Regulamin KOLEO

Naszym celem jest ułatwianie pasażerom podróży koleją, dlatego w 8 krótkich i przejrzystych rozdziałach pragniemy wytłumaczyć zasady korzystania z platformy KOLEO.

1. Na dobry początek

1.1. Niniejszy regulamin (dalej jako Regulamin) powstał by w sposób jasny i przejrzysty określić zasady korzystania przez użytkowników Internetu (dalej jako Użytkownicy) z platformy KOLEO oraz warunki świadczenia usług na platformie KOLEO na rzecz Użytkowników. Użytkownikami platformy KOLEO mogą być wyłącznie osoby fizyczne które ukończyły 18 lat i mają pełną zdolność do czynności prawnych; osoby fizyczne które ukończyły 16 rok życia, pod warunkiem wyrażenia zgody przez przedstawiciela ustawowego; przedsiębiorcy. Robotom i innym systemom automatycznym dziękujemy.

1.2. Właścicielem platformy KOLEO jest Astarium Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Francuska 11A lok. U2, 03-906 Warszawa, KRS 0000416223 (dalej jako Usługodawca).

1.3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do określenia szczegółowych zasad oraz zakresu świadczenia poszczególnych usług w odrębnych regulaminach, o których ustanowieniu Użytkownicy zostaną poinformowani w ramach platformy KOLEO

1.4. Warunkami korzystania z platformy KOLEO są:
   a) przeczytanie i zaakceptowanie Regulaminu,
   b) dostęp do sieci Internet poprzez odpowiedniej jakości łącze,
   c) zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript: Internet Explorer 11+, Google Chrome 45+, Firefox 40+, Safari 8+.
   d) w przypadku korzystania z urządzenia mobilnego zainstalowanie jednej z następujących przeglądarek: Mobile Safari, iOS 10+, Mobile Chrome, Android 5+,

1.5. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków i/lub nie spełnia wymagań technicznych, korzystanie z platformy KOLEO jest niemożliwe.

1.6. Zabroniony jest dostęp do platformy KOLEO oraz jej treści w sposób zautomatyzowany. W szczególności zakazane jest używanie botów, robotów indeksujących, skryptów lub innych zautomatyzowanych narzędzi teleinformatycznych umożliwiających korzystanie z platformy KOLEO bez ingerencji Użytkownika.

1.7. Dane oraz elementy zawarte na platformie KOLEO stanowią bazę danych w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz.U. z 2001 r. nr 128 poz. 1402 ze zm.), a wraz z układem i kompozycją tych elementów (tzw. layoutem), utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. nr 90 poz. 631 ze zm.) i podlegają ochronie na zasadach określonych w tych ustawach. Pobieranie, wykorzystywanie,

dalsze rozpowszechnianie, przedrukowywanie, udostępnianie w jakiejkolwiek formie, przetwarzanie w całości lub w części, za wyjątkiem zapoznawania się z informacjami przez Użytkowników do ich użytku osobistego, wymaga pisemnej zgody Usługodawcy.

1.8. Jedyną dozwoloną formą wykorzystywania w innych serwisach internetowych danych pozyskanych z platformy KOLEO jest umieszczenie linku do głównej strony platformy KOLEO – https://koleo.pl.

1.9. Regulamin jest udostępniany nieprzerwanie na stronie internetowej platformy KOLEO w sposób umożliwiający Użytkownikom jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku w każdej chwili. Działamy w sposób jasny i przejrzysty.

2. Usługi świadczone na platformie KOLEO

2.1. Na zasadach określonych w Regulaminie Usługodawca świadczy na rzecz Użytkownika nieodpłatnie usługi wyszukiwania oraz porównywania cen i czasu podróży połączeń różnych przewoźników kolejowych.

2.2. Na zasadach określonych w Regulaminie oraz w regulaminach odrębnych udostępnionych na stronie platformy KOLEO usługodawca świadczy również na rzecz:

a) Użytkowników, osoby fizyczne które ukończyły 18 lat i mają pełną zdolność do czynności prawnych,
b) Użytkowników, osoby fizyczne które ukończyły 16 rok życia, ale nie ukończyły 18 lat, pod warunkiem wyrażenia zgody przez przedstawiciela ustawowego,
c) Użytkowników będących przedsiębiorcami, (dalej jako Kupujący) usługi polegające na sprzedaży biletów kolejowych (dalej jako usługa „Kup bilet").

2.3. Zasady korzystania z usługi „Kup bilet" zawarte są w rozdziale 5 Regulaminu oraz w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie platformy KOLEO.

2.4. W ramach platformy KOLEO umożliwia się ponadto dostęp do strony „Mój profil" po zarejestrowaniu się na platformie KOLEO zgodnie z procedurą wskazaną w rozdziale trzecim Regulaminu, w tym dostęp do historii oraz szczegółów zamówień w ramach zakładki „Moje bilety" oraz stworzenia listy pasażerów.

2.5. Usługodawca świadczy na rzecz Użytkownika również następujące usługi dodatkowe:

a) powiadomienie o zmianie cen połączeń kolejowych oraz nowych ofertach przewoźników,
b) wysyłanie newslettera.

Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania powiadomień lub newslettera poprzez przesłanie stosownego oświadczenia do Usługodawcy.

2.6. Źródłem prezentowanych na platformie KOLEO danych dotyczących kursowania pociągów są informacje od przewoźników kolejowych. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ich autentyczność, tym niemniej dokłada wszelkich starań, aby były one prezentowane zgodnie z aktualnym stanem faktycznym. W razie jakichkolwiek wątpliwości co do aktualności informacji, Użytkownik powinien kontaktować się bezpośrednio z przewoźnikiem, którego dotyczy oferta.

2.7. Transakcja pomiędzy Użytkownikiem a przewoźnikiem odbywa się na warunkach określonych przez przewoźnika oraz przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Z wyłączeniem czynności realizowanych przez Usługodawcę w ramach usługi „Kup bilet".

2.8. W przypadku niedostępności biletów lub innych przeszkód występujących po stronie przewoźnika, możliwość korzystania z usługi „Kup bilet" może być ograniczona.

3. Rejestracja na platformie KOLEO

3.1. Aby skorzystać z platformy KOLEO należy zarejestrować się za pomocą dostępnych na platformie KOLEO narzędzi i zalogować się z wykorzystaniem danych dostępowych ustalonych podczas rejestracji. Platforma KOLEO umożliwia również logowanie się z wykorzystaniem danych dostępowych Użytkownika pochodzących z serwisów Apple ID, Facebook lub Google.

3.2. Rejestracja na platformie KOLEO następuje poprzez akceptację Regulaminu i Polityki prywatności oraz wprowadzenie do formularza rejestracyjnego prawdziwych, aktualnych, pełnych i prawidłowych następujących danych Użytkownika:

a) imię i nazwisko,
b) adres e-mail,
c) datę urodzenia
d) hasło,
e) opcjonalnie dane do faktury.

Rejestracja lub logowanie umożliwiają zapamiętanie na platformie KOLEO danych Użytkownika celem dogodniejszego korzystania z oferowanych usług.

3.3. 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.

3.4. 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

3.5. 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 pkt 7.3. Regulaminu

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

3.7. Każdy Użytkownik platformy KOLEO może posiadać tylko jedno konto. 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. Ochrona danych osobowych

4.1. Dane osobowe Użytkowników i Kupujących wprowadzone do platformy KOLEO będą przetwarzane przez Usługodawcę zgodnie z Rozporządzeniem 2016/679 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).

4.2. Usługodawca przetwarza niezbędne do świadczenia usług dane osobowe, które podane zostały w procesie rejestracji na platformie KOLEO. Platforma KOLEO w celu prawidłowego zrealizowania usługi „Kup bilet" przesyła do przewoźników kolejowych dane niezbędne do prawidłowego dokonania czynności rezerwacji i/ lub zakupu biletu, w szczególności imiona, nazwisko, datę urodzenia Użytkownika lub osoby, na rzecz której zawierana będzie umowa.

4.3. Wysyłając za pośrednictwem platformy KOLEO zamówienie w ramach usługi „Kup bilet" Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Usługodawcę swoich danych osobowych w celach administracyjnych i statystycznych.

4.4. Udostępnienie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu prawidłowej realizacji usług wymienionych w rozdziale drugim Regulaminu. W każdej chwili Użytkownik ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania, a także prawo do żądania ich usunięcia, na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych. W tym celu Użytkownik powinien zgłosić stosowne żądanie za pośrednictwem e-mail na adres pomoc@koleo.pl bądź za pośrednictwem poczty na adres ASTARIUM / KOLEO, ul. Francuska 11A lok. U2, 03-906 Warszawa.

4.5. Dane Kupujących (takie jak w szczególności: imię, nazwisko, adres e-mail) są przekazywane przez Usługodawcę operatorowi płatności, w celu zrealizowania na rzecz Kupujących usług płatniczych w związku z korzystaniem z usługi „Kup bilet" oraz w celach wypełnienia przez operatora płatności obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa. Zakres i warunki świadczenia usług przez operatora płatności określone zostały w odrębnych regulaminach dostępnych na stronach przelewy24.pl i paybynet.pl oraz w momencie wyboru metody płatności.

4.6. Usługodawca z należytą starannością dobiera i stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych, w tym zabezpieczenia o charakterze programistycznym. Usługodawca zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, a także przed innymi przypadkami ich ujawnienia albo utraty oraz przed zniszczeniem lub nieuprawnioną modyfikacją wskazanych danych, jak również przed ich przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa.

5. Usługa „Kup bilet"

5.1. Usługa „Kup bilet" jest to świadczona przez Usługodawcę na rzecz Kupujących usługa sprzedaży biletów kolejowych.

5.2. Szczegółowe zasady zawierania umowy na zakup biletów kolejowych oraz odpowiedzialność stron określone zostały w odrębnych regulaminach dla każdego przewoźnika dostępnych na platformie KOLEO. Lista dostępnych regulaminów znajduje się na stronie pomoc.koleo.pl w tym niniejszy Regulamin, w tym zasady dotyczące ochrony danych osobowych, stosuje się odpowiednio.

5.3. Płatność za bilety zakupione za pośrednictwem Usługi „Kup bilet" odbywa się pośrednictwem systemów płatności Przelewy24 (PayPro S.A.), Paybynet (KIR S.A.), Tpay (KIP S.A.) których odrębne regulaminy są dostępne na stronach przelewy24.pl, paybynet.pl i tpay.com oraz w momencie wyboru metody płatności.

5.4. W przypadku wyboru płatności za pośrednictwem Apple Pay lub Google Pay minimalna wartość transakcji wynosi 20,00 zł. Jeżeli łączna cena biletów w danej transakcji jest niższa niż 20,00 zł, od Kupującego pobierana jest kwota minimalna, z czego kwota odpowiadająca wartości biletów przeznaczona jest na ich zakup, a reszta automatycznie zasili konto KOLEO Kupującego. Środki te mogą zostać wykorzystane do zakupu kolejnych biletów lub wypłacone na zasadach określonych w pkt. 6.4 Regulaminu.

5.5. Bilety zakupione za pośrednictwem usługi „Kup bilet” są udostępnione użytkownikowi w profilu użytkownika w zakładce „Moje bilety” po uzyskaniu potwierdzenia płatności.

6. Konto KOLEO

6.1. Konto KOLEO to indywidualne „konto przedpłacone” do którego przypisany jest indywidualny numer konta bankowego i które można zasilić dowolną kwotą w złotych, a następnie kupować bilety na platformie KOLEO.

6.2. Zasilenia można dokonać przelewem tradycyjnym lub elektronicznym na indywidualny numer konta, który jest podany w zakładce FINANSE w panelu użytkownika KOLEO.

6.3. Środki ze zwrotów lub wymiany biletów automatycznie są księgowane na osobistym koncie KOLEO użytkownika.

6.4. Wypłata środków z konta KOLEO następuje na konto bankowe po przesłaniu przez użytkownika zgłoszenia do działu POMOC mailem na adres pomoc@koleo.pl lub listownie na adres ASTARIUM / KOLEO; Francuska 11A, 03-906 Warszawa. Zwrot realizowany jest za daną transakcję na konto, z którego wykonano płatność za bilet. W wyjątkowych wypadkach możemy prosić o załączenie skanu potwierdzenia przelewu z banku lub inny dokument bankowy na którym widoczne będą imię i nazwisko oraz numer konta, na który ma zostać dokonany przelew, zgodnie z zasadami AML/CFT (Ustawa z dnia 1 marca 2018 r . o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz.U. 2018 poz. 723)). W celu weryfikacji dodatkowo możemy prosić o inne dane potwierdzające tożsamość właściciela konta. Zwrot należności zostanie dokonany niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 30 dni licząc od dnia otrzymania zgłoszenia.

7. Postępowanie reklamacyjne

7.1. Użytkownik może zgłaszać reklamacje dotyczące usług świadczonych w ramach platformy KOLEO.
7.2. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usług łączącej Usługodawcę z Użytkownikiem przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
7.3. Reklamacje można zgłaszać pisemnie, w formie listu poleconego, na adres: ASTARIUM / KOLEO; Francuska 11A, lok. U2, 03-906 Warszawa bądź poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail: reklamacje@koleo.pl
7.4. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać oznaczenie osoby zgłaszającej reklamację (imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail) oraz opis zdarzenia będącego przyczyną reklamacji. Jeżeli przekazane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Usługodawca zwraca się do Użytkownika o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
7.5. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Usługodawcę prawidłowo złożonej reklamacji. W przypadku konieczności uzupełnienia Usługodawca zwraca się do Użytkownika w formie, w jakiej złożono reklamację,
7.6. Użytkownik otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji drogą korespondencji elektronicznej, na adres e-mail podany w reklamacji.
7.7. Reklamacje dotyczące nienależytego wykonania usługi przewozu, należy kierować bezpośrednio do przewoźnika, który jest stroną tej umowy.

8. Rozwiązanie umowy

8.1. Użytkownikowi przysługuje prawo rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w każdym czasie. Powoduje to wyrejestrowanie z platformy KOLEO ze skutkiem natychmiastowym.
8.2. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy Użytkownik może złożyć w dwojaki sposób: pisemnie – przesyłając je listem poleconym na adres ASTARIUM / KOLEO; ul. Francuska 11A, lok. U2, 03-906 Warszawa za pomocą maila na adres pomoc@koleo.pl podając dane z pkt. 3.2 Regulaminu – za wyjątkiem hasła.
8.3. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu, umowa może zostać rozwiązana przez Usługodawcę w trybie natychmiastowym gdy:
   a) Użytkownik narusza postanowienia Regulaminu, bądź zaakceptowanych przez Użytkownika odrębnych regulaminów usług, lub
   b) Stwierdzono podanie przez Użytkownika danych lub oświadczeń nieprawdziwych, nieaktualnych, nieprawidłowych bądź niepełnych lub też danych innych osób, lub
   c) Użytkownik wykorzystuje systemy teleinformatyczne do zakładania fikcyjnych kont.
8.4. W innych niż wskazane powyżej sytuacjach Usługodawca uprawniony jest do rozwiązania umowy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.

9. Ważne sprawy na koniec

9.1. W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu, Usługodawca informuje o tym Użytkowników na stronie platformy KOLEO, a także w drodze korespondencji przesyłanej na adresy e-mail tych Użytkowników.

9.2. Zmiany Regulaminu wchodzą w życie w terminie określonym przez Usługodawcę, nie wcześniej jednak niż 14 dni od dnia ogłoszenia o zmianach na platformie KOLEO oraz od dnia przesłania stosownego powiadomienia o zmianach do Użytkowników.

9.3. W przypadku braku akceptacji nowej treści Regulaminu, Użytkownik uprawniony jest
do rozwiązania Umowy na zasadach określonych w rozdziale 7 Regulaminu.

9.4. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terenie Rzeczpospolitej Polski, a w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

9.5. Postanowienia odrębnych regulaminów określających zasady oraz zakres świadczenia usługi „Kup bilet" stanowią regulacje szczególne (lex specialis) treści zawartych w Regulaminie, o ile nie postanowiono inaczej. W przypadku rozbieżności pomiędzy poszczególnymi postanowieniami Regulaminu a postanowieniami odrębnych
regulaminów, pierwszeństwo mają postanowienia tych odrębnych regulaminów, o ile nie postanowiono inaczej.

9.6. Wszelkie spory pomiędzy stronami Umowy rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalana jest na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.).

9.7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2026 r.

9.8. Życzymy Wam dużo przyjemności z korzystania z platformy KOLEO oraz udanych podróży koleją. Kontakt z naszym zespołem jest możliwy również telefonicznie w dni robocze od 12:00 do 15:00 pod numerem 41 389 58 81. Wszelkie uwagi, komentarze i sugestie są mile widziane, możecie je nam zgłaszać na pomoc@koleo.pl.