

**Regulamin sprzedaży przez KOLEO Biletów elektronicznych ważnych na przejazd
pociągami Kolei Wielkopolskich sp. z o.o.**
(zwany dalej „Regulaminem KOLEO–KW”)
(obowiązuje od 1 czerwca 2020 r.)

§ 1. Postanowienia ogólne

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z2020 r. poz. 8.) Koleje Wielkopolskie ustalają niniejszy Regulamin usługi Bilet elektroniczny wKolejach Wielkopolskich sp. z o.o.

1. Regulamin KOLEO – KW obowiązuje od dnia 1 czerwca 2020 r. i określa warunki i zasady zakupu Biletu elektronicznego.
2. Akceptując Regulamin KOLEO–KW Użytkownik jednocześnie akceptuje Regulamin KOLEO. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu KOLEO–KW lub nie spełnia wymagań, w tym technicznych, opisanych w Regulaminie KOLEO, zakup Biletu elektronicznego za pośrednictwem Systemu KOLEO jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z Systemu KOLEO określone są w Regulaminie KOLEO dostępnym na stronie: <https://pomoc.koleo.pl/>
3. Bilet elektroniczny można zakupić na <https://koleo.pl> lub w aplikacji mobilnej KOLEO z systemem operacyjnym Android lub iOS, po zainstalowaniu Aplikacji KOLEO, udostępnionej bezpłatnie w sklepie danego systemu.
4. Aby zakupić Bilet elektroniczny Użytkownik musi dokonać rejestracji w Systemie KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie KOLEO.
5. Użytkownik może nabyć Bilet elektroniczny dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych osób. Za zobowiązania finansowe wynikające z zakupu Biletu elektronicznego odpowiada Klient.
6. Regulamin KOLEO - KW zamieszczony jest na stronie internetowej www.koleje-wielkopolskie.com.pl oraz na <https://pomoc.koleo.pl/>
7. Akceptując Regulamin KOLEO – KW Użytkownik wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Użytkownikiem 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 738500 zł;
- 2) **KOLEO** – spółka pod firmą **Astarium Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie przy Rondo ONZ 1, 00-124 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, zwaną w dalszej części umowy „Wykonawcą”

- 3) **Bilet elektroniczny** – elektroniczny dokument, uprawniający do przejazdu/przewozu jednorazowego pociągiem obsługiwany przez KW zgodnie ze wskazaniami na danym Bilecie elektronicznym;
- 4) **Klient** – osoba nabywająca Bilet elektroniczny za pośrednictwem Systemu KOLEO, będąca zarejestrowanym użytkownikiem Systemu 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) **System KOLEO** –system będący własnością Astarium, umożliwiający zakup Biletów elektronicznych przez m.in. urządzenie mobilne, stronę <https://koleo.pl> oraz inne dostępne w przyszłości kanały elektroniczne,
- 9) **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która skutecznie ukończyła procedurę Rejestracji w Systemie KOLEO.
- 10) **Regulamin przewozu** –Regulamin Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego.

§ 3. Rejestracja

1. W celu zakupu Biletu elektronicznego Użytkownik powinien dokonać rejestracji w Systemie KOLEO.
2. Warunkiem skorzystania z Systemu 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) numer telefonu,
 - e) hasło,
 - f) rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem (opcjonalnie),
oraz ewentualnie
 - g) dane do faktury, jeśli Podróżny chce otrzymać fakturę VAT.
3. Administratorem danych osobowych Klientów w zakresie sprzedaży Biletów elektronicznych są Koleje Wielkopolskie.
 4. 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 właściciela biletu (klienta lub jednego z pasażerów).
 5. 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. Podróżny może dokonać zakupu Biletu elektronicznego na przejazd maksymalnie dla sześciu osób, w tym dla siebie.
3. Za pośrednictwem Systemu KOLEO możliwe jest nabycie następujących biletów:
 - a) jednorazowego - normalnego, według Taryfy PODSTAWOWEJ lub z zastosowaniem ulgi: 33%, 50%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% i 100%,
 - b) jednorazowego – normalnego, według Taryfy RAZEM lub z zastosowaniem ulgi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%,
 - c) jednorazowego dla osób korzystających z oferty taryfowej „TY i raz, dwa, trzy”,
 - d) jednorazowego dla osób korzystających z oferty specjalnej „Bilet 60+”,
 - e) łącznie z biletem na przejazd - 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 Aplikacji KOLEO możliwy jest zakup biletów nie później niż na 1 minutę przed terminem podróży.
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 –1 dzień. Dzień liczy się od godziny 0.00 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 wyłącznie do przejazdu pociągami obsługiwanymi przez 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.

§ 5. Zakup biletu elektronicznego

1. Zakupu Biletu elektronicznego za pomocą Systemu KOLEO należy dokonać najpóźniej 2 minuty przed wejściem Podróżnego do pociągu KW. Zakup Biletu elektronicznego jest równoznaczny z zakupem biletu w formie papierowej.
2. W celu nabycia Biletu elektronicznego Użytkownik powinien:
 - a) uruchomić Aplikację 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 w Systemie 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. Podróżny 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 Podróżny 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 Podróżny zamierający 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. Podróżny, 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. Podróżny może za pośrednictwem systemu KOLEO dokonać rezygnacji z zakupionego Biletu elektronicznego, najpóźniej do godziny 23:59 w dniu poprzedzającym termin rozpoczęcia ważności Biletu elektronicznego.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, zwrotu należności za odpowiednio poświadczony i niewykorzystany Bilet elektroniczny można dochodzić na wniosek Podróżnego, w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 9 Regulaminu.
3. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny, gdy nie wystawiono faktury VAT, następuje automatycznie na indywidualny rachunek prowadzony w systemie 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 Podróżnego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany na wniosek Podróżnego, na zasadach określonych w § 9 Regulaminu.
6. W razie całkowitego niewykorzystania Biletu elektronicznego:
 - a) którego Podróżny nie mógł wykorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych
 - b) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania lub opóźnienia pociągu KW,Podróżny 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 Użytkownika prowadzony przez system 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 Systemu KOLEO), Podróżny może dochodzić zwrotu należności za niewykorzystany Bilet elektroniczny na zasadach określonych w §9 Regulaminu.

§ 8. Reklamacje

1. Osoba uprawniona 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:

KOLEO / CustomerCare
Dział Obsługi Pasażerów
ul. Mickiewicza 15
90-443 Łódź

- 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 i 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 w Systemie 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.

§ 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 oraz
 - b) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi - gdy Podróżny korzysta z ulgi na przejazd.
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. Podróżny jest zobowiązany:
 - 1) podać przy korzystaniu z systemu KOLEO prawdziwe i aktualne dane,
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminem KOLEO–KW na każde żądanie KOLEO,
 - 3) w przypadku zakupu Biletu elektronicznego również dla innej osoby lub osób - zapoznać te osoby z postanowieniami Regulaminu KOLEO–KW,
 - 4) podczas przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - a) okazać Bilet elektroniczny w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli Biletu mogła zeskanować kod 2D wygenerowany w Aplikacji KOLEO (Podróżny powinien ustawić Kod 2D na ekranie Urządzenia mobilnego w sposób, aby był on w całości widoczny),
 - b) okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi (Poświadczenie) – w razie korzystania z biletu ulgowego,
 - c) okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość Podróżnego.
 - 5) nie przenosić praw i obowiązków wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt e), Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.
3. Jeżeli Podróżny nie może okazać Biletu elektronicznego zakupionego w Systemie 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 w Systemie KOLEO ważny bilet na przejazd, ale nie może go okazać podczas*

kontroll".

4. Jeżeli Podróżny, niezwłocznie po wejściu do pociągu, zgłosi, że zakupił w Systemie 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 w Systemie KOLEO ulgowy bilet na przejazd pociągiem nr, ale nie może okazać podczas kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego”*.
5. Jeżeli podczas kontroli dokumentów przejazdowych odbywającej się w trakcie przejazdu pociągiem Podróżny nie może okazać Biletu elektronicznego zakupionego w Systemie 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 w Systemie KOLEO ważny bilet na przejazd, ale nie może go okazać podczas kontroli”*.
6. Jeżeli Podróżny podczas kontroli dokumentów przejazdowych odbywającej się w trakcie przejazdu pociągiem okazał zakupiony w Systemie 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 w Systemie KOLEO ulgowy bilet na przejazd pociągiem nr, ale nie może okazać podczas kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego”*.
7. Akceptując niniejszy Regulamin Podróżny oświadcza, że:
 - a) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Systemu 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 Systemu KOLEO w przypadku:
 - a) naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu,
 - b) jeżeli Urządzenie mobilne, na którym Podróżny nabył 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 Systemu 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

1. Administratorem danych osobowych, takich jak: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, numer rachunku bankowego, adres zamieszkania (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. W przypadku, gdy Podróżny wyraził zgodę na przetwarzanie swoich danych (imię, nazwisko i adres e-mail) w celu otrzymywania informacji handlowych lub do celów marketingowych realizowanych przez KW, administratorem takich danych jest KW w zakresie objętym zgodą, a KOLEO, która przetwarza powyższe dane na podstawie zawartej z KW umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, przez okres obowiązywania takiej umowy albo do czasu wycofania zgody, chyba że z przepisów powszechnie obowiązujących wynika obowiązek ich przetwarzania także po okresie obowiązywania tej umowy. Zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez KW, jako administratora danych osobowych, określone są w Regulaminie przewozu.
4. W przypadku, gdy Klient wyraził zgodę na przetwarzanie swoich danych (imię, nazwisko i adres e-mail) w celu otrzymywania informacji handlowych od KOLEO, administratorem takich danych jest KOLEO, która przetwarza powyższe dane do czasu wycofania zgody, chyba że z przepisów powszechnie obowiązujących wynika obowiązek ich przetwarzania także w późniejszym okresie, na zasadach opisanych poniżej.
5. Klient może kontaktować się z wyznaczonym przez KW Inspektorem Ochrony Danych Osobowych pod adresem: iod@koleje-wielkopolskie.com.pl
6. KOLEO jest administratorem danych osobowych wymienionych w ust. 8 poniżej i podawanych przez Podróżnego w Systemie KOLEO oraz zbieranych przez KOLEO na potrzeby świadczenia usług, w tym w celu zapewnienia ciągłego dostępu do danych o czynnościach dokonywanych w

Systemie KOLEO, a także przesyłania informacji handlowych i prowadzenia marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, na podstawie 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). Dane te przetwarzane są przez Astarium sp. z o.o. i jej partnerów na potrzeby wykonywania umowy, o której mowa w § 5 Regulaminu, a także do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub osobę trzecią, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą, lub innej osoby fizycznej oraz gdy jest to niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze.

7. Użytkownik może kontaktować się z wyznaczonym przez KOLEO Inspektorem Ochrony Danych Osobowych pod adresem: iod@koleo.pl
8. KOLEO jako administrator danych osobowych przetwarza następujące dane Użytkowników:
 - a) adres poczty e-mail,
 - b) adres IP,
 - c) imię i nazwisko
 - d) datę urodzenia
 - e) adres zamieszkania (w przypadku zgłoszeń lub reklamacji),
 - f) numer telefonu komórkowego (w przypadku zgłoszeń lub reklamacji).
 - g) Numer konta (w przypadku zgłoszeń lub reklamacji)
9. Udostępnienie danych osobowych wymienionych w ust. 8 lit. a) – d), a w przypadku zgłoszenia reklamacji także danych wymienionych w lit. e) – f) jest dobrowolne, ale konieczne w celu realizacji usług lub prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
10. Dane osobowe wymienione w ust. 8 powyżej, za odrębną udzieloną przez Użytkownika zgodą, mogą być przetwarzane przez KOLEO w szczególności w następujących celach:
 - a) otrzymywania drogą elektroniczną na podany adres poczty e-mail informacji handlowych dotyczących usług lub produktów KOLEO,
 - b) otrzymywania drogą elektroniczną na podany adres poczty e-mail informacji handlowych dotyczących usług lub produktów innych podmiotów,
 - c) marketingu usług lub produktów KOLEO,
 - d) marketingu usług lub produktów KW.
11. Użytkownik w każdej chwili ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych, zgłaszając swoje żądanie na adres: iod@koleo.pl
12. Użytkownik, który udzielił zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych, może również w każdym momencie udzielić zgodę cofnąć. W tym celu Użytkownik powinien zgłosić stosowne żądanie za pośrednictwem e-mail na adres: iod@koleo.pl
13. 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).

14. Zebrane dane osobowe są przetwarzane przez okres do czasu wygaśnięcia potencjalnych roszczeń przeciwko KOLEO związanych ze świadczeniem Usług lub do czasu wycofania zgody na przetwarzanie (z zastrzeżeniem uprawnień do dalszego przetwarzania takich danych wynikających z przepisów prawa).
15. KOLEO nie stosuje zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania i nie przekazuje danych osobowych, których jest administratorem, osobom trzecim.
16. Wszystkie dane osobowe są przetwarzane przez KOLEO w sposób zapewniający ich bezpieczeństwo i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
17. Dane przesyłane za pośrednictwem Systemu KOLEO są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu transmisji danych SSL.
18. W procesie zakupu Biletu elektronicznego dane osobowe Użytkownika w zakresie: imię, nazwisko, adres e-mail udostępniane są przez KOLEO swoim partnerom m.in. operatorom płatności– na potrzeby związane z obsługą Płatności oraz wystawienia Biletu i tym samym zawarcia i realizacji Umowy Przewozu.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników 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 (RODO), w ramach usługi „Bilet elektroniczny KOLEO” w KW jest spółka ASTARIUM z siedzibą w Warszawie, która przetwarza dane osobowe w celu umożliwienia Użytkownikowi nabycia Biletu elektronicznego, uprawniającego do przejazdów pociągami KW oraz w celu rozliczenia usługi.
2. Administrator danych osobowych przetwarza dane dla celów realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu, realizacji obowiązków i uprawnień Podróżnego lub KW związanych z zawartą umową przewozu, w tym dla celów reklamacyjnych, kontroli ważności biletu elektronicznego.
3. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne dla celu realizacji powyższych zadań.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i zmiany.
5. Administrator danych osobowych zastrzega sobie prawo do przekazania danych osobowych Użytkowników Systemu KOLEO oraz Podróżnych, którzy skorzystali z oferty KW, właściwym organom na wyraźne pisemne wskazanie tych organów do ujawnienia informacji, zgodnie z uprawnieniem wynikającym z art. 15 ust. 3 Kodeksu postępowania karnego (Dz.U. 1997 nr 89 poz. 555).
6. 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 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. 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
- 7) 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.),
- 8) 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).