź zniżkę studencką”;
- c) zostaniesz przekierowany do aplikacji mObywatel;
- d) przekaż dane z mObywatela do KOLEO.
- e) po powrocie do aplikacji KOLEO, pojawi się informacja o zapisaniu weryfikacji uprawnienia do ulgi studenckiej;
- f) w każdej chwili, stosownie do zmian w statusie Twojego uprawnienia, możesz je zaktualizować korzystając z funkcji „zarządzaj”, na ekranie zarządzania uwierzytelnieniem konta, ponownie przeprowadzając weryfikację z wykorzystaniem aplikacji mObywatel. Pamiętaj, że Twoje uprawnienie do ulgi studenckiej musi być ważne podczas podróży z wykorzystaniem zweryfikowanego biletu. O potrzebie aktualizacji ważności Twojego uprawnienia poinformujemy Cię w aplikacji.

11. Jak wyłączyć usługę weryfikacji biletów?

Możesz zrezygnować z usługi w każdym czasie, poprzez jej wyłączenie. Zrobisz to na swoim koncie w zakładce „zarządzaj uwierzytelnieniem konta”. Możesz wyłączyć lub ponownie włączyć weryfikację biletów poprzez wybór tej funkcji w ustawieniach swojego konta. Po wyłączeniu funkcji Twoje bilety będą wystawiane w standardowy sposób, ale Twoje konto dalej pozostanie zweryfikowane danymi z aplikacji mObywatel.

Wyłączenie usługi nie zawsze oznacza automatyczne usunięcie wszystkich danych związanych z wcześniejszą weryfikacją. Niektóre informacje mogą pozostać w naszym systemie, jeżeli są potrzebne do obsługi wcześniej kupionych biletów, reklamacji, bezpieczeństwa albo rozliczalności procesu.

Sama rezygnacja z usługi mObywatel w KOLEO nie oznacza anulowania zakupionego biletu ani usunięcia konta na platformie KOLEO. Zasady zwrotów, anulowania biletów i odstąpienia od umowy zakupu biletu wynikają z Regulaminu KOLEO, regulaminów przewoźników oraz przepisów prawa.

Twój bilet zakupiony przy aktywnej funkcji „weryfikacja biletów”, dalej będzie biletem zweryfikowanym, zawierającym kod 2D, Twoje zdjęcie oraz imię i nazwisko.

Twój bilet zakupiony przy wyłączonej funkcji weryfikacji biletów, zostanie wystawiony w standardowym widoku.

12. Bezpieczeństwo korzystania z usługi

Korzystanie z usług elektronicznych może wiązać się z typowymi ryzykami, takimi jak złośliwe oprogramowanie, phishing, przejęcie danych logowania, nieuprawniony dostęp do urządzenia albo próba użycia biletu przez inną osobę. Aby ograniczyć ryzyko:

- a) korzystaj z aktualnej wersji aplikacji KOLEO i mObywatel;
- b) zabezpiecz telefon hasłem, kodem, biometrią albo innym mechanizmem ochrony;
- c) nie udostępniaj konta, kodu 2D ani zrzutów ekranu biletu innym osobom;
- d) nie klikaj w podejrzane linki;
- e) poinformuj nas, jeżeli podejrzewasz nieuprawnione użycie konta, biletu albo urządzenia.

Korzystając z usługi:

- a) korzystaj z niej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz jej przeznaczeniem;
- b) przekazuj wyłącznie prawdziwe i aktualne dane dotyczące Twojej osoby;
- c) nie korzystaj z cudzych danych, cudzych dokumentów, cudzych kont użytkownika ani cudzych urządzeń w sposób nieuprawniony;
- d) nie podejmuj działań mogących zakłócać działanie usługi, aplikacji KOLEO, systemów przewoźników lub systemów współpracujących z usługą;
- e) nie podejmuj prób obejścia zabezpieczeń technicznych stosowanych w usłudze;
- f) nie udostępniaj osobom trzecim kodów QR, danych dostępowych do konta ani innych elementów umożliwiających korzystanie z biletu zweryfikowanego przez osoby nieuprawnione;
- g) nie dostarczaj za pośrednictwem usługi treści o charakterze bezprawnym.

13. Kiedy możemy ograniczyć dostęp do usługi?

Możemy czasowo ograniczyć, zawiesić albo zablokować dostęp do usługi, jeżeli:

- a) dojdzie do naruszenia Regulaminu lub przepisów prawa;

- b) zachodzi podejrzenie nieuprawnionego użycia konta, biletu, kodu QR albo urządzenia;
- c) zachodzi podejrzenie nadużycia, oszustwa, próby obejścia zabezpieczeń albo postępowania się cudzymi danymi;
- d) jest to konieczne ze względów bezpieczeństwa;
- e) wymagają tego przepisy prawa, decyzja uprawnionego organu albo zasady przewoźnika;
- f) usługa jest czasowo niedostępna z przyczyn technicznych albo organizacyjnych.

14. Problemy z działaniem usługi

Jeżeli coś nie działa albo chcesz zgłosić problem z usługą, skontaktuj się z nami mailowo: pomoc@koleo.pl.

W zgłoszeniu opisz problem i podaj dane, które pozwolą nam odnaleźć sprawę, np. numer zamówienia, datę zdarzenia albo adres e-mail powiązany z kontem. Reklamacje dotyczące usługi rozpatrujemy w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

15. RODO

Administratorem Twoich danych osobowych jest Astarium Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Francuska 11A lok. U2, 03-906 Warszawa. W sprawach dotyczących danych osobowych możesz skontaktować się z wyznaczonym przez nas Inspektorem Ochrony Danych pod adresem rodo@koleo.pl.

W ramach usługi mObywatel przetwarzamy dane potrzebne do potwierdzenia Twojej tożsamości, obsługi biletu zweryfikowanego oraz - jeżeli korzystasz z ulgi studenckiej - potwierdzenia ważności legitymacji studenckiej. Mogą to być w szczególności: imię/imiona, nazwisko, PESEL, obywatelstwo, zdjęcie, dane legitymacji studenckiej, identyfikator urządzenia oraz logi techniczne.

Przetwarzamy Twoje dane po to, aby umożliwić Ci włączenie i korzystanie z usługi, potwierdzić Twoją tożsamość przy zakupie biletu, wystawić i obsłużyć bilet zweryfikowany oraz potwierdzić ważność ulgi studenckiej, jeżeli korzystasz z tej funkcji. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO, czyli wykonanie umowy dotyczącej tej usługi, będącej niniejszym Regulaminem.

Przetwarzamy dane także po to, aby zapewnić bezpieczeństwo, rozliczalność i prawidłowe działanie usługi, przeciwdziałać nadużyciom, obsługiwać incydenty, reklamacje oraz ustalić, dochodzić lub bronić się przed roszczeniami. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, czyli nasz prawnie uzasadniony interes opisany powyżej.

Twoje dane możemy przekazywać innym podmiotom wyłącznie wtedy, gdy jest to potrzebne do działania usługi albo wynika to z przepisów prawa. Odbiorcami danych mogą być w szczególności przewoźnicy kolejowi, doradcy prawni lub audytorzy oraz uprawnione organy publiczne.

Dane pozyskane z mObywatela pozostają dla nas widoczne w logach technicznych usługi, które przechowujemy przez 120 dni, a po tym okresie je usuwamy. Po zakończeniu weryfikacji w systemie nie przechowujemy pełnych danych z mObywatela. W systemie pozostaje informacja potrzebna do obsługi usługi, w szczególności informacja, że konto zostało zweryfikowane, status weryfikacji konta oraz informacje potrzebne do zapewnienia bezpieczeństwa i rozliczalności i wykonania usługi.

Korzystanie z usługi jest dobrowolne. Jeżeli jednak chcesz z niej skorzystać, przekazanie danych potrzebnych do weryfikacji jest konieczne. Bez tych danych nie będziemy mogli potwierdzić Twojej tożsamości lub przysługującej Ci ulgi ani wystawić biletu jako biletu zweryfikowanego.

Masz prawo dostępu do danych, otrzymania ich kopii, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia danych, jeżeli ma to zastosowanie oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu. Masz też prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W ramach usługi mObywatel nie podejmujemy wobec Ciebie decyzji wyłącznie w sposób zautomatyzowany, które wywoływałyby wobec Ciebie skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Ciebie wpływały.

16. Postanowienia końcowe

Ten Regulamin dotyczy wyłącznie usługi mObywatel w KOLEO. Zasady prowadzenia konta, zakupu biletów, płatności, zwrotów, usunięcia konta oraz ogólnego korzystania z KOLEO opisuje Regulamin KOLEO. Regulaminy są dostępne na platformie KOLEO w sposób umożliwiający ich pobranie, zapisywanie i odtwarzanie w dowolnym czasie.

Regulamin obowiązuje od dnia 22 czerwca 2026 r. i może być zmieniony, jeżeli będzie to niezbędne z powodu zmian w prawie, sposobie działania usługi albo wymaganiach dotyczących korzystania z mObywatela. Regulamin może się też zmienić, jeżeli rozszerzymy lub ograniczymy zakres usługi, np. zmieni się lista obsługiwanych biletów, ulg, dokumentów albo przewoźników, którzy honorują bilety zweryfikowane przez mObywatel.

O każdej zmianie Regulaminu poinformujemy Cię z wyprzedzeniem, np. e-mailem, komunikatem w aplikacji albo informacją na platformie. Zmiany wejdą w życie nie wcześniej niż po 14 dniach od poinformowania o ich treści.

17. Kontakt z nami

Usługę świadczy Astarium Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Francuska 11A lok. U2, 03-906 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000416223, NIP: 1132854509, o kapitale zakładowym 760 000 zł.

Możesz skontaktować się z nami mailowo, za pośrednictwem e-mail: pomoc@koleo.pl.

W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych możesz skontaktować się z wyznaczonym przez nas Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem adresu: rodo@koleo.pl.