

**Regulamin sprzedaży przez KOLEO Biletów elektronicznych ważnych na przejazd  
pociągami Kolei Wielkopolskich sp. z o.o.  
zwany dalej „Regulaminem KOLEO-KW”  
( obowiązuje od 29 października 2023 r.)**

**§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 8. ) Koleje Wielkopolskie ustalają niniejszy Regulamin sprzedaży za pośrednictwem KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami w Kolei Wielkopolskich sp. z o.o.
2. Regulamin KOLEO – KW obowiązuje od dnia 29 października 2023 r. i określa warunki i zasady zakupu Biletu elektronicznego.
3. Akceptując Regulamin KOLEO-KW Klient jednocześnie akceptuje Regulamin KOLEO. Jeżeli Klient nie akceptuje warunków Regulaminu KOLEO-KW lub nie spełnia wymagań, w tym technicznych, opisanych w Regulaminie KOLEO, zakup Biletu elektronicznego za pośrednictwem Platformy KOLEO jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z Platformy KOLEO określone są w Regulaminie KOLEO dostępnym na stronie: <https://pomoc.koleo.pl/>
4. Bilet elektroniczny można zakupić na <https://koleo.pl> lub w aplikacji mobilnej KOLEO z systemem operacyjnym Android lub iOS, udostępnionej bezpłatnie w sklepie danego systemu.
5. Aby zakupić Bilet elektroniczny Klient musi dokonać rejestracji na Platformie KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie KOLEO.
6. Klient może nabyć Bilet elektroniczny dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych osób. Za zobowiązania finansowe wynikające z zakupu Biletu elektronicznego odpowiada Klient.
7. Regulamin KOLEO - KW zamieszczony jest na stronie internetowej [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl) oraz na <https://pomoc.koleo.pl/>
8. Akceptując Regulamin KOLEO – KW Klient wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Klientem a KW.

## § 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie KOLEO – KW określenia oznaczają:

- 1) **KW** lub **Koleje Wielkopolskie** – spółka pod firmą Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000349125, NIP: 7781469734, kapitał zakładowy 27 738 500 zł;
- 2) **KOLEO** – spółka pod firmą **Astarium Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie przy ul. Francuskiej 11A 03-906 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000416223, NIP: 1132854509, kapitał zakładowy w wysokości: 760 000 zł
- 3) **Bilet elektroniczny** – elektroniczny dokument, uprawniający do przejazdu/przewozu jednorazowego lub wielokrotnego pociągiem obsługiwany przez KW zgodnie ze wskazaniami na danym Bilecie elektronicznym;
- 4) **Klient** – osoba nabywająca Bilet elektroniczny za pośrednictwem Platformy KOLEO, będąca zarejestrowanym użytkownikiem Platformy KOLEO;
- 5) **Podróżny** – osoba odbywająca przejazd pociągiem obsługiwany przez KW na podstawie Biletu elektronicznego;
- 6) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany w zakresie uprawnień Klienta określonych na Bilecie elektronicznym, mające postać odrębnego dokumentu,
- 7) **Urządzenie mobilne** – urządzenie wyposażone dostęp do sieci Internet oraz ekran umożliwiający wyświetlanie obrazów o rozmiarze min. 40 mm x 40 mm, wyposażone w aktualny system Android lub iOS, za pomocą którego Klient może nabyć Bilet elektroniczny,
- 8) **Platforma KOLEO** – system będący własnością Astarium Sp. z o.o., umożliwiający zakup Biletów elektronicznych przez m.in. urządzenie mobilne, stronę <https://koleo.pl> oraz inne dostępne w przyszłości kanały elektroniczne,
- 9) **Regulamin przewozu** – Regulamin Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego.

### § 3. Rejestracja

1. W celu zakupu Biletu elektronicznego Klient powinien dokonać rejestracji na Platformie KOLEO zgodnie z Regulaminem platformy KOLEO, dostępnym na stronie [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl) w zakładce pomoc.
2. Warunkiem skorzystania z Platformy KOLEO jest:
  - 1) zaakceptowanie Regulaminu KOLEO oraz Regulaminu KOLEO-KW,
  - 2) spełnienie następujących wymagań:
    - a) dostęp do Internetu,
    - b) zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript:
      - Internet Explorer 11+,
      - Google Chrome 40+,
      - Firefox 40+,
      - Safari 10+.
    - c) w przypadku korzystania z urządzenia elektronicznego zainstalowanie jednej z następujących przeglądarek:
      - Mobile Safari, iOS 11+,
      - Mobile Chrome, Android 6.0+,
  - 3) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego następujących danych:
    - a) imię i nazwisko,
    - b) adres e-mail,
    - c) datę urodzenia,
    - d) hasło,
3. Klient może nabyć bilet dla siebie oraz maksymalnie dla 5 innych osób, wspólnie z nim podróżujących, przy czym na bilecie musi być wskazane imię i nazwisko Klienta lub jednego z Podróżnych.
4. Konto KOLEO może być usunięte zgodnie z Regulaminem KOLEO.

### § 4. Umowa przewozu

1. Bilet elektroniczny jest potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu pomiędzy Klientem i KW.

2. Klient może dokonać zakupu Biletu elektronicznego na przejazd maksymalnie dla sześciu osób, w tym dla siebie.
3. Za pośrednictwem Platformy KOLEO możliwe jest nabycie następujących biletów:
  - a) jednorazowego:
    - normalnego, według Taryfy PODSTAWOWEJ lub z zastosowaniem ulgi: 33%, 37%, 49%, 50%, 51%, 78%, 93%, 95% i 100%,
    - dla osób uprawnionych do korzystania z ulgowej usługi transportowej: 80%, 99% wskazanych w „Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT)”,
    - dla osób korzystających z oferty specjalnej „Bilet 60+”,
  - b) okresowego:
    - normalnego, według Taryfy PODSTAWOWEJ lub z zastosowaniem ulgi: 33%, 37%, 49%, 50%, 51%, 78% i 93%,
    - dla osób korzystających z oferty specjalnej „Bilet 60+”,
    - dla osób korzystających z oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”,
    - dla osób uprawnionych do korzystania z ulgowej usługi transportowej : 80%, 99% wskazanych w „Zasadach odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT)”.
  - c) sieciowy miesięczny wg taryfy podstawowej: normalny lub z ulgą: 33%, 37%, 49%, 51%, 93% i 50%
  - d) bilet sieciowy miesięczny na przewóz roweru,
  - e) łącznie z biletem na przejazd – jednorazowy bilet na przewóz bagażu podręcznego, zwierząt lub roweru.
4. Warunki przewozu bagażu podręcznego, zwierząt lub roweru są określone w Taryfie Przewozowej (KW-TP) i Regulaminie przewozu.
5. Za pośrednictwem Platformy KOLEO możliwy jest zakup biletów:
  - a) nie później niż na 1 minutę przed terminem podróży przy płatności z konta KOLEO,
  - b) nie później niż na 3 minuty przed terminem podróży przy płatności Blikiem,
  - c) nie później niż na 5 minut przed terminem podróży przy płatności przelewem.
6. Bilet elektroniczny jest ważny w oznaczonym na nim czasie:
  - a) na odległość do 50 km – przez 3 godziny, licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego,
  - b) na odległość od 51 km do 100 km – przez 6 godzin, licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego,
  - c) na odległość 101 km i więcej – przez 1 dzień. Dzień liczy się od godziny wskazanej na

bilecie do godziny 24:00.

7. Na Bilecie elektronicznym zamieszczone są następujące dane:
  - a) nazwa przewoźnika,
  - b) kod 2D,
  - c) czas ważności,
  - d) relację przejazdu tj. nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia,
  - e) odległość taryfowa,
  - f) wysokość opłaty za przejazd,
  - g) rodzaj biletu, tj. wg taryfy normalnej lub ulgowej wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
  - h) numer danego Biletu elektronicznego,
  - i) inne informacje (np. wzmianka o przewożonym bagażu/zwierzęciu/wózku lub data i godzina zakupu Biletu elektronicznego).
8. Bilety uprawniają do przejazdu pociągami obsługiwanymi przez KW oraz pociągami innych przewoźników honorujących bilety KW.
9. Dane na Bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.
10. Postanowienia taryfowe dotyczące przejazdu osób, przewozu rzeczy lub zwierząt oraz opłaty obowiązujące w pociągach obsługiwanych przez Koleje Wielkopolskie określone są odpowiednio w Taryfie Przewozowej (KW-TP) lub Regulaminie przewozowym, dostępnych na stronie internetowej [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl).

## **§ 5. Zakup biletu elektronicznego**

1. Zakupu Biletu elektronicznego za pomocą Platformy KOLEO należy dokonać:
  - a) nie później niż na 1 minutę przed terminem podróży przy płatności z konta KOLEO,
  - b) nie później niż na 3 minuty przed terminem podróży przy płatności Blikiem,
  - c) nie później niż na 5 minut przed terminem podróży przy płatności przelewem.Zakup Biletu elektronicznego jest równoznaczny z zakupem biletu w formie papierowej.
2. W celu nabycia Biletu elektronicznego Klient powinien:
  - a) uruchomić Platformę KOLEO,
  - b) wyszukać interesujące go połączenie
  - c) wybrać z listy połączeń przejazd pociągiem KW
  - d) dokonać zapłaty za Bilet elektroniczny wybranym sposobem płatności: kartą płatniczą, szybkim przelewem lub inną dostępną na Platformie KOLEO formą płatności.

3. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego zobowiązana jest posiadać i okazać w czasie kontroli ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi.

## **§ 6. Zmiana umowy przewozu**

1. Klient może dokonać zmiany w zawartej umowie przewozu w następującym zakresie:
  - a) terminu wyjazdu,
  - b) stacji przeznaczenia,
  - c) drogi przewozu,
  - d) zakresu uprawnień Podróżnego do ulgi w cenie Biletu elektronicznego.
2. Celem zmiany zawartej umowy przewozu Klient powinien wymienić zakupiony Bilet elektroniczny.
3. Wymiany Biletu elektronicznego można dokonać na 10 min. przed rozpoczęciem ważności biletu wybierając opcję "Wymień" i dokonując wyboru nowego biletu przeprowadzając ponownie proces zakupu biletu.
4. Różnica ceny biletu wynika z wymiany biletu, jeśli jego cena jest wyższa niż pierwotny bilet, zostanie uiszczona przez kupującego w ten sam sposób jak przy zakupie biletu (karta płatnicza, BLIK, szybki przelew, konto KOLEO) i zostanie dokonana przy zakończeniu procesu wymiany. Jeżeli cena biletu jest niższa różnica zostanie zaksięgowana na koncie KOLEO użytkownika.
5. W przypadku zmiany umowy przewozu w zakresie i na zasadach określonych powyżej od ceny zwróconego Biletu elektronicznego nie potrąca się odstępnego.
6. Zwrot należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny następuje na wniosek Podróżnego, na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.
7. Zmiany w umowie przewozu, inne niż określone w ust. 1, mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy przewozu, za potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany w umowie przewozu wynikają z przyczyn leżących po stronie KW.
8. Jeżeli Klient zamierzający dokonać zmiany umowy przewozu, o której mowa w ust. 1, rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego Biletu elektronicznego, zobowiązany jest nabyć nowy Bilet elektroniczny na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany Bilet elektroniczny jest dokonywany na zasadach określonych w § 8 Regulaminu, bez potrącania odstępnego.
9. Klient, który nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza

odbyć przejazd w pociągu KW, jest zobowiązany zgłosić się do obsługi pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu w celu zakupu nowego biletu na wykonywany przejazd lub celem uzyskania odpowiedniego poświadczenia. Obowiązek ten nie dotyczy osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.

10. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu KW przysługuje:

- a) niższa należność za przejazd – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności na zasadach określonych w § 8 Regulaminu,
- b) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę w należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają.

11. W przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 9 i 10 powyżej, oprócz opłat taryfowych za bilet konduktor pobiera również opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Uchwały Sejmiku Województwa Wielkopolskiego Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r. w sprawie określenia sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej, w wojewódzkich przewozach pasażerskich wykonywanych

w ramach publicznego transportu zbiorowego w transporcie kolejowym na obszarze województwa wielkopolskiego, dla których Organizatorem jest Województwo Wielkopolskie.

12. Za Bilet elektroniczny odpowiednio poświadczony, niewykorzystany w skutek zmiany umowy przewozu Podróżnemu przysługuje zwrot, który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w § 8 niniejszego Regulaminu, bez potrącenia odstępnego.

13. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich Podróżnych i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, na którą Podróżny zamierza zmienić zakupiony Bilet elektroniczny, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę przewozu.

## **§ 7. Zwrot Biletu elektronicznego**

1. Klient może za pośrednictwem Platformy KOLEO dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu elektronicznego, najpóźniej do godziny 23:59 w dniu poprzedzającym termin rozpoczęcia ważności Biletu elektronicznego. Zwrotu biletu okresowego można dokonać na warunkach

określonych w § 19 Regulaminu przewozu w drodze reklamacji wniesionej zgodnie z postanowieniami § 23 tego Regulaminu.

2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, zwrotu należności za odpowiednio poświadczony i niewykorzystany Bilet elektroniczny można dochodzić na wniosek Klienta, w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.
3. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny, gdy nie wystawiono faktury VAT, następuje automatycznie na indywidualny rachunek prowadzony na Platformie KOLEO.
4. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny, gdy wystawiono fakturę VAT następuje na zasadach określonych w ust. 2.
5. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od obsługi pociągu, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego przez Klienta świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany na wniosek Klienta, na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.
6. W razie całkowitego niewykorzystania Biletu elektronicznego:
  - a) którego Klient nie mógł wykorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych,
  - b) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania lub opóźnienia pociągu KW,Klient może dochodzić zwrotu należności z tego tytułu na podstawie pisemnego wniosku, na zasadach określonych w § 17 - § 18 Regulaminu przewozu.
7. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek Klienta prowadzony przez Platformę KOLEO.
8. W razie stwierdzenia nieprawidłowości związanej z transakcją zakupu Biletu elektronicznego (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania się Biletu elektronicznego z powodu wadliwego działania Platformy KOLEO), Klient może dochodzić zwrotu należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny na zasadach określonych w §8 Regulaminu.

## **§ 8. Reklamacje**

1. Klient może złożyć reklamację:
  - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
  - b) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu elektronicznego,
  - c) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może wykazać, że posiadała ważny



bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno odpowiadać warunkom określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 z późn. zm.).
3. Reklamacje lub wnioski można składać:
  - a) listownie za pośrednictwem operatora pocztowego na adres:  
ASTARIUM Sp. z o.o. /KOLEO  
ul. Francuska 11A  
03-906 Warszawa
  - b) drogą elektroniczną na adres poczty e-mail: reklamacje@koleo.pl
4. Reklamacje w formie pisemnej można składać zgodnie z § 23 ust. 3 pkt. 1) Regulaminu przewozu.
5. Do reklamacji o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny, z zastrzeżeniem ust. 7, należy:
  - a) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu lub kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie (w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego) lub wpisać numer nowego Biletu elektronicznego, zakupionego z zachowaniem czasu wskazanego w § 6 ust. 3 lub
  - b) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego Biletu elektronicznego oraz zakupiony nowy Bilet elektroniczny.
6. Do reklamacji o zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny należy dołączyć odpowiednie poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu, zgodnie z postanowieniami wskazanymi w §17 - 18 Regulaminu przewozu.
7. Pozytywne rozpatrzenie zgłoszenia reklamacyjnego o zwrot należności z tytułu całkowitego niewykorzystania Biletu elektronicznego jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku przeprowadzenia kontroli Biletu elektronicznego, którego reklamacja dotyczy.
8. Jeżeli do Biletu elektronicznego została wystawiona faktura VAT to w treści reklamacji należy podać numer faktury VAT. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez KW potwierdzonej kopii faktury korygującej.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać informacje określone w § 23 ust. 24 Regulaminu przewozu.
10. Reklamacje mogą być składane odpowiednio w terminach wskazanych w § 23 Regulaminu

przewozu.

### **§ 9. Wystawianie faktur VAT**

1. Bilet elektroniczny nie jest fakturą VAT.
2. Faktury na Platformie KOLEO można wystawić po upływie daty ważności biletu, do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę.
3. W przypadku nieskorzystania przez Podróżnego z możliwości, o której mowa w ust. 2, KW wystawia fakturę VAT na pisemny wniosek Podróżnego złożony przed upływem 3 (trzech) miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu, po podaniu przez Podróżnego danych nabywcy oraz numeru Biletu elektronicznego.

Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres e-mail: [pomoc@koleo.pl](mailto:pomoc@koleo.pl)

### **§ 10. Kontrola biletu**

1. Podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu KW Podróżny zobowiązany jest okazać obsłudze pociągu:
  - a) Bilet w formie wydruku papierowego lub wybrany w zakładce „Kontrola biletów” właściwy Bilet elektroniczny w postaci kodu 2D wyświetlony na Urządzeniu mobilnym. Podczas kontroli biletu na Urządzeniu mobilnym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu,
  - b) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi - gdy Podróżny korzysta z ulgi na przejazd,
  - c) okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość Podróżnego.
2. Podróżnego, który nie spełnia powyższych warunków, traktuje się jak osobę podróżującą bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w Urządzeniu mobilnym lub brak zasięgu nie zwalnia Podróżnego z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

### **§ 11. Prawa i obowiązki Podróżnego**

1. Klient jest zobowiązany:
  - a) podać przy korzystaniu z Platformy KOLEO prawdziwe i aktualne dane,
  - b) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminem KOLEO-KW na każde żądanie KOLEO,
  - c) w przypadku zakupu Biletu elektronicznego również dla innej osoby lub osób -

zapoznać te osoby z postanowieniami Regulaminu KOLEO-KW,

d) nie przenosić praw i obowiązków wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.

2. Podróżny jest zobowiązany:

a) podczas przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:

- i. okazać Bilet elektroniczny w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli Biletu mogła zeskanować kod 2D wygenerowany w aplikacji mobilnej KOLEO (Podróżny powinien ustawić Kod 2D na ekranie Urządzenia mobilnego w sposób, aby był on w całości widoczny),
- ii. okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi (Poświadczenie) – w razie korzystania z biletu ulgowego,
- iii. okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość Podróżnego.

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

4. Jeżeli Podróżny nie może okazać Biletu elektronicznego zakupionego na Platformie KOLEO i dokona zakupu nowego biletu przed rozpoczęciem przejazdu (w kasie lub w pociągu), może dochodzić w drodze reklamacji zwrotu należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny pod warunkiem uzyskania na nowo zakupionym bilecie adnotacji upoważnionego pracownika KW w brzmieniu: „*Podróżny (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada zakupiony na Platformie KOLEO ważny bilet na przejazd, ale nie może go okazać podczas kontroli*”.

5. Jeżeli Podróżny, niezwłocznie po wejściu do pociągu, zgłosi, że zakupił na Platformie KOLEO Bilet elektroniczny ulgowy i przedstawi go przy pomocy Urządzenia mobilnego, ale nie posiada przy sobie Poświadczenia i dokona zakupu nowego biletu zgodnie z przysługującymi mu uprawnieniami, może dochodzić w drodze reklamacji zwrotu należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny, pod warunkiem uzyskania na nowo zakupionym bilecie adnotacji upoważnionego pracownika KW w brzmieniu: „*Podróżny (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że zakupił na Platformie KOLEO ulgowy bilet na przejazd pociągiem nr ....., ale nie może okazać podczas kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego*”.

6. Jeżeli podczas kontroli dokumentów przejazdowych odbywającej się w trakcie przejazdu pociągiem Podróżny nie może okazać Biletu elektronicznego zakupionego na Platformie KOLEO, ale oświadczy, że bilet taki zakupił, może dochodzić w drodze reklamacji zwrotu (umorzenia) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat

taryfowych i opłaty dodatkowej po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej pod warunkiem złożenia na wezwaniu do zapłaty bilecie adnotacji upoważnionego pracownika KW w brzmieniu: „Podróżny (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada zakupiony na Platformie KOLEO ważny bilet na przejazd, ale nie może go okazać podczas kontroli”.

7. Jeżeli Podróżny podczas kontroli dokumentów przejazdowych odbywającej się w trakcie przejazdu pociągu okazał zakupiony na Platformie KOLEO bilet ulgowy, ale nie posiada dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego, może dochodzić w drodze reklamacji zwrotu (umorzenia) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej pod warunkiem złożenia na wezwaniu do zapłaty adnotacji upoważnionego pracownika KW w brzmieniu: „Podróżny (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że zakupił na Platformie KOLEO ulgowy bilet na przejazd pociągiem nr ....., ale nie może okazać podczas kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego”.
8. Akceptując niniejszy Regulamin Klient oświadcza, że:
  - a) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Platformy KOLEO są prawidłowe, aktualne i zgodne z jego najlepszą wiedzą,
  - b) zapoznał pasażera, dla którego zakupił Bilet elektroniczny, z postanowieniami Regulaminu.

## **§ 12. Prawa i obowiązki KW**

1. KW ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu Platformy KOLEO  
w przypadku:
  - a) naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu,
  - b) jeżeli Urządzenie mobilne, na którym Podróżny posiada Bilet elektroniczny, funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia biletu elektronicznego w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować Kod 2D.
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem Platformy KOLEO, KW zobowiązane są do:
  - a) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,

- b) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 9 ust. 1 Regulaminu.

### **§ 13. Dane osobowe**

W związku z zakupem Biletów elektronicznych ważnych na przejazd pociągami Kolei Wielkopolskich sp. z o.o. za pośrednictwem Systemu KOLEO, dane osobowe przetwarzane będą przez dwóch niezależnych administratorów

- a) w zakresie procesu sprzedaży i obsługi posprzedażowej Biletów elektronicznych administratorem danych osobowych Klientów i Podróżnych są Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.;
- b) w zakresie usługi rejestracji i prowadzenia konta użytkownika na stronie [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl) administratorem danych osobowych Klientów jest Astarium Sp. z o.o.

zgodnie z zasadami określonymi poniżej:

- a) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. :
1. Administratorem danych osobowych, takich jak: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, numer rachunku bankowego, adres korespondencyjny (w przypadku zgłoszeń lub reklamacji) oraz na potrzeby wystawiania faktur VAT: adres i numer NIP albo PESEL (jeśli dany podmiot taki numer posiada), podawanych celem nabycia Biletu elektronicznego w formularzu zamówienia, o którym mowa w § 6 ust. 3 powyżej, jest KW, z którym zawierana jest dana umowa przewozu.
  2. Dane, o których mowa w ust. 1 powyżej, przetwarzane są w celu zawarcia i w związku z realizacją umowy przewozu, a KOLEO przetwarza je na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych zawartej z KW. Dane osobowe Podróżnego będą przetwarzane przez KOLEO przez okres obowiązywania umowy powierzenia przetwarzania danych zawartej przez KOLEO z KW, chyba że z przepisów powszechnie obowiązujących wynika obowiązek ich przetwarzania także po zakończeniu obowiązywania tej umowy. Zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez KW, jako administratora danych osobowych, określone są w Regulaminie przewozu.
  3. KW przetwarza dane osobowe w następujących celach:
    - sprzedaży biletów, zawarcia i wykonania umowy przewozu, realizacji obowiązków oraz uprawnień Podróżnego lub KW związanych z zawartą umową przewozu, w tym wysyłki faktur drogą elektroniczną, a także kontroli ważności biletu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów – podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO),
    - rozpatrzenia wniosku na przejazd grupowy – podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO),

- umożliwienia realizacji przejazdu osoby z niepełnosprawnością i/lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej – podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. b) RODO (w zakresie danych szczególnej kategorii) – Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,
  - windykacji należności przewozowych – podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w zw. z art. 33a Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
  - realizacji zobowiązań wynikających z przyjmowania, przechowywania, wydawania/likwidacji rzeczy znalezionej – podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w zw. z Ustawą z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych),
  - zatrzymania dokumentu przewozu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, w związku z uzasadnionym podejrzeniem podrobienia lub przerobienia tych dokumentów – podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w zw. z art. 33a ust. 7 pkt 3) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
  - zatrzymania znaków pieniężnych – podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w zw. z art. 35 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o Narodowym Banku Polskim,
  - dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
4. Podanie danych przez Podróżnego jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji powyższych celów.
  5. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny do realizacji powyższych celów, zgodnie z przepisami kancelaryjno-archiwalnymi obowiązującymi u KW, a następnie przez czas oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń.
  6. W przypadku zgłoszenia, którego rozpatrzenie leży w kompetencjach innego podmiotu, dane osobowe zostaną przekazane do właściwego przewoźnika kolejowego.
  7. Odbiorcami danych osobowych będą podmioty współpracujące z KW w zakresie realizowanych umów, wyłącznie na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez ww. podmioty adekwatnych

środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych. Do kategorii takich podmiotów należą:

- podmioty świadczące usługi pocztowe i kurierskie;
  - podmioty świadczące wsparcie i utrzymanie systemów teleinformatycznych;
  - podmioty doradcze;
  - podmioty zajmujące się obsługą prawną.
8. Dane osobowe mogą również być udostępnione podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
9. Klient może kontaktować się z wyznaczonym przez KW Inspektorem Ochrony Danych Osobowych pod adresem: [iod@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:iod@koleje-wielkopolskie.com.pl)
10. Każda osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podstawą skargi jest podejrzenie, że przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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).

b) Astarium Sp. z o.o. :

1. Administratorem danych osobowych Klientów, będących zarejestrowanymi użytkownikami Platformy KOLEO Astarium Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Francuskiej 11a ONZ 1, 03-906 Warszawa, numer KRS 0000416223, NIP: 1132854509.
2. Dane osobowe przetwarzane są w następujących celach:
  - a) realizacji usługi konta użytkownika, w tym umożliwienia rejestracji i prowadzenia konta użytkownika, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO – do czasu zamknięcia konta przez Klienta, lub usunięcia konta użytkownika lub zablokowania go zgodnie z postanowieniami Regulaminu KOLEO;
  - b) w przypadku, gdy Klient wyraził chęć otrzymywania informacji handlowych od KOLEO i udzielił zgód marketingowych w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego za pomocą kanału komunikacji, na którego wykorzystanie Klient wyraził zgodę na podstawie uzasadnionego interesu administratora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO w związku z odpowiednimi przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne – do czasu wycofania zgody wynikającej z tych przepisów szczególnych lub wniesienia

skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi jako pierwsze

- c) rozpatrywania ewentualnych reklamacji lub odpowiadania na zapytania odnośnie świadczonych usług – na podstawie uzasadnionego interesu administratora, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – do czasu rozpatrzenia reklamacji lub udzielenia odpowiedzi lub do czasu wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi jako pierwsze;
  - d) ustalenia, zabezpieczenia oraz obrony przed ewentualnymi roszczeniami, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO -do czasu przedawnienia tych roszczeń wynikającego z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
3. Klient może kontaktować się z wyznaczonym przez Astarium Sp. z o.o. Inspektorem Ochrony Danych Osobowych pod adresem: [iod@koleo.pl](mailto:iod@koleo.pl)
  4. Podanie danych osobowych w celu świadczenia usługi konta użytkownika oraz rozpatrzenia reklamacji jest niezbędne do realizacji umowy świadczenia usług oraz rozpatrzenia, natomiast podanie danych w celach marketingowych jest dobrowolne.
  5. Klient w każdej chwili ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz do ich sprostowania, a także - w stosownych przypadkach - usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych, zgłaszając swoje żądanie na adres: [iod@koleo.pl](mailto:iod@koleo.pl).
  6. W przypadku uznania, że dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
  7. Klient, który udzielił zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych, może również w każdym momencie udzieloną zgodę cofnąć, co pozostanie bez wpływu na przetwarzanie danych dokonanych przed jej cofnięciem. W tym celu Użytkownik powinien zgłosić stosowne żądanie za pośrednictwem e-mail na adres: [iod@koleo.pl](mailto:iod@koleo.pl)
  8. Astarium Sp. z o.o. nie stosuje zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania i nie przekazuje danych osobowych, których jest administratorem, osobom trzecim, z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej.
  9. Wszystkie dane osobowe są przetwarzane przez Astarium Sp. z o.o. w sposób zapewniający ich bezpieczeństwo i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
  10. Dane przesyłane za pośrednictwem Platformy KOLEO są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu transmisji danych SSL.



11. W procesie zakupu Biletu elektronicznego dane osobowe Klienta w zakresie: imię, nazwisko, adres e-mail udostępniane są odbiorcom Astarium Sp. z o.o., będącym partnerami świadczącymi usługi na jej rzecz, m.in. operatorom płatności – na potrzeby związane z obsługą płatności oraz wystawienia Biletu i tym samym zawarcia i realizacji Umowy Przewozu.

#### **§ 14. Postanowienia końcowe**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy określone w:

- 1) Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz.U. 1984 nr 53 poz. 272 z późn. zm.),
- 2) Taryfie przewozowej (TP-KW),
- 3) Regulaminie przewozu,
- 4) rozporządzeniu (WE) Nr 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów,
- 5) Ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 z późn. zm.),
- 6) Uchwały Sejmiku Województwa Wielkopolskiego Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r. w sprawie określenia sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej, w wojewódzkich przewozach pasażerskich wykonywanych w ramach publicznego transportu zbiorowego w transporcie kolejowym na obszarze województwa wielkopolskiego, dla których Organizatorem jest Województwo Wielkopolskie.),
- 7) Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266).