Regulamin internetowej sprzedaży Biletów ważnych na przejazd pociągami Koleje Śląskie sp. z.o.o.

zwany dalej **Regulaminem KOLEO – KŚ**

SPIS TREŚCI

§ 1. Postanowienia ogólne 3
§ 2. Słownik terminów 4
§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta 7
§ 4. Umowa przewozu 8
§ 5. Zakup Biletu 11
§ 6. Zmiana umowy przewozu 12
§ 7. Zmiana danych osobowych na Bilecie 13
§ 8. Zwrot Biletu 13
§ 9. Reklamacje 14
§ 10. Wystawianie faktur VAT 16
§ 11. Kontrola Biletu 17
§ 12. Prawa i obowiązki Podróżnego 18
§ 13. Prawa i obowiązki KŚ 19
§ 14. Dane osobowe 19
§ 15. Postanowienia końcowe 21

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe Koleje Śląskie sp. z o.o. ustala Regulamin sprzedaży przez Platformę KOLEO Biletów ważnych na przejazd pociągami Kolei Śląskich, zwany dalej Regulaminem KOLEO – KŚ.
2. Regulamin KOLEO – KŚ określa warunki oraz zasady zakupu Biletu, zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane Bilety, a także dokonywanie płatności za Bilet. Określa również zasady zakładania i usuwania kont oraz przetwarzanie danych osobowych Użytkowników.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik akceptuje jednocześnie Regulamin Platformy KOLEO**.** Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu KOLEO – KŚ 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/pyt/regulamin-serwisu-koleo.
4. Bilet można kupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie koleo.pl lub bezpłatnej aplikacji mobilnej.
5. Aby kupić Bilet Użytkownik musi dokonać rejestracji na Platformie KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie Platformy KOLEO.
6. Użytkownik może nabyć Bilet dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
7. Regulamin KOLEO – KŚ zamieszczony jest na stronie internetowej www.kolejeslaskie.pl oraz na www.koleo.pl.
8. W celu poprawnego wydrukowania Biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki, drukującej na papierze formatu 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.
10. Akceptując Regulamin KOLEO – KŚ Użytkownik wyraża zgodę na warunki w nim

zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Użytkownikiem a Kolejami Śląskimi sp. z o.o.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie KOLEO - KŚ określenia oznaczają:

1. **KŚ** – Koleje Śląskie sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-074), przy ul. Raciborskiej 58, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000357114, o numerze NIP: 9542699716, REGON: 241592956.
2. **Astarium** – Astarium sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (03-906), przy ul. Francuskiej 11 A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000416223, o numerze NIP 1132854509, REGON: 146065035.
3. **Platforma KOLEO** – oznacza system informatyczny umożliwiający Klientom zakup Biletu przez stronę https://koleo.pl lub urządzenie mobilne z dostępem do Internetu.
4. **Umowa Przewozu** – umowa o odpłatny lub nieodpłatny przewóz koleją między przedsiębiorstwem kolejowym a Podróżnym na wykonanie jednej usługi przewozowej lub większej ich liczby.
5. **Bilet** – ważny dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy, dokument na przejazd osób, przewóz rzeczy, roweru lub psa (niezależnie od emitenta i formy edycji), albo inny dokument przewozu, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu, nabywany za pośrednictwem Platformy KOLEO (w aplikacji mobilnej lub serwisu internetowego) i opłacony poprzez system płatności upoważniający Podróżnego do przejazdu/przewozu jednorazowego lub wielokrotnego pociągiem uruchamianym przez KŚ, zgodnie ze wskazaniami na danym Bilecie.
6. **Bilet na przewóz roweru** – bilet na przewóz roweru, wydawany do biletu na przejazd, z możliwością zakupu za pośrednictwem Platformy KOLEO. Przewóz roweru w pociągach KŚ jest objęty systemem limitowania miejsc.
7. **Termin ważności Biletu** – termin ważności Biletu rozpoczyna się od daty

i godziny na nim wskazanej oraz uzależniony jest od rodzaju Biletu i zastosowanej oferty.

8. **Wymiana Biletu** – jednoczesny zwrot i zakup nowego Biletu na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez przewoźnika.
9. **Oferta specjalna** (handlowa) – oferta, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd – zamieszczona na stronie internetowej KŚ www.kolejeslaskie.pl.
10. **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Platformy KOLEO (aplikacji mobilnej lub serwisu internetowego) w celu wyszukiwania połączeń kolejowych, zarządzania kontem, zakupu, przechowywania oraz okazywania biletów kolejowych w formie elektronicznej, która zaakceptowała regulamin Platformy. Użytkownikiem może być osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która ukończyła 16. rok życia i działa za zgodą przedstawiciela ustawowego. Użytkownik może korzystać z Platformy KOLEO jako osoba zarejestrowana, a w zakresie dopuszczonym regulaminem – także bez rejestracji.
11. **Konto Użytkownika** – indywidualne Konto prowadzone na Platformie KOLEO, zakładane w wyniku rejestracji Użytkownika, w tym dane niezbędne do dokonania zakupu Biletu. Użytkownik uzyskuje status Klienta z chwilą dokonania zakupu Biletu za pośrednictwem Platformy KOLEO. Dostęp do Konta Użytkownika zabezpieczony jest unikalnym loginem i hasłem.
12. **Klient** – osoba fizyczna lub prawna nabywająca Bilet za pośrednictwem Platformy KOLEO (aplikacji mobilnej lub serwisu internetowego), będąca Użytkownikiem Platformy KOLEO i jest stroną transakcji zobowiązaną do zapłaty należności za Bilet. Klient może dokonywać zakupu Biletu na własny użytek lub na rzecz innej osoby (Podróżnego).
13. **Podróżny** – osoba fizyczna, której imię i nazwisko znajdują się na Bilecie zakupionym za pośrednictwem Platformy KOLEO, korzystająca z usługi przewozu na podstawie zawartej Umowy Przewozu i jest uprawniona do odbycia przejazdu na podstawie tego Biletu. Pasażer nie musi być Użytkownikiem Platformy KOLEO ani Klientem w rozumieniu niniejszego Regulaminu.
14. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inny dokument, o którym mowa

w postanowieniach Taryfy przewozowej (TP – KŚ) Dział V, w ofertach handlowych lub Zasadach odprawy UUT.

15. **Drużyna konduktorska** – kierownik pociągu, konduktor lub inny przedstawiciel przewoźnika KŚ, który upoważniony jest, m.in. do: sprzedaży Biletów, kontroli dokumentów przewozu, dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, legalizacji Biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń na Biletach, czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu.
16. **Poświadczenie** – adnotacja lub wydruk zmieniający zakres uprawnień określonych na Bilecie lub stanowiąca podstawę do zwrotu należności, potwierdzona na Bilecie, na odrębnym dokumencie lub wydanym z terminala mobilnego.
17. **Opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
18. **Opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty poniesione przez KŚ w związku z czynnościami dotyczącymi zwrotu albo umorzeniem opłaty dodatkowej, nałożonej z powodu nieokazania przez Podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgowego przejazdu i udokumentowaniem tego uprawnienia po zrealizowanym przejeździe, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.
19. **Urządzenie elektroniczne/mobilne** – stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne urządzenie mobilne (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone umożliwiające zarejestrowanemu Użytkownikowi nabycie Biletu za pośrednictwem Platformy KOLEO. Urządzenie to musi być wyposażone w ekran o przekątnej min. 3 cali.
20. **Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez KOLEO, która dostępna jest pod adresem: www.koleo.pl.
21. **Płatność** – transfer środków pieniężnych dokonywany przez Klienta za pośrednictwem Platformy KOLEO przy użyciu dostępnych metod płatności.
22. **Reklamacja** – reklamacja składana przez Podróżnego lub Użytkownika dotycząca całkowitego albo częściowego niewykorzystania Biletu (Biletów),

lub z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.

23. **wspólny bilet** – bilet lub bilety będące dowodem zawarcia umowy przewozu dotyczącej wykonania następujących po sobie przewozów kolejowych prowadzonych przez jedno lub większą liczbę przedsiębiorstw kolejowych.
24. **Regulamin (RPO-KŚ)** – Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie sp. z o.o. (RPO-KŚ).
25. **Taryfa przewozowa (TP-KŚ)** – Taryfa przewozowa (TP-KŚ) Koleje Śląskie sp. z o.o., zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, zwierząt i rzeczy w pociągach KŚ.
26. **Zasady odprawy UUT** - Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej.
27. **Indywidualne Przedpłacone Konto KOLEO** – indywidualne przedpłacone konto Klienta, umożliwiające dokonywanie płatności za Bilet dla Podróżnego na Platformie KOLEO.

§ 3. Zasady utworzenia i korzystania z konta

1. Użytkownik musi dokonać rejestracji na Platformie KOLEO poprzez zaakceptowanie Regulaminu KOLEO oraz Regulaminu KOLEO-KŚ, a także spełnienie następujących wymagań:
   a) dostęp do Internetu,
   b) zainstalowanie na Urządzeniu elektronicznym jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript:
      - Internet Explorer 11+,
      - GoogleChrome45+,
      - Firefox 40+,
      - Safari8+.
   c) w przypadku korzystania z Platformy KOLEO na urządzeniu mobilnym, korzystania z jednego z następujących systemów operacyjnych:
      - Android w wersji 4.4+,
      - iOS w wersji 9+ oraz zainstalowania jednej z następujących przeglądarek:
      - MobileSafari, iOS10+,
      - Mobile Chrome, Android 5+,

- Mobile IE, Windows Phone 8 lub wersja późniejsza,

d) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego następujących danych: imię i nazwisko, adres e-mail, datę urodzenia, hasło oraz ewentualnie dane do faktury, jeśli Podróżny chce otrzymać fakturę VAT.

Rejestracja lub logowanie umożliwiają zapisanie na Platformie KOLEO danych Użytkownika celem dogodniejszego korzystania z oferowanych usług.

2. W procesie rejestracji na Platformie KOLEO Użytkownik za pomocą tzw. kreatora zniżek wpisuje dane, które pozwalają na przypisanie Użytkownikowi ulg i zniżek przysługujących mu na podstawie obowiązujących ustaw, przepisów i ofert przewoźników kolejowych.

3. Użytkownik wybiera także rodzaj karty zniżkowej oferowanej przez poszczególnych przewoźników kolejowych. Szczegółowe zasady otrzymywania kart zniżkowych oraz praw i obowiązków ich posiadaczy opisane są w regulaminach dostępnych na stronach przewoźników.

4. Niedozwolone jest posługiwanie się przez Użytkownika w procesie rejestracji danymi, w tym adresami e-mail innych osób. Posługiwanie się nieprawdziwymi, nieaktualnymi, nieprawidłowymi bądź niepełnymi danymi lub też danymi innych osób stanowi podstawę rozwiązania umowy o świadczenie usług zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą zgodnie z §8 ust.3. Regulaminu Platformy KOLEO.

5. Zawarcie umowy o świadczenie usług pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą na warunkach określonych Regulaminem następuje z chwilą akceptacji przez Użytkownika Regulaminu.

6. Każdy Użytkownik może posiadać tylko jedno konto na Platformie KOLEO. Założenie więcej niż jednego konta wymaga zgody wyrażonej przez Usługodawcę. Konta o zdublowanych danych są podstawą do ich usunięcia. Zakazuje się korzystania z cudzych kont oraz udostępniania kont osobom trzecim.

§ 4. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest Bilet**,** zakupiony na przejazd maksymalnie dla 6 osób, pod warunkiem, że osoby te odbywają przejazd w tej samej relacji i w tym samym wagonie oraz korzystają z taryfy

normalnej i/albo z jednego rodzaju ulgi ustawowej lub handlowej z wyjątkiem biletu okresowego, który Użytkownik może nabyć w jednej transakcji wyłącznie dla jednej osoby.

2. W przypadku zakupu Biletu ważnego dla więcej niż jednej osoby właściciel Biletu, którego dane zostały zamieszczone na Bilecie, wskazuje pozostałe osoby odbywające podróż na podstawie tego Biletu.

3. Najwcześniej na 14 dni przed planowanym terminem podróży, a najpóźniej na 5 minut przed planowanym terminem odjazdu pociągu z danej stacji, Podróżny za pośrednictwem Platformy KOLEO może nabyć Bilety:

a) jednorazowe,
b) okresowe odcinkowe imienne oraz odcinkowe imienne według ofert specjalnych,
c) sieciowe,
d) na przewóz psa, rzeczy, roweru tylko łącznie z Biletem na przejazd osób.
e) sieciowy imienny miesięczny na rower oraz hulajnogę,

udostępnione do sprzedaży na Platformie KOLEO z wyłączeniem niektórych ofert specjalnych i pozataryfowych (dostępnych na odrębnych warunkach) opisanych na stronie www.kolejeslaskie.pl. Warunki przewozu są określone w Taryfie przewozowej (TP-KŚ) i Regulaminie (RPO-KŚ).

4. Termin ważności Biletu jednorazowego:

a) na odległość do 50 km – wynosi 3 godziny licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego lub od godziny zakupu,
b) na odległość od 51 km do 100 km – wynosi 6 godzin licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego lub od godziny zakupu,
c) na odległość 101 km i więcej wynosi jeden dzień,
d) „tam i z powrotem” – wynosi 1 dzień,
e) wg ofert specjalnych – określony jest w warunkach stosowania tych ofert.

Termin ważności Biletu rozpoczyna się od daty i godziny, wskazanej na nim za pomocą nadruku lub potwierdzonego zapisu. Dzień liczy się od godziny 00:01 do 23:59.

5. Bilet na przejazd zawiera następujące dane:

1) identyfikator systemu wystawiającego Bilet,
2) nazwa przewoźnika,

3) data, godzina i minuta sprzedaży Biletu,
4) seria i numer Biletu,
5) kod 2D,
6) rozkład jazdy,
7) termin ważności Biletu,
8) kategoria pociągu/klasa wagonu,
9) relacja przejazdu (od stacji – do stacji) lub obszar obowiązywania,
10) odległość w km między stacją początkową i końcową,
11) cena brutto Biletu,
12) kwota PTU,
13) liczba osób według taryfy normalnej i/albo uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
14) imię i nazwisko,
15) forma płatności,
16) ew. inne informacje.

6. Bilety są ważne na przejazd pociągami uruchamianymi przez Koleje Śląskie sp. z o.o.

7. Bilety jednorazowe sprzedawane w relacjach, na obszarze obsługiwanym przez KŚ, na których istnieje możliwość przesiadki lub przerwy w podróży, stanowią wspólny bilet w rozumieniu Rozporządzenia 2021/782/UE. Wyjątkiem są bilety, gdzie przejazd odbywa się pomiędzy dwoma sąsiadującymi przystankami.

8. Dane na Bilecie zapisane są w języku polskim.

9. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłaty obowiązujące przy przejazdach pociągami KŚ określone są w Taryfie przewozowej (TP-KŚ) oraz w warunkach taryfowych ofert specjalnych KŚ dostępnych na stronie www.kolejeslaskie.pl.

10. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 3, może być skrócony w wyjątkowych przypadkach (np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy albo gdy zasady korzystania z danej oferty specjalnej przewidują inny termin przedsprzedaży). Szczegółowe informacje określone są w warunkach taryfowych poszczególnych ofert.

§ 5. Zakup Biletu

1. Zarejestrowany Użytkownik, który ma dostęp do Platformy KOLEO w celu zakupu Biletu powinien:
   a) wprowadzić parametry zapytania do wyszukiwarki, a następnie wybrać pociąg/pociągi wg następujących kryteriów: tzn. stacja początkowa, stacja docelowa, data i godzina odjazdu,
   b) wybrać z listy połączeń przejazd pociągiem KŚ, rodzaj ulgi albo oferty w przypadku korzystania z ulgi lub oferty,
   c) wprowadzić imię i nazwisko współpasażera lub współpasażerów (max. 5 osób) oraz podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej,
   d) dokonać zapłaty za przejazd:
      – kartą płatniczą,
      – e-przelewem,
      – inną dostępną formą płatności.

   Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia. Aby nie utracić zamówienia, Użytkownik od momentu jego złożenia ma 15 minut na dokonanie płatności.
2. W przypadku braku możliwości pobrania wymaganej kwoty z rachunku karty płatniczej lub konta bankowego, zamówienie zostanie automatycznie anulowane.
3. Bilet jest ważny:
   1) zgodnie z terminem określonym w RPO-KŚ, regulaminie oferty lub warunkach odprawy podróżnych,
   2) na urządzeniu mobilnym lub w formie wydruku papierowego,
   3) w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji,
   4) wraz z dokumentem stwierdzającym tożsamość Podróżnego,
4. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego Biletu, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu KŚ ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
   1) terminu wyjazdu,
   2) stacji przeznaczenia,
   3) drogi przewozu,
   4) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.

2. Podróżny może dokonać zmiany umowy przewozu (wymiany Biletu), najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem terminu jego ważności:
   1) na Platformie KOLEO należy w zakładce **„Moje bilety”** za pośrednictwem opcji **„Wymiana”** zakupić nowy Bilet uwzględniając zmiany, o których mowa w ust. 1 i zwrócić pierwotny Bilet, na zasadach określonych w § 8, bez potrącania odstępnego,
   2) w dowolnym kanale sprzedaży - należy nabyć nowy Bilet na faktyczny przejazd i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z Biletu. Zwrot należności za niewykorzystany Bilet można uzyskać drogą pisemnej reklamacji, wniesionej zgodnie z zapisami § 22 RPO-KŚ.

3. W przypadku zmiany umowy przewozu w zakresie określonym w ust.1 nie potrąca się odstępnego.

4. Podróżny**,** który nie dopełnił formalności określonych w ust. 2 związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd w pociągu KŚ jest zobowiązany zgłosić się do Drużyny konduktorskiej przed wejściem lub natychmiast po wejściu do pociągu, w celu zakupu nowego Biletu na faktyczny przejazd i uzyskania odpowiedniego poświadczenia o niewykorzystaniu Biletu. Obowiązek ten nie dotyczy osób wymienionych w § 8 ust. 8 pkt 7-11 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ).

5. Zmiana umowy przewozu (wymiana) Biletu okresowego i sieciowego w zakresie określonym w ust. 1 jest możliwa wyłącznie w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ, pod warunkiem zakupu nowego Biletu okresowego w terminie określonym w § 15 ust. 2 RPO-KŚ.

§ 7. Zmiana danych osobowych na Bilecie

1. Na Bilecie wskazane jest imię i nazwisko Podróżnego lub jednego z pasażerów.
2. Podróżny może zmienić imię i nazwisko pasażera wskazanego na Bilecie tylko jeden raz i tylko za pośrednictwem Platformy KOLEO.
3. Imię i nazwisko można zmienić najpóźniej na 5 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji wyjazdu wskazanej na Bilecie bez potrącenia odstępnego.
4. Możliwość zmiany imienia i nazwiska za pośrednictwem Platformy KOLEO dostępna jest w zakładce **„Moje Bilety”** w opcji **„Zmiana danych pasażera”.**
5. Zmiana danych osobowych Podróżnego powoduje wygenerowanie nowego Biletu.
6. Jeśli Podróżny chce dokonać kolejnej zmiany danych osobowych, może dokonać zmiany poprzez procedurę zwrotu po potrąceniu 10% tytułem odstępnego oraz dokonując zakupu nowego Biletu ze zmienionymi danymi osobowymi.

§ 8. Zwrot Biletu

1. Klient może poprzez Platformę KOLEO, dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu jednorazowego, najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem terminu jego ważności lub godziną wyjazdu ze stacji wskazanej na Bilecie.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, zwrotu należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany Bilet jednorazowy można dochodzić na wniosek Klienta, w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ.
3. Rezygnacja z zakupionego Biletu sieciowego może nastąpić nie później niż przed upływem 15 minut, licząc od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na Bilecie.
4. Rezygnacja z zakupionego całkowicie niewykorzystanego Biletu okresowego może nastąpić przed rozpoczęciem terminu jego ważności.
5. Rezygnacja z zakupionego częściowo niewykorzystanego Biletu miesięcznego odcinkowego i sieciowego miesięcznego imiennego może nastąpić nie później niż 10 dnia ważności, wówczas zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany potrącając od zwracanej należności

10% tytułem odstępnego, na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ.

6. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet, gdy nie wystawiono faktury VAT, następuje automatycznie na Indywidualne Przedpłacone Konto KOLEO klienta, po potrąceniu 10% tytułem odstępnego.
7. Zwrot należności za Bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, następuje po otrzymaniu od Użytkownika potwierdzenia odbioru faktury korygującej, po potrąceniu 10% tytułem odstępnego.
8. Zwrotu za częściowo niewykorzystane Bilety jednorazowe, można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ.
9. Zwrotu za Bilety okresowe i sieciowe, które nie zostały zwrócone na zasadach określonych w pkt 3-4 można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 22 RPO-KŚ.
10. Zwrotu należności za Bilety wskazane w ust. 7 - 9 dokonuje się na Indywidualne Przedpłacone Konto KOLEO klienta.
11. Klient po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu za pośrednictwem Platformy KOLEO (np. w przypadku niewygenerowania lub błędnego wygenerowania Biletu z powodu błędnego działania Platformy KOLEO), przesyła wniosek o zwrot należności za niewykorzystany Bilet na adres: pomoc@koleo.pl. W przypadku uznania reklamacji KOLEO dokona zwrotu należności na zasadach określonych w ust. 10.

§ 9. Reklamacje

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację:
   1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
   2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu,
   3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny Bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
2. Reklamacja powinna odpowiadać warunkom określonym w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.
3. Reklamacje można składać w formie pisemnej lub dokumentowej, zgodnie

z zapisami § 22 RPO-KŚ.

4. Do reklamacji o zwrot należności:
   1) za całkowicie niewykorzystany Bilet odpowiednio należy dołączyć kopie:
      a) poświadczenia o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, lub
      b) dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania Biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego, lub
      c) wskazać numer nowego Biletu, zakupionego w zamian za niewykorzystany Bilet,
      d) poświadczenia o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego Biletu wraz z kopią zakupionego nowego Biletu,
   2) za częściowo niewykorzystany Bilet - należy dołączyć kopię odpowiedniego poświadczenia o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu.
5. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji o zwrot należności, z tytułu całkowitego niewykorzystania Biletu uzależnione jest dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli Biletu, którego reklamacja dotyczy.
6. Jeżeli do Biletu była wystawiona faktura VAT w reklamacji należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez KŚ potwierdzonej kopii faktury korygującej.
7. Zwrotu należności za Bilet dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Zwrotu należności wynikających z Rozporządzenia 2021/782/UE dokonuje się w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku.
9. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
   1) zmiany Umowy Przewozu na zasadach określonych w §12 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ),
   2) jeżeli niewykorzystanie Biletu KŚ nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KŚ i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika KŚ,
   3) jeżeli zostały zmienione (po raz pierwszy) dane osobowe na Bilecie.
10. Reklamacje mogą być składane odpowiednio w terminach wskazanych w § 22 RPO-KŚ.
11. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację oraz zakres informacji,

które powinna ona zawierać określone są w § 22 RPO-KŚ.

12. Wszelkie skargi/wnioski dotyczące jakości świadczonych usług przez KŚ oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia 2021/782/UE (art. 28) lub kierowane pod adresem danego pracownika, niezwiązane z roszczeniami finansowymi, podróżny może składać do 3 miesięcy od dnia zdarzenia, którego ono dotyczy.

§ 10. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet zakupiony za pośrednictwem KOLEO nie jest fakturą VAT.
2. W przypadku sprzedaży Biletu na rzecz Klienta nieprowadzącego działalności gospodarczej faktura VAT wystawiana jest wyłącznie na jego wniosek (tzw. faktura na żądanie).
3. Wniosek Klienta nieprowadzącego działalności gospodarczej o wystawienie faktury VAT, może zostać złożony za pośrednictwem Platformy KOLEO nie później niż do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano sprzedaży Biletu, po podaniu danych Klienta.
4. Faktura VAT dla Klienta nieprowadzącego działalności gospodarczej, wystawiana jest przez KOLEO i przekazywana Klientowi w formie elektronicznej na adres e-mail przez niego wskazany.
5. W przypadku niezłożenia wniosku o wystawienie faktury VAT przez Klienta nieprowadzącego działalności gospodarczej, faktura VAT może zostać wystawiona przez KŚ na wniosek Klienta złożony w terminie do 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dokonano płatności za usługę przewozu, po podaniu danych Klienta oraz numeru Biletu.
6. Faktura VAT dla Klienta prowadzącego działalność gospodarczą, wystawiana jest wyłącznie w postaci faktury ustrukturyzowanej, za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), nie później niż do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano sprzedaży Biletu, Faktura VAT wystawiona w KSeF uznawana jest za doręczoną Klientowi z chwilą jej udostępnienia w tym systemie.
7. Przepisów ust. 2–5 nie stosuje się do Klientów prowadzących działalność gospodarczą.

8. Wnioski o wystawienie faktury VAT, o których mowa w ust. 5, należy składać za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego online zamieszonego na stronie internetowej https://www.kolejeslaskie.pl/ wybierając rodzaj zgłoszenia wnioski – wniosek o fakturę do zakupionego biletu w treści podając informacje niezbędne do wystawienia faktury VAT (nazwę firmy lub os. fizycznej, NIP, ulicę, kod pocztowy, miasto, serię i numer Biletu oraz pełną cenę brutto Biletu).

§ 11. Kontrola Biletu

1. Kontrola dokumentów przewozu w pociągach KŚ jest przeprowadzana przez Drużynę konduktorską lub osobę uprawnioną do kontroli.

2. Dokumenty przewozu, dokument stwierdzający tożsamość Podróżnego oraz dokumenty potwierdzające uprawnienia do przejazdu ulgowego powinny być okazywane w sposób umożliwiający odczytanie zawartych w nich danych, w tym zeskanowanie Biletu w postaci kodu 2D.

3. Podróżny jest zobowiązany, na żądanie osoby upoważnionej do kontroli, przekazać do wglądu ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu.
4. W przypadku, gdy Bilet został wydany dla więcej niż jednej osoby, Podróżny jest zobowiązany podczas kontroli wskazać osoby odbywające przejazd na podstawie tego Biletu oraz okazać ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy współpodróżny korzysta z ulgowego przejazdu.
5. Jeżeli podczas kontroli zostanie okazany Bilet wystawiony imiennie na osobę, która nie odbywa przejazdu danym pociągiem, Bilet uznaje się za nieważny. W takim przypadku każdą osobę, która zamierzała odbyć przejazd na podstawie tego dokumentu przewozu, traktuje się jako osobę podróżującą bez ważnego Biletu na przejazd.
6. Brak możliwości okazania Biletu w formie elektronicznej z przyczyn leżących po stronie Podróżnego, w tym w szczególności z powodu wyczerpania baterii w urządzeniu mobilnym lub braku zasięgu, skutkuje uznaniem Podróżnego za osobę bez ważnego Biletu na przejazd.

§ 12. Prawa i obowiązki Podróżnego

1. Klient/Podróżny zobowiązany jest:

1) podać przy korzystaniu z Platformy KOLEO prawdziwe i aktualne dane,
2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu i Polityki prywatności KOLEO oraz Regulaminu KOLEO – KŚ,
3) potwierdzić datą i podpisem odbiór faktury korygującej, jeżeli została wystawiona,
4) w przypadku zakupu Biletu również dla innej osoby lub osób – zapoznać je z postanowieniami Regulaminu i Polityki prywatności KOLEO oraz Regulaminu KOLEO – KŚ,
5) podczas kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie Drużyny konduktorskiej lub osoby upoważnionej do kontroli okazać, w sposób umożliwiający odczytanie danych:
   a) Bilet wydrukowany na papierze formatu A4 lub
   b) Bilet wyświetlany na urządzeniu mobilnym (wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali, np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) – w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli Biletu mogła zeskanować Kod 2D (należy tak ustawić Kod 2D na ekranie urządzenia mobilnego, aby był on w całości widoczny),
   c) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z Biletu ulgowego,
   d) dokument stwierdzający tożsamość Podróżnego,
   e) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy przewozu na osoby trzecie.

2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest konieczne dla realizacji usługi przewozu przez Koleje Śląskie sp. z o.o. Podając dane osobowe, Klient wyraża zgodę na ich przetwarzanie przez Koleje Śląskie sp. z o.o.

3. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt 5, Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego Biletu na przejazd.

4. Akceptując Regulamin KOLEO – KŚ, Użytkownik oświadcza, że:

1) wszelkie informacje podane przez niego w trakcie korzystania

z Platformy KOLEO są prawidłowe i aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą,
2) zapoznał Podróżnego, dla którego zakupił Bilet z postanowieniami Regulaminu KOLEO – KŚ.

5. Użytkownik oświadcza, że posiada zdolność do zawarcia umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego oraz wyraża zgodę na przetwarzane danych osobowych.

6. Użytkownik ma prawo do wglądu w swoje dane osobowe oraz do ich uaktualniania.

§ 13. Prawa i obowiązki KŚ

1. Koleje Śląskie sp. z o.o. ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu Platformy KOLEO w przypadku naruszenia przez Podróżnego lub Klienta niniejszego Regulaminu KOLEO – KŚ.

2. KŚ zastrzega sobie prawo do zatrzymania (do celów kontrolnych) okazanego podczas kontroli w pociągu Biletu jednorazowego na przejazd/przewóz i wydania w zamian Biletu zastępczego, w którym umieszcza się dane z Biletu zatrzymanego. Nie dotyczy to Biletów wydanych w ramach oferty Wspólny Bilet (WB).

3. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem Platformy KOLEO, Koleje Śląskie sp. z o.o. zobowiązane są do:
1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
2) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 9 z wyjątkiem reklamacji określonych w § 8 ust. 7,
3) innych zobowiązań wskazanych w Regulaminie KOLEO – KŚ.

§ 14. Dane osobowe

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych informujemy, iż:

1. Administratorem danych osobowych podawanych na potrzeby zawarcia i w związku z realizacją Umowy Przewozu są Koleje Śląskie sp. z o.o.

2. W razie pytań związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się z powołanym przez administratora danych, inspektorem ochrony danych, adres e-mail.

3. Dane osobowe Podróżnego przetwarzane będą do celów: usług świadczonych przez Koleje Śląskie sp. z o.o. na podstawie zawartej umowy o świadczenie usług przewozowych w zakresie realizacji przewozów przez przewoźników określonych Regulaminem przewozu oraz o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie Indywidualnego Konta Klienta. Ponadto dane Podróżnego będą przetwarzane dla celów księgowych, rozliczeniowych, reklamacji i przechowywania wskazanych dokumentów. Dodatkowo wizerunek Podróżnego może być przetwarzany w związku z monitoringiem zainstalowanym w pociągach (wewnątrz i na zewnątrz) celem zapewnienia bezpieczeństwa podróżnym, pracownikom i innym osobom oraz mieniu podróżnych, pracowników i innych osób.

4. Wysyłając dane Podróżny przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia umowy w zakresie:

1) zakupu Biletów – w zakresie imienia i nazwiska, adres e-mail, login. Niepodanie danych uniemożliwia zakup Biletów za pośrednictwem Platformy KOLEO.
2) konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach w czasie przejazdu – o stanie zdrowia. Niepodanie wskazanych danych uniemożliwi wykonanie Umowy Przewozu zgodnie z oczekiwaniami, tj. z udogodnieniami.
3) wizerunku – niemożliwe jest wykonanie usługi przewozu bez zastosowania monitoringu.
4) zgodnie z obowiązującym prawem dane Podróżnego będą przekazywane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Koleje Śląskie sp. z o.o., podmiotom świadczącym usługi hostingowe, usługi utrzymywania i prowadzenia Serwisu usługi serwisowe, podmiotom uprawnionym do uzyskania danych, tj. organom publicznym na podstawie przepisów prawa dla celów związanych z prowadzonymi postepowaniami (karnymi, cywilnymi, administracyjnymi), a także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń przez Koleje Śląskie sp. z o.o., podmiotom świadczącym usługi pocztowe celem wysyłki korespondencji do Podróżnego.

5. Przetwarzanie danych osobowych Podróżnego jest niezbędne (na podstawie

art. 6 ust 1 pkt. a, b, c, f Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) do wykonania Umowy Przewozu, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze oraz na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona, także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń przez Koleje Śląskie sp. z o.o.

6. Podróżny posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo zgłoszenia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
7. Podróżny posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu 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, Użytkowników usługi w Kolejach Śląskich sp. z o. o. jest KOLEO.
2. KOLEO przetwarza dane osobowe Użytkowników oraz osób, dla których zostały zakupione Bilety w celach:
   1) świadczenia usługi prowadzenia konta Użytkownika na Platformie KOLEO - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
   2) sprzedaży Biletów oraz przyjmowania zwrotu Biletów – podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
   3) marketingowych – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora – marketing własnych produktów i usług

(art. 6 ust. 1 lit. f RODO),

4)rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),

5)wysyłki informacji handlowych drogą elektroniczną – wyłącznie w przypadku wyrażenia zgody przez Użytkownika. Podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

3. Administratorem danych w rozumieniu 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, Użytkowników wnoszących reklamacje lub wnioski, w tym wnioski o wystawienie faktury VAT są Koleje Śląskie sp. z o.o., która przetwarza dane osobowe w celu rozpatrzenia reklamacji/wniosku lub wystawienia faktury VAT, prowadzenia sprawozdawczości finansowej oraz w celach archiwalnych.

4. Koleje Śląskie sp. z o.o. przetwarzają dane osobowe Podróżnych w celach:

1)wykonania Umowy przewozu, realizacji obowiązków oraz uprawnień Podróżnego lub KŚ sp. z o.o. związanych z zawartą Umową przewozu a także kontroli ważności Biletu - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

2)rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

5. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji ww. celów.

6. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny dla wykonania umowy, a po tym okresie dla celów i przez czas oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, lub do czasu cofnięcia udzielonej zgody.

7. Odbiorcami danych osobowych będą:

1)organy administracji publicznej – na mocy odpowiednich przepisów prawa,

2)podmioty świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora,

3)podmioty współpracujące przy obsłudze infolinii dostępnej dla Podróżnych, – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych.

8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie KOLEO – KŚ zastosowanie mają przepisy określone w:

1) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe,
2) Taryfie przewozowej (TP-KŚ),
3) Regulaminie przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ),
4) Regulaminach KOLEO,
5) rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172 z 17 maja 2021 r.),(Dz. U. z 2005 r. Nr 14, poz. 1360 z późn. zm.),
6) ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
7) rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej,
8) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.),
9) rozporządzeniu 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 powiązane z nim powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego,
10) Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT),
11) Ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.