

**Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów
na przejazd pociągami przewoźnika Koleje Dolnośląskie S.A.
(zwany dalej Regulaminem KOLEO-KD)
(obowiązuje od 03.08.2026 r.)**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2024 r. poz. 1262 z późn. zm.) Koleje Dolnośląskie S.A. ustalają Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych w pociągach Koleje Dolnośląskie S.A., zwany dalej Regulaminem KOLEO-KD.
2. Regulamin KOLEO-KD określa:
 - 1) warunki oraz zasady zakupu biletów;
 - 2) warunki dokonywania płatności za bilety;
 - 3) warunki wymiany biletu;
 - 4) zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane bilety.
3. Akceptując niniejszy Regulamin, Użytkownik akceptuje jednocześnie Regulamin KOLEO, a w przypadku korzystania z Usługi mObywatel w KOLEO - również Regulamin usługi mObywatel w KOLEO.

Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków ww. regulaminów lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w Regulaminie KOLEO, zakup biletu za pośrednictwem KOLEO jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z KOLEO określone są w Regulaminie KOLEO dostępnym na stronie: pomoc.koleo.pl.
4. Bilet zgodnie z Regulaminem KOLEO-KD można zakupić wykorzystując wyłącznie platformę dystrybucyjną KOLEO.
5. W celu nabycia biletu, Użytkownik musi dokonać rejestracji w KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie KOLEO.
6. Użytkownik może nabyć bilet dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych podróżnych. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
7. Użytkownik korzysta z serwisu KOLEO w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
8. W celu poprawnego wydrukowania biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4, w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi.
9. Do zapisania biletu na urządzeniu mobilnym wymagane jest posługiwanie 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.
10. Użytkownik, akceptując Regulamin KOLEO-KD, wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, który jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie pomiędzy Użytkownikiem, a Usługodawcą i KD.
11. Prezentowane w serwisie KOLEO informacje dotyczące rozkładu jazdy są planem podróży, w rzeczywistości mogą ulec zmianie z uwagi na awarie, sytuacje i zdarzenia losowe powstałe z przyczyn niezależnych od KD. Przed rozpoczęciem podróży należy sprawdzić aktualny rozkład jazdy.
12. Instrukcja korzystania z serwisu KOLEO dostępna jest na stronie pomoc.koleo.pl w zakładce „Pomoc”.

§ 2

Słownik terminów

Użyte w Regulaminie KOLEO-KD określenia oznaczają:

- 1) **Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu uprawniający do przejazdu pociągami KD, generowany przez KOLEO zgodnie z postanowieniami umowy przewozu;
- 2) **Bilet jednorazowy** – bilet uprawniający do jednorazowego przejazdu "tam" lub „tam i z powrotem”, zgodnie z warunkami oferty, w relacji, w terminie i w zakresie określonym na bilecie;

- 3) **Bilet okresowy** – bilet uprawniający do nieograniczonej liczby przejazdów w okresie jego ważności, we wskazanej relacji, obszarze lub w sieci połączeń, zgodnie z warunkami danej oferty. Do biletów okresowych należą w szczególności bilety tygodniowe lub miesięczne;
- 4) **Bilet wielokrotny** – bilet uprawniający do odbycia wielokrotnego przejazdu, zgodnie z warunkami oferty, w okresie jego ważności, we wskazanej relacji, obszarze lub w sieci połączeń, zgodnie z warunkami oferty. Do biletów wielokrotnego przejazdu należą w szczególności oferty takie jak Dolnośląski Bilet Weekendowy oraz Wspólny Bilet Samorządowy;
- 5) **Bilet zweryfikowany** – bilet elektroniczny wygenerowany w aplikacji KOLEO, którego właściciel potwierdził, z wykorzystaniem Usługi mObywatel w KOLEO, swoją tożsamość, a w przypadku przejazdu ulgowego – również uprawnienie do ulgi;
- 6) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty wyszczególnione w TP-KD;
- 7) **KD** – Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą w Legnicy, przy ul. Kolejowej 2 (59-220 Legnica), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000298575, **będące przewoźnikiem**, które przewozi podróżnego i odpowiada za jego przewóz pociągiem lub innym środkiem transportu;
- 8) **Kod 2D** – graficzny kod zawierający dane i informacje zapisane w pamięci elektronicznej Biletu;
- 9) **KOLEO** – system informatyczny działający za pomocą globalnej sieci internetowej lub innych systemów teleinformatycznych (np. sieć komórkowa), za pomocą której Użytkownik może nabyć Bilet od Usługodawcy;
- 10) **Krajowy System e-Faktur (KSeF)** – system teleinformatyczny zdefiniowany w przepisach ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;
- 11) **Podróżny** – osoba uprawniona do przejazdu na podstawie Biletu;
- 12) **Regulamin KOLEO** – regulamin określający zasady korzystania z KOLEO oraz warunki świadczenia usług w KOLEO na rzecz Użytkowników – aktualna wersja dostępna na stronie: pomoc.koleo.pl w zakładce „Regulaminy, taryfy i przepisy / Regulamin KOLEO”;
- 13) **Regulamin usługi mObywatel w KOLEO** - regulamin opisujący zasady korzystania z usługi mObywatel w KOLEO przy zakupie biletu. Aktualna wersja regulaminu jest dostępna na stronie: pomoc.koleo.pl w zakładce „Regulaminy, taryfy i przepisy / Regulamin usługi mObywatel w KOLEO”;
- 14) **RP-KD** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt Koleje Dolnośląskie S.A. – aktualna wersja dostępna na stronie: kolejedolnoslaskie.pl w zakładce „Rozkłady i Bilety / Regulaminy i przepisy”;
- 15) **TP-KD** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt Koleje Dolnośląskie S.A. – aktualna wersja dostępna na stronie: kolejedolnoslaskie.pl w zakładce „Rozkłady i Bilety / Regulaminy i przepisy”;
- 16) **Umowa przewozu** – umowa zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą za pośrednictwem KOLEO, na przewóz osób, rzeczy lub zwierząt pociągami uruchamianymi przez KD;
- 17) **Usługa mObywatel w KOLEO** – usługa świadczona przez KOLEO, umożliwiająca użytkownikowi, z wykorzystaniem aplikacji mObywatel, potwierdzenie swojej tożsamości oraz – w przypadku przejazdu z zastosowaniem ulgi ustawowej – uprawnienia do korzystania z tej ulgi przez cały okres ważności Biletu, czego skutkiem jest wygenerowanie Biletu zweryfikowanego. Usługa może być wykorzystywana wyłącznie przy zakupie Biletów na przejazdy w komunikacji krajowej.
- 18) **Usługodawca** – Astarium Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Francuskiej 11A (03-906 Warszawa), KRS 0000416223, właściciel platformy KOLEO, **będący przedsiębiorstwem wydania Biletu**, który na wniosek KD zawiera z podróżnym umowę przewozu, wystawia dokument przewozu i przyjmuje opłatę za przejazd;
- 19) **Użytkownik** – posiadacz konta w KOLEO;
- 20) **Właściciel** – osoba, której dane zostały zamieszczone na Bilecie.

§ 3

Rejestracja

1. Osoba zamierzająca nabyć przez KOLEO bilety na przejazd pociągami KD, jest zobowiązana dokonać rejestracji w KOLEO.
2. Aby dokonać rejestracji w KOLEO należy:
 - 1) zaakceptować Regulamin KOLEO-KD;
 - 2) spełnić następujące wymagania:
 - a) dostęp do Internetu,
 - b) zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript:
 - Internet Explorer 11+,
 - Google Chrome 109+,
 - Firefox 128+,
 - Safari 15,6+,
 - Edge 130+.
 - c) w przypadku korzystania z urządzenia mobilnego zainstalować aplikację KOLEO dostępną w App Store (iOS wersja 15.0 lub nowsza) lub w Google Play (Android wersja 6.0 lub nowsza);
 - 3) wprowadzić do formularza rejestracyjnego następujące dane:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) adres e-mail,
 - c) datę urodzenia,
 - d) hasło,
 - e) dane do faktury, jeśli Użytkownik zamierza otrzymać fakturę VAT.
3. Konto KOLEO może być usunięte zgodnie z Regulaminem 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, Użytkownik może nabyć Bilety według TP-KD oraz ofert KD, których regulaminy przewidują sprzedaż Biletów za pośrednictwem KOLEO z zastosowaniem ulg ustawowych lub ulg handlowych KD.
3. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 2 może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach poszczególnych ofert.
4. Na Bilecie zamieszczone są następujące dane:
 - 1) nazwa przewoźnika;
 - 2) Kod 2D;
 - 3) relacja przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia);
 - 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) data wyjazdu lub termin ważności;
 - 9) numer Biletu;
 - 10) imię i nazwisko Właściciela;
 - 11) forma płatności;
 - 12) inne informacje.
5. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami KD określone są w TP-KD.

§ 5

Zakup Biletu

1. Użytkownik może nabyć Bilet za pośrednictwem KOLEO. W tym celu jest zobowiązany:
 - 1) wprowadzić parametry zapytania do wyszukiwarki, tzn. stację wyjazdu, stację przeznaczenia, datę i godzinę odjazdu;
 - 2) wybrać połączenie z wyszukanego rozkładu jazdy;
 - 3) wskazać maksymalnie 6 podróży;
 - 4) wybrać ofertę z listy dostępnych ofert;
 - 5) dokonać zapłaty za przejazd 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-KD, regulaminie oferty lub warunkach odprawy podróży (termin ten jest umieszczony na Bilecie);
 - 2) na urzędzeniu opisanym w § 1 ust. 9 lub formie wydruku papierowego;
3. Podróżny odbywający przejazd na podstawie Biletu z zastosowaniem ulgi jest obowiązany posiadać i okazać w pociągu KD ważny dokument potwierdzający uprawnienie do ulgi. Obowiązek ten uznaje się za spełniony również w przypadku potwierdzenia uprawnienia do ulgi za pośrednictwem aplikacji mObywatel albo z wykorzystaniem Usługi mObywatel w KOLEO, jeżeli dla danej ulgi przewidziano taką możliwość.

§ 6

Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu (wymiany Biletu) za pośrednictwem KOLEO dotyczy:
 - 1) terminu odjazdu;
 - 2) stacji przeznaczenia;
 - 3) drogi przewozu;
 - 4) zmiany liczby osób;
 - 5) zakresu uprawnień do ulg.
2. Wymiany Biletu można dokonać:
 - 1) dla Biletów jednorazowych: najpóźniej 20 min. przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu;
 - 2) dla Biletów wielokrotnych: najpóźniej 60 min. przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu;
 - 3) dla Biletów okresowych: najpóźniej dzień przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu.
3. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1, mogą być dokonane na podstawie TP-KD, RP-KD lub regulaminów ofert KD przewidujących sprzedaż Biletów za pośrednictwem KOLEO.
4. Celem dokonania zmiany umowy przewozu wskazanej w ust. 1 należy:
 - 1) zalogować się w KOLEO;
 - 2) wejść w zakładkę „Moje Bilety” w „Panelu Użytkownika”;
 - 3) wybrać „Wymień” przy danym Bilecie;
 - 4) wprowadzić parametry zapytania do wyszukiwarki, tzn. stację wyjazdu, stację przeznaczenia, datę i godzinę odjazdu;
 - 5) wybrać połączenie z wyszukanego rozkładu jazdy;
 - 6) w przypadku zwiększenia liczby podróży, wybrać z listy lub wprowadzić ich imiona i nazwiska;
 - 7) wybrać ofertę z listy dostępnych ofert;
 - 8) w przypadku zmiany ceny Biletu dokonać zapłaty różnicy dostępną w KOLEO formą płatności;
 - 9) po wykonaniu opisanych czynności, Użytkownik otrzyma nowy Bilet uwzględniający zmiany. Poprzedni Bilet jest nieważny.
5. Podróżny, który rozpoczął przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu, 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.
6. Przejazd po terminie ważności Biletu jest niemożliwy.
7. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której przewoźnikowi przysługuje:

- 1) niższa należność – podróżny powinien uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu różnicy należności. Zwrotu nadpłaconych należności dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z zapisami § 24 i 25 RP-KD.
- 2) wyższa należność – podróżny powinien dopłacić różnicę należności, o ile przepisy TP-KD lub regulaminy ofert promocyjnych nie stanowią inaczej.
8. W przypadku zmiany umowy przewozu w pociągu na podstawie Biletu na przejazd, Bilet na przewóz roweru, rzeczy lub psa jest ważny w zakresie i terminie wynikającym z tej zmiany.
9. W przypadku dokonania zmiany umowy przewozu za pośrednictwem KOLEO, zmiana obejmuje zarówno Bilet na przejazd, jak i Bilet na przewóz roweru, rzeczy lub psa i następuje poprzez zwrot dotychczasowych Biletów. Wymagany jest ponowny wybór Biletu na przejazd oraz Biletu na przewóz roweru, rzeczy lub psa.
10. W przypadku, jeżeli zmiana umowy przewozu w pociągu wymaga wymiany Biletu, wówczas Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy Bilet na faktyczny przejazd. Bilet posiadany przez Podróżnego poświadcza się na zasadach określonych w RP-KD. O zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet można wnioskować drogą reklamacji. Należność do zwrotu obliczana jest zgodnie z postanowieniami w RP-KD.
11. W przypadku zmiany umowy przewozu za pośrednictwem KOLEO, zmiana następuje poprzez zwrot dotychczasowego Biletu oraz nabycie nowego Biletu na faktyczny przejazd. Do Biletów nabytych w ramach KOLEO nie stosuje się trybu poświadczenia, o którym mowa w ust. 10, a zwrot należności następuje automatycznie na konto KOLEO lub konto bankowe.

§ 7

Rozwiązanie umowy przewozu

1. Użytkownik może rozwiązać umowę przewozu:
 - 1) za pośrednictwem KOLEO, wybierając opcję „Zwróć” w zakładce „Moje bilety”:
 - a) w przypadku Biletu jednorazowego – nie później niż 20 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu,
 - b) w przypadku Biletu wielokrotnego – nie później niż 60 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu,
 - c) w przypadku Biletu okresowego – nie później niż dzień przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu;
 - 2) składając reklamację z tytułu całkowitej rezygnacji z podróży:
 - a) w przypadku Biletu jednorazowego i wielokrotnego – przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu,
 - b) w przypadku Biletu okresowego – nie później niż dzień przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu;

w punkcie odprawy podróżnych prowadzącym sprzedaż biletów na przejazd pociągami KD, elektronicznie za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na Stronie KD w zakładce „Skargi i reklamacje – Koleje Dolnośląskie”, listownie na adres KD lub osobiście w siedzibie Spółki.
2. Podróżny może zrezygnować z Biletu okresowego po rozpoczęciu jego ważności:
 - 1) składając reklamację z tytułu rezygnacji z Biletu okresowego:
 - a) w przypadku Biletu miesięcznego – nie później niż 10 dnia ważności Biletu,
 - b) w przypadku Biletu tygodniowego – nie później niż 1 dnia ważności Biletu;

w punkcie odprawy podróżnych prowadzącym sprzedaż biletów na przejazd pociągami KD, elektronicznie za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na Stronie KD w zakładce „Skargi i reklamacje – Koleje Dolnośląskie”, listownie na adres KD lub osobiście w siedzibie Spółki.
3. Należność zwracana Podróżnemu obliczana jest zgodnie z postanowieniami RP-KD.
4. W przypadku zgłoszenia całkowitej rezygnacji z podróży w punkcie odprawy podróżnych, uprawniony pracownik KD jest zobowiązany dokonać poświadczenia o zgłoszeniu całkowitej rezygnacji z podróży, wskazując jednocześnie datę i godzinę przyjęcia. Poświadczenie należy dołączyć do reklamacji.

5. W przypadku przekroczenia terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu, podróżny może w ciągu jednego roku kalendarzowego wnioskować o zwrot należności drogą pisemnej reklamacji, wniesionej zgodnie z zapisami § 24 i 25 RP-KD.
6. Złożenie reklamacji, o której mowa w ust. 5, nie jest równoznaczne z uznaniem roszczenia za zasadne. Nie dotyczy to podróżnych, których rezygnacja została zgłoszona w trybie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 i ust. 2 pkt 1.
7. Zwrot należnej Podróżnemu kwoty za całkowicie niewykorzystany Bilet, zwrócony zgodnie z ust. 1 pkt 1, gdy nie wystawiono do niego faktury VAT, następuje automatycznie na konto KOLEO lub konto bankowe.

§ 8

Reklamacje, skargi i wnioski

1. Reklamacje, skargi i wnioski w zakresie funkcjonowania 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 KOLEO,Użytkownik 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 KD, 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-KD.
Reklamacje można złożyć:
 - 1) za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie KD,
 - 2) osobiście w siedzibie spółki,
 - 3) listownie na adres: Koleje Dolnośląskie S.A., ul. Kolejowa 2, 59 – 220 Legnica.

§ 9

Wystawianie faktur VAT

1. Bilet nie jest fakturą VAT.
2. Faktura może być wygenerowana w KOLEO w zakładce „Bilety” w profilu Użytkownika do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za Bilet. W przypadku przekroczenia powyższego terminu, fakturę VAT wystawia się na wniosek Użytkownika złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dokonano zakupu biletu.
3. Z tytułu zakupu Biletu wystawiana jest faktura elektroniczna w rozumieniu art. 2 pkt 32 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług lub faktura ustrukturyzowana w rozumieniu art. 2 pkt 32a ww. ustawy, w obu przypadkach w razie zgłoszenia żądania wystawienia faktury VAT, z podaniem wymaganych danych, w szczególności numeru NIP.
4. W przypadku braku obowiązku wystawienia faktury VAT przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur, faktura VAT wystawiona jest w formie elektronicznej i przesyłana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany przez Użytkownika przy zakupie Biletu. Akceptacja Regulaminu KOLEO-KD lub dokonanie płatności oznacza wyrażenie zgody przez Użytkownika na otrzymanie faktury VAT w formie elektronicznej, zgodnie z art. 2 pkt 32 w zw. z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
5. Faktura VAT wystawiona przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur wraz z przydzielonym numerem identyfikującym tę fakturę w tym systemie jest przesyłana Użytkownikowi jako wizualizacja faktury

ustrukturyzowanej wraz z kodem QR (tj. linku w postaci graficznej prowadzącego do faktury w KSeF umożliwiającego m. in. weryfikację, czy dana faktura znajduje się w KSeF) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany przez Użytkownika przy zakupie Biletu.

6. Akceptacja niniejszego Regulaminu KOLEO-KD lub dokonanie płatności oznacza wyrażenie zgody przez Użytkownika na otrzymanie faktury ustrukturyzowanej, zgodnie z art. 2 pkt 32a w zw. z art. 106na ust. 2 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
7. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać drogą elektroniczną na adres e-mail: pomoc@koleo.pl.

§ 10

Prawa i obowiązki Podróżnego

1. Podróżny zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z KOLEO prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu KOLEO-KD na każde żądanie KOLEO;
 - 3) okazać obsłudze pociągu KD dokonującej kontroli dokumentów przewozu
 - a) dokument przewozu w jednej z następujących postaci:
 - Kod 2D wyświetlony w aplikacji KOLEO na urządzeniu mobilnym, w sposób umożliwiający jego zeskanowanie i odczytanie,
 - Bilet z Kodem 2D wyświetlony na urządzeniu mobilnym, wyposażonym w ekran o przekątnej co najmniej 3 cali, z ustawioną jasnością ekranu umożliwiającą zeskanowanie i odczytanie Kodu 2D oraz danych zawartych na Bilecie,
 - Bilet z Kodem 2D wydrukowany na kartce papieru formatu A4, w orientacji pionowej, z rozdzielczością co najmniej 300 dpi, w sposób umożliwiający zeskanowanie i odczytanie Kodu 2D oraz danych zawartych na Bilecie;
 - b) dokument potwierdzający tożsamość (w tym również za pośrednictwem aplikacji mObywatel) albo – w przypadku korzystania z Usługi mObywatel w KOLEO – Bilet zweryfikowany;
 - c) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi (w tym również za pośrednictwem aplikacji mObywatel) albo – w przypadku korzystania z Usługi mObywatel w KOLEO – Bilet zweryfikowany wraz z potwierdzeniem uprawnienia do ulgi, gdy podróżny korzysta z przejazdu ulgowego.

Niezależnie od możliwości korzystania z Usługi mObywatel w KOLEO, w przypadkach wymagających dodatkowego potwierdzenia tożsamości lub uprawnień do ulgi, w szczególności w sytuacjach budzących uzasadnione wątpliwości, przewoźnik zastrzega sobie prawo do weryfikacji tożsamości lub uprawnień do ulgi na podstawie dokumentów wymaganych obowiązującymi przepisami prawa.
 - 4) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
 2. Podróżny, który nie spełni powyższych warunków jest traktowany jak podróżny 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-KD, a w przypadku korzystania z Usługi mObywatel w KOLEO - również Regulamin usługi mObywatel w KOLEO, 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 KOLEO. Nie jest dopuszczalne okazywanie zdjęć biletów, zrzutów ekranu itp.

§ 11

Prawa i obowiązki KD

1. KD mają prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej za pośrednictwem KOLEO w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu KOLEO-KD.
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem KOLEO, KD zobowiązane są do wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową.

§ 12

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych (zwany dalej Administratorem) Podróżnych korzystających z usługi zakupu biletów KD w KOLEO jest Astarium Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Francuskiej 11A, 03-906 Warszawa.
2. Administrator przetwarza dane na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe i wydanego na jej podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego, oraz 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) (dalej: RODO).
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane dla celów:
 - 1) Realizacji procesu sprzedaży biletów, w tym ukształtowania treści umowy na przejazd pociągami KD;
 - 2) Przyjmowanie zwrotu biletów;
 - 3) Rozpatrywanie reklamacji;
 - 4) Kontroli ważności biletów;
 - 5) Realizacji obowiązków i uprawnień Podróżnego lub Spółki Koleje Dolnośląskie S.A.
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 przejazd pociągiem), jak również w celu rozpatrzenia reklamacji także 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 odwołana, co nie wpłynie 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 są sprzedawane w systemie KOLEO, w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania umowy przewozu, a także realizacji i ochrony praw. Niezależnie od tego dane Użytkownika KOLEO może przekazać organom państwowym uprawnionym do pozyskiwania tych danych, 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. Koleje Dolnośląskie S.A. są administratorem danych osobowych Użytkownika, który zakupił bilet. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez przewoźnika umieszczone są na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie KOLEO-KD zastosowanie mają przepisy określone w:
 - 1) TP-KD;
 - 2) RP-KD;
 - 3) Regulaminie KOLEO;
 - 4) Regulaminie usługi mObywatel w KOLEO.