

Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów
na przejazd pociągami przewoźnika Koleje Dolnośląskie S.A.
(zwany dalej Regulaminem KOLEO-KD)

(obowiązuje od 15.03.2019 r.)

§ 1
Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.) Koleje Dolnośląskie S.A. ustalają Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych w pociągach Koleje Dolnośląskie S.A., zwany dalej Regulaminem KOLEO-KD.
2. Regulamin KOLEO-KD określa warunki oraz zasady zakupu biletów, warunki dokonywania płatności za bilety oraz zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane bilety.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Podróżny akceptuje jednocześnie Regulamin serwisu KOLEO. Jeżeli Podróżny nie akceptuje warunków Regulaminu serwisu KOLEO, KOLEO-KD lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w Regulaminie serwisu KOLEO – zakup biletu za pośrednictwem serwisu KOLEO jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z serwisu KOLEO określone są w Regulaminie serwisu KOLEO dostępnym na stronie: <https://pomoc.koleo.pl>.
4. Bilet zgodnie z regulaminem KOLEO-KD można zakupić wykorzystując wyłącznie platformę dystrybucyjną KOLEO.
5. W celu nabycia biletu, Podróżny musi dokonać rejestracji w KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie serwisu KOLEO.
6. Podróżny może nabyć bilet dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Podróżny.
7. Podróżny korzysta z serwisu KOLEO w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
8. W celu poprawnego wydrukowania biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki, drukującej w formacie 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, wyposażonym w ekran pozwalający na wyświetlenie obrazów o rozmiarze nie mniej niż 3 cale.
10. Podróżny akceptując Regulamin KOLEO-KD wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Podróżnym z jednej strony a Usługodawcą i KD z drugiej.
11. Instrukcja korzystania z serwisu KOLEO dostępna jest na stronie pomoc.koleo.pl w zakładce „Pomoc”.

§ 2
Słownik terminów

Użyte w Regulaminie KOLEO-KD określenia oznaczają:

- 1) **KD** – Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą w Legnicy, przy ul. Kolejowa 2 (59-220 Legnica), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000298575, **będące przewoźnikiem**, który faktycznie przewozi podróżnego i przejmuje odpowiedzialność za jego przewóz pociągiem lub innym środkiem transportu,
- 2) **KOLEO** – oznacza system informatyczny dostępny dla Podróżnych za pomocą globalnej sieci internetowej lub innych systemów teleinformatycznych (np. sieć komórkowa), za pomocą której Podróżny może nabyć bilet od Usługodawcy,

- 3) **Usługodawca** – Astarium Sp. z o.o. z siedzibą przy Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, KRS 0000416223; właściciel platformy KOLEO, **będące przedsiębiorstwem wydania biletu**, które na wniosek KD zawiera z podróżnym umowę przewozu, wystawia dokument przewozu i przyjmuje opłatę za przejazd.
- 4) **Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu na przejazd w jedną stronę generowany przez KOLEO i uprawniający do przejazdu pociągami KD, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie,
- 5) **Podróżny** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych nie prowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, która została zarejestrowana w KOLEO i z którą Usługodawca zawiera jednostkową transakcję zakupu biletu oraz której imię i nazwisko znajduje się na bilecie,
- 6) **RP-KD** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt Koleje Dolnośląskie S.A., którego aktualna wersja jest dostępna na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl w zakładce „Bilety / Regulaminy i przepisy”.
- 7) **TP-KD** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt Koleje Dolnośląskie S.A., której aktualna wersja jest dostępna na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl w zakładce „Bilety / Regulaminy i przepisy”.
- 8) **Regulamin serwisu KOLEO** – regulamin serwisu KOLEO, dostępny pod adresem <https://koleo.pl/>
- 9) **Urządzenie elektroniczne** – stacjonarne, np. komputer stacjonarny lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook z systemem operacyjnym Android lub iOS umożliwiające zarejestrowanemu Podróżnemu nabycie biletu za pośrednictwem KOLEO; urządzenie to musi być wyposażone w ekran o przekątnej min. 3 cali zdolnego do wyświetlenia plików PDF lub mieć dostęp do Internetu za pomocą jednej z przeglądarek wyszczególnionych w § 3 pkt. 2.,
- 10) **Umowa przewozu** – umowa zawarta z KD za pośrednictwem systemu informatycznego obsługiwanego przez KOLEO, na przewóz osób, rzeczy i/ albo zwierząt pociągami uruchamianymi przez KD,
- 11) **Dokument poświadczający** uprawnienie do ulgowego przejazdu – odpowiednie dokumenty, o których mowa w TP-KD.

§ 3

Rejestracja

1. Podróżny, który zamierza korzystać z KOLEO musi dokonać rejestracji w tym systemie.
2. Warunkiem skorzystania z KOLEO jest:
 - 1) zaakceptowanie Regulaminu KOLEO oraz Regulaminu KOLEO-KD,
 - 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 9+.
 - c) w przypadku korzystania z urządzenia elektronicznego zainstalowanie jednej z następujących przeglądarek:
 - Mobile Safari, iOS 9+,
 - Mobile Chrome, Android 5.0+,
 - 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,

- oraz ewentualnie
- g) dane do faktury, jeśli Podróżny chce otrzymać fakturę VAT.
3. Podróżny może nabyć bilet/bilety dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych osób, wspólnie z nim podróżujących, przy czym na bilecie musi być wskazane imię i nazwisko Podróżnego.
 4. Konto w KOLEO może być usunięte zgodnie z Regulaminem serwisu KOLEO.

§ 4 Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest bilet, zakupiony w jednej transakcji na przejazd maksymalnie 6 osób.
2. Najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem podróży, Podróżny może nabyć bilety:
 - 1) jednorazowe:
 - a) według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% oraz ulg handlowych 25% i 50%,
 - b) według ofert KD ogłoszonych na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. (z wyjątkiem ofert, których warunki uniemożliwiają dystrybucję w systemie KOLEO);
 - 2) okresowe:
 - a) miesięczne odcinkowe imienne według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% oraz ulgi handlowej 50%,
 - b) miesięczne sieciowe imienne według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych 33%, 37%, 49%, 51%, 93% oraz ulgi handlowej 50%,
 - b) tygodniowe odcinkowe według taryfy normalnej,
 - c) według ofert KD ogłoszonych na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. (z wyjątkiem ofert, których warunki uniemożliwiają dystrybucję w systemie KOLEO);
 - 3) wielokrotne według ofert KD ogłoszonych na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. (z wyjątkiem ofert, których warunki uniemożliwiają dystrybucję w systemie KOLEO);
 - 4) na przewóz roweru, psa, bagażu – wyłącznie do biletu na przejazd.
3. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 2 może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach poszczególnych ofert.
4. Na bilecie zamieszczone są następujące dane:
 - 1) nazwa przewoźnika,
 - 2) kod 2D,
 - 3) szczegóły dotyczące podróży (np. nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia, data),
 - 4) wskazanie rodzaju taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),
 - 5) liczba osób wg taryfy normalnej i/lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
 - 6) wysokość opłaty za przejazd,
 - 7) odległość taryfowa lub obszar obowiązywania,
 - 8) termin lub zakres ważności,
 - 9) numer biletu,
 - 10) imię i nazwisko Podróżnego,
 - 11) forma płatności,
 - 12) inne informacje.
5. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami KD określone są w TP-KD.

§ 5 Zakup biletu

1. Podróżny, na urządzeniu elektronicznym może nabyć bilet. W tym celu powinien:
 - 1) wprowadzić parametry zapytania do wyszukiwarki a następnie wybrać pociąg/pociągi wg następujących kryteriów, tzn. stacja początkowa, stacja docelowa, data i godzina odjazdu,

- 2) wybrać relację przejazdu, wprowadzając stację początkową z listy wyboru, stację docelową z listy wyboru, rodzaj ulgi albo oferty w przypadku korzystania z ulgi lub oferty,
- 3) wprowadzi imię i nazwisko współpasażera lub współpasażerów (max. 5) oraz podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej,
- 4) dokonać zapłaty za przejazd:
 - a) kartą płatniczą lub
 - b) szybkim przelewem lub
 - c) inną dostępną w KOLEO formą płatności.

Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

2. Bilet jest ważny:
 - 1) zgodnie z terminem określonym w RP-KD, regulaminie oferty lub warunkach odprawy podróżnych (termin ten jest umieszczony na bilecie internetowym),
 - 2) na urządzeniu zgodnie z § 1 ust. 9 lub formie wydruku papierowego.
3. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu KD ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.
4. Zakupu biletu możliwy jest najpóźniej na 5 min. przed odjazdem pierwszego pociągu w wybranym połączeniu.

§ 6

Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu odjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) drogi przewozu,
 - 4) zmiany liczby osób,
 - 5) zakresu uprawnień do ulg.
2. Zmiany umowy przewozu można dokonać:
 - 1) przed rozpoczęciem podróży – najpóźniej 60 min. przed rozpoczęciem terminu ważności biletu dokonać wymiany biletu za pośrednictwem KOLEO (system z wykorzystaniem którego został zakupiony bilet),
 - 2) po rozpoczęciu podróży – poprzez zgłoszenie się do obsługi pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pojazdu, a w przypadku zmiany stacji przeznaczenia – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację przeznaczenia wskazaną na bilecie.
3. Zmiany inne, niż wskazane w ust. 1, mogą być dokonane przed rozpoczęciem podróży za pośrednictwem KOLEO w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego.
4. Podróżny, który rozpoczął przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności biletu internetowego zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pojazdu zgłosić się do obsługi pociągu, celem zakupu biletu na faktyczny przejazd i uzyskania odpowiedniego poświadczenia o niewykorzystaniu biletu internetowego.
5. Przejazd po terminie ważności biletu internetowego nie jest możliwy.
6. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza stacją przeznaczenia wskazaną na bilecie. Wybranie innej stacji przeznaczenia i innej drogi przejazdu, nawet od stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu – tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Posiadany przez podróżnego bilet podlega wymianie.
7. Przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie okresowym dozwolony jest pod warunkiem uiszczenia należności stanowiącej różnicę między ceną biletu jednorazowego w klasie 2 za faktyczny przejazd, a ceną biletu jednorazowego w klasie 2 i relacji wskazanej na posiadanym bilecie.
8. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której przewoźnikowi przysługuje:
 - 1) niższa należność – podróżny powinien uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu różnicy należności. Zwrotu nadpłaconych należności dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z zapisami § 24 i 25 RP-KD.
 - 2) wyższa należność – podróżny powinien dopłacić różnicę należności, o ile przepisy TP-KD lub regulaminy ofert promocyjnych nie stanowią inaczej.

9. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na przewóz roweru, rzeczy lub psa jest ważny w zakresie i terminie wynikającym z tej zmiany.
10. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga wymiany biletu, wówczas Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Bilet posiadany przez Podróżnego poświadczają na zasadach określonych w RP-KD. O zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet można wnioskować drogą reklamacji. Należność do zwrotu obliczana jest zgodnie z postanowieniami w RP-KD.

§ 7

Rozwiązanie umowy przewozu

1. Podróżny może rozwiązać umowę przewozu:
 - 1) samodzielnie, za pośrednictwem systemu KOLEO, wybierając opcję „Zwrot biletu” w zakładce „Historia zakupów”:
 - a) w przypadku biletu jednorazowego i wielokrotnego – nie później niż 60 minut przed planowaną godziną wyjazdu, wskazaną na bilecie,
 - b) w przypadku biletu okresowego – nie później niż 1 dzień przed pierwszym dniem ważności, wskazanym na bilecie,
 - albo
 - 2) zgłaszając całkowitą rezygnację z podróży w punkcie odprawy podróżnych (prowadzącym sprzedaż biletów KD), osobiście w siedzibie KD, przesyłką pocztową na adres KD lub drogą elektroniczną (na adres reklamacje@kolejedolnoslaskie.eu):
 - a) w przypadku biletu jednorazowego i wielokrotnego – nie później niż o planowanej godzinie wyjazdu, wskazanej na bilecie,
 - b) w przypadku biletu okresowego – nie później niż 1 dzień przed pierwszym dniem ważności, wskazanym na bilecie,następnie złożyć reklamację, zgodnie z zapisami § 24 i 25 RP-KD,
 - albo
 - 3) składając pisemną reklamację, zgodnie z zapisami § 24 i 25 RP-KD:
 - a) w przypadku biletu jednorazowego i wielokrotnego – nie później niż o planowanej godzinie wyjazdu, wskazanej na bilecie,
 - b) w przypadku biletu okresowego – nie później niż 1 dzień przed pierwszym dniem ważności, wskazanym na bilecie,
2. Podróżny może zrezygnować z biletu okresowego po rozpoczęciu jego ważności:
 - 1) zgłaszając rezygnację z biletu okresowego w punkcie odprawy podróżnych (prowadzącym sprzedaż biletów KD), osobiście w siedzibie KD, przesyłką pocztową na adres KD lub drogą elektroniczną:
 - a) w przypadku biletu miesięcznego – nie później niż 10 dnia ważności biletu,
 - b) w przypadku biletu tygodniowego – nie później niż 1 dnia ważności biletu,następnie złożyć reklamację, zgodnie z zapisami § 24 i 25 RP-KD,
 - 2) składając pisemną reklamację, zgodnie z zapisami § 24 i 25 RP-KD:
 - a) w przypadku biletu miesięcznego – nie później niż 10 dnia ważności biletu,
 - b) w przypadku biletu tygodniowego – nie później niż 1 dnia ważności biletu.
3. Należność zwracana Podróżnemu obliczana jest zgodnie z postanowieniami RP-KD.
4. W przypadku zgłoszenia całkowitej rezygnacji z podróży w punkcie odprawy podróżnych, uprawniony pracownik KD jest zobowiązany dokonać poświadczenia o zgłoszeniu całkowitej rezygnacji z podróży, wskazując jednocześnie datę i godzinę przyjęcia. Poświadczenie należy dołączyć do reklamacji.
5. W przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 3 lit. a, w punkcie odprawy podróżnych uprawniony pracownik KD jest zobowiązany wpisać na formularzu reklamacyjnym godzinę przyjęcia reklamacji.
6. W przypadku przekroczenia terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu, podróżny może w ciągu jednego roku kalendarzowego wnioskować o zwrot należności drogą pisemnej reklamacji, wniesionej zgodnie z zapisami § 24 i 25 RP-KD.
7. Złożenie reklamacji, o której mowa w ust. 6, nie jest równoznaczne z uznaniem roszczenia za zasadne. Nie dotyczy to podróżnych, których rezygnacja została zgłoszona w trybie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 i ust. 2 pkt 1.

8. Zwrot należnej Podróżnemu kwoty za całkowicie niewykorzystany bilet, zwrócony zgodnie z ust. 1 pkt 1, gdy nie wystawiono do niego faktury VAT, następuje automatycznie na konto KOLEO lub konto bankowe.

§ 8

Reklamacje, skargi i wnioski

1. Reklamacje, skargi i wnioski w zakresie funkcjonowania serwisu KOLEO, w tym w szczególności w przypadkach dotyczących:
 - stwierdzenia nieprawidłowości związanej z transakcją zakupu biletu,
 - niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania biletu z powodu błędnego działania serwisu KOLEO,
 - braku możliwości zmiany umowy przewozu z powodu błędnego działania serwisu KOLEO,podróżny może składać:
 - 1) drogą elektroniczną na adres: reklamacje@koleo.pl,
 - 2) listownie na adres:
KOLEO. Dział Obsługi Pasażerów
Al. Mickiewicza 15
90-443 Łódź
2. Reklamacje, skargi i wnioski dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez KD, rozwiązania umowy przewozu po upływie terminów wskazanych w § 7 ust. 1, zmiany umowy przewozu po rozpoczęciu terminu ważności biletu, podróżny może składać na zasadach określonych w RP-KD.

§ 9

Wystawianie faktur VAT

1. Bilet nie jest fakturą VAT.
2. Faktura jest wystawiana przez Usługodawcę wyłącznie w formie elektronicznej.
3. Faktura może być wygenerowana w systemie KOLEO w zakładce „Bilety” w profilu Podróżnego do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za bilet.
4. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 3 KOLEO wystawia fakturę VAT na wniosek Podróżnego złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu.
5. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres e-mail: pomoc@koleo.pl.

§ 10

Prawa i obowiązki Podróżnego

1. Podróżny zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z serwisu KOLEO prawdziwe i aktualne dane,
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu KOLEO-KD na każde żądanie KOLEO,
 - 3) okazać obsłudze pociągu KD dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
 - a) właściwy bilet wyświetlony na urządzeniu elektronicznym wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła odczytać wszystkie dane na bilecie oraz zeskanować kod 2D (podczas kontroli biletu na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona max jasność ekranu), lub
 - b) bilet wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła odczytać wszystkie dane na bilecie oraz zeskanować kod 2D,
 - c) dokument potwierdzający tożsamość,

- d) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu.
- 4) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
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.
3. Akceptując Regulamin KOLEO-KD, Podróżny oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z KOLEO są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.
4. Podróżny jest zobowiązany okazać podczas kontroli bilet otrzymany bezpośrednio z serwisu KOLEO. Nie jest dopuszczalne okazywanie zdjęć biletów, zrzutów ekranu itp.

§ 11 **Prawa i obowiązki KD**

1. KD mają prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu KOLEO w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu KOLEO-KD.
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem KOLEO, KD zobowiązana jest do wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową.

§ 12 **Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych (zwany dalej Administratorem) Podróżnych korzystających z usługi zakupu biletów KD w KOLEO jest Astarium Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa.
2. Administrator przetwarza dane na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego, oraz na podstawie Ustawy prawo przewozowe. Rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane dla celów:
 - 1) Realizacji procesu sprzedaży biletów, w tym ukształtowania treści umowy na przejazd pociągami KD;
 - 2) Przyjmowanie zwrotu biletów;
 - 3) Rozpatrywanie reklamacji;
 - 4) Kontroli ważności biletów;
 - 5) Realizacji obowiązków i uprawnień Podróżnego lub Spółki Koleje Dolnośląskie S.A.
4. Podanie danych osobowych w celu zawarcia i realizacji umowy, poprzez nabycie biletu na przejazdy pociągami, jak również w celu rozpatrzenia reklamacji przez przewoźnika kolejowego jest obowiązkowe.
5. W niektórych przypadkach Administrator może przetwarzać dane osobowe na podstawie zgody.
6. Zgoda powinna mieć charakter dobrowolnego, konkretnego, świadomego i jednoznacznego okazania woli osoby, której dane dotyczą. Każda ze zgód jest dobrowolna i może być w każdej chwili odwołana.
7. Zgoda na przetwarzanie danych dziecka, które nie ukończyło 13 lat musi być wyrażona albo zaaprobowana przez osobę sprawującą władzę rodzicielską lub opiekę nad dzieckiem i tylko w zakresie wyrażonej zgody.
8. Osoba, której dane są przetwarzane i przechowywane ma prawo żądać od Administratora:
 - 1) dostępu do swoich danych oraz wydania kopii tych danych;
 - 2) sprostowania (poprawiania) danych;
 - 3) usunięcia danych;
 - 4) ograniczenia przetwarzania danych;
 - 5) przeniesienia danych do innego administratora;

- 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
9. Dane osobowe Użytkowników KOLEO nie będą przekazywane żadnym innym podmiotom niż przewoźnicy sprzedający bilety w systemie KOLEO i tylko w zakresie niezbędnym do prawidłowej kontroli biletów.
10. Dane osobowe będą przechowywane w okresie obowiązywania umowy oraz po jej rozwiązaniu przez okres wymagany przepisami prawa, tj. nie dłużej niż 6 lat po zakończeniu. W przypadku dochodzenia roszczeń dane mogą być przechowywane przez okres 10 lat.
11. Dane przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do czasu wycofania tej zgody lub złożenia sprzeciwu przez Użytkownika na dalsze przetwarzanie danych.
12. Dane Użytkownika możemy przekazać organom uprawnionym, tj. Policja, Sąd, Prokuratura, Urząd Skarbowy, Komornik.
13. Ponadto dane Użytkownika możemy przekazywać wyłącznie dwóm grupom odbiorców:
 - 1) osobom upoważnionym przez nas – naszym pracownikom i współpracownikom, którzy muszą mieć dostęp do danych, aby wykonywać swoje obowiązki,
 - 2) podmiotom przetwarzającym którym zlecimy czynności wymagające przetwarzania danych np. osobom zajmującym się obsługą informatyczną.
14. Jeżeli osoba, której dane są przetwarzane uzna, że ich przetwarzanie przez Administratora narusza przepisy prawa, wówczas ma prawo wniesieni skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.”

§ 13

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie KOLEO-KD zastosowanie mają przepisy określone w:
 - 1) TP-KD,
 - 2) RP-KD,
 - 3) Regulaminie serwisu KOLEO.