

Regulamin 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	6
§ 4 Umowa przewozu	8
§ 5 Zakup biletu	10
§ 6 Zmiana umowy przewozu	11
§ 7 Zmiana danych osobowych na bilecie	12
§ 8 Zwrot biletu	13
§ 9 Reklamacje	14
§ 10 Wystawianie faktur VAT	15
§ 11 Kontrola biletu	16
§ 12 Prawa i obowiązki Podróżnego	17
§ 13 Prawa i obowiązki KŚ	18
§ 14 Dane osobowe	18
§15 Postanowienia końcowe	20

§ 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 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 zakupić 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, ul. Raciborska 58, 40-074 Katowice, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sąd Rejonowy Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000357114, o numerze NIP: 9542699716.
- 2) **Platforma KOLEO** - oznacza system informatyczny umożliwiający Klientom zakup Biletu przez stronę <https://koleo.pl> lub urządzenie mobilne z dostępem do Internetu.
- 3) **Usługodawca** – Astarium Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, KRS 0000416223. właściciel Platformy KOLEO.
- 4) **Umowa Przewozu** – umowa na przewóz w komunikacji krajowej zawierana przez Klienta z KŚ za pośrednictwem Platformy KOLEO poprzez zakup Biletu tj. umowa z KŚ na przejazd pociągiem lub kilkoma pociągami (w zależności od oferty).
- 5) **Bilet** - imienny dokument generowany przez Platformę KOLEO w formie elektronicznej okazywany na urządzeniu mobilnym lub wydrukowany na papierze formatu A4 potwierdzający zawarcie przez Klienta Umowy Przewozu z KŚ nabywany w aplikacji mobilnej lub za pośrednictwem platformy i opłacony poprzez system płatności upoważniający Podróżnego do przejazdu/przewozu jednorazowego lub wielokrotnego pociągiem uruchamianym przez KŚ, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie.
- 6) **Termin ważności Biletu** - termin ważności Biletu rozpoczyna się od daty i godziny na nim wskazanej oraz uzależniony jest od rodzaju Biletu i zastosowanej oferty.
- 7) **Oferta specjalna** (handlowa) - oferta, w ramach której obowiązują odrębne

- warunki taryfowe i opłaty za przejazd – zamieszczona na stronie internetowej KŚ <http://www.kolejeslaskie.pl>.
- 8) **Klient** - osoba nabywająca Bilet za pośrednictwem Platformy lub aplikacji mobilnej KOLEO, będąca użytkownikiem Platformy KOLEO.
 - 9) **Podróżny** - osoba, której imię i nazwisko znajdują się na Bilecie, korzystająca z usługi przewozu na podstawie zawartej Umowy Przewozu, osoba, odbywająca przejazd na podstawie Biletu.
 - 10) **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.
 - 11) **Drużyna konдукtorska** - kierownik pociągu, konдукtor 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.
 - 12) **Poświadczenie** - adnotacja zmieniająca zakres uprawnień określonych na Bilecie lub stanowiąca podstawę do zwrotu należności, potwierdzona na Bilecie lub na odrębnym dokumencie.
 - 13) **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.
 - 14) **Opłata manipulacyjna** - opłata uwzględniająca poniesione przez KŚ koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do ulgowego przejazdu i udokumentowaniem tego uprawnienia po zrealizowanym przejeździe, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r.

- 15) **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.
- 16) **Serwis internetowy** –strona internetowa prowadzona przez KOLEO, która dostępna jest pod adresem: www.koleo.pl.
- 17) **Konto Użytkownika** indywidualne Konto Klienta, którego założenie wymaga rejestracji na Platformie KOLEO, zawierające dane Klienta, w tym dane niezbędne do zakupu Biletu, do którego dostęp zabezpieczony jest unikalnym loginem i hasłem.
- 18) **Płatność** - transfer środków dokonywany za pośrednictwem Platformy KOLEO.
- 19) **Użytkownik** - osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych lub osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych nieprowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, w każdym wypadku, która/który został zarejestrowany na Platformie KOLEO. 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.
- 20) **Reklamacja** - reklamacja składana przez Podróżnego lub Użytkownika dotycząca całkowitego albo częściowego niewykorzystania Biletu (Biletów), lub z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.
- 21) **Regulamin (RPO-KŚ)** – Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie sp. z o.o. (RPO-KŚ).
- 22) **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.
- 23) **Zasady odprawy UUT** - Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej.

- 24) **Indywidualne Przedpłacone Konto KOLEO** – indywidualne przedpłacone konto Klienta, umożliwiające zakup Biletu 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 Platformie 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 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 zapamiętanie 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 pkt 8.3. 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 bądź 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 (w tym sieciowy imienny miesięczny na rower), 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 potwierzonego 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 odcinek 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) seria i numer dokumentu tożsamości w przypadku Biletów okresowych i sieciowych,
 - 16) forma płatności,
 - 17) ew. inne informacje.
6. Dane na Bilecie zapisane są w języku polskim.
 7. 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.
 8. 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 ze zdjęciem stwierdzającym tożsamość Podróżnego, którego seria i numer zostały zamieszczone na Bilecie (dotyczy Biletów okresowych i sieciowych).
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, natomiast Biletu 5-dniowego nie później niż 1 dnia ważności, wówczas zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany potrącając od zwracanej należności 10% odstępnego.

6. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet, gdy nie wystawiono faktury VAT następuje automatycznie na Indywidualne Przedpłacone Konto KOLEO klienta, po potrąceniu odstępnego.
7. Zwrot należności za Bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, następuje po otrzymaniu od Użytkownika potwierdzenia odbioru faktury korygującej, po potrąceniu odstępnego.
8. Zwrotu za częściowo niewykorzystane Bilety jednorazowe, które nie zostały zwrócone za pośrednictwem Platformy KOLEO 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 3-5 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 za Bilet 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 przejazdu ulgowego.
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 (Dz. U. z 7 marca 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).

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 KŚ dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. 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.
9. Reklamacje mogą być składane odpowiednio w terminach wskazanych w § 22 RPO-KŚ.
10. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację oraz zakres informacji, które powinna ona zawierać określone są w § 22 RPO-KŚ.

§ 10. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet nie jest fakturą VAT.
2. Faktura VAT może być wystawiona przez KOLEO na wniosek Klienta do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym został sprzedany Bilet, za pośrednictwem Platformy KOLEO, z wykorzystaniem którego Klient zakupił Bilet – po podaniu przez Użytkownika danych nabywcy. Faktura jest wysyłana w formie elektronicznej na podany adres e-mail.
3. W przypadku niewykorzystania tej możliwości, KŚ wystawia fakturę VAT na pisemny wniosek Klienta złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu, po podaniu przez Klienta danych nabywcy oraz numeru Biletu.
4. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres:

Koleje Śląskie sp. z o.o.

ul. Raciborska 58,

40-074 Katowice,

lub przesłać na adres e-mail: skargi@kolejeslaskie.pl, w treści podając informacje niezbędne do wystawienia faktury VAT (nazwę firmy lub os. fizycznej, NIP, ulicę, kod pocztowy, miasto, numer Biletu oraz datę i kwotę transakcji).

§ 11. Kontrola Biletu

1. W pociągu KŚ podczas kontroli dokumentów przewozu Podróżny zobowiązany jest okazać Drużynie konduktorskiej:

- 1) Bilet wydrukowany na papierze formatu A4,
 - 2) właściwy Bilet w postaci kodu 2D wyświetlony na urządzeniu mobilnym, wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) - podczas kontroli Biletu na urządzeniu mobilnym powinna być ustawiona max. jasność ekranu,
 - 3) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu,
 - 4) w przypadku Biletów jednorazowych dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość Podróżnego,
 - 5) w przypadku Biletów okresowych i sieciowych imiennych dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość Podróżnego, którego seria i numer została zamieszczona na Bilecie.
2. Podróżnego, który nie spełni powyższych warunków traktuje się jak podróżnego bez ważnego Biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w urządzeniu lub brak zasięgu nie zwalnia Podróżnego z obowiązku okazania 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,
 - 4) w przypadku zakupu Biletu również dla innej osoby/osób zapoznać je z postanowieniami Regulaminu i Polityki prywatności KOLEO oraz Regulaminu KOLEO – KŚ,
 - 5) podczas przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu Drużynie konduktorskiej lub osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie okazać:

- a) Bilet wydrukowany na papierze formatu A4,
 - b) Bilet na urządzeniu mobilnym 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) w przypadku Biletu jednorazowego dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość Podróżnego,
 - e) w przypadku Biletu okresowego i sieciowego imiennego dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość Podróżnego, którego seria i numer została zamieszczona na Bilecie,
- 6) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne oraz 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 dostarczone 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 do swoich danych osobowych i uaktualniania ich.

§ 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. 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 postępowaniami (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 (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR) zastąpione z dniem 7 czerwca 2023 r. rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r., w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów.
 - 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.