

Tekst ujednolicony obowiązuje od dnia 9 maja 2019 r.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

REGULAMIN

**sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd
pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.
(Regulamin KOLEO-ŁKA)**

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne.....	3
§ 2. Słownik Terminów	4
§ 3. Rejestracja	5
§ 4. Umowa przewozu.....	6
§ 5. Zakup biletu.....	7
§ 6. Zmiana umowy przewozu	8
§ 7. Zwrot biletu	10
§ 8. Reklamacje i wnioski	11
§ 9. Wystawianie faktur VAT	12
§ 10. Kontrola biletu.....	12
§ 11. Prawa i obowiązki Podróżnego	12
§ 12. Prawa i obowiązki Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej	13
§ 13. Postanowienia końcowe	13

§ 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) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ustala Regulamin sprzedaży prze KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem KOLEO-ŁKA.
2. Regulamin KOLEO- ŁKA obowiązuje od dnia 01 marca 2016 r. i określa warunki oraz zasady zakupu *biletu* oraz warunki dokonywania płatności za ten bilet.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik akceptuje jednocześnie Regulamin serwisu Koleo.pl. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulamin KOLEO-ŁKA lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w Regulaminie serwisu Koleo.pl – zakup biletu za pośrednictwem serwisu KOLEO jest niemożliwy. Szczegółowe zasady korzystania z serwisu KOLEO określone są w Regulaminie serwisu Koleo.pl dostępnym na stronie: pomoc.koleo.pl.
4. Bilet można zakupić z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych za pomocą platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie: www.koleo.pl.
5. W celu nabycia biletu, Użytkownik musi dokonać rejestracji w KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie serwisu Koleo.pl.
6. Użytkownik może nabyć bilet dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
7. Użytkownik korzysta z serwisu KOLEO w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Użytkownik 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, co najmniej 250 mm na 250 mm.
10. Postanowienia Regulaminu KOLEO-ŁKA oraz każdą zmianę zamieszcza się na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl.
11. Użytkownik akceptując Regulamin KOLEO - ŁKA wyraża zgodę na warunki w nim zawarte, która jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie między Pasażerem a „ŁKA” sp. z o.o.

§ 2. Słownik Terminów

Użyte w Regulaminie KOLEO-ŁKA określenia oznaczają:

- 1) **„ŁKA” sp. z o.o.** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi, al. Piłsudskiego 12, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Łodzi dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sadowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710, zwana dalej „ŁKA” sp. z o.o.;
- 2) **KOLEO** – oznacza system informatyczny dostępny dla Pasażerów za pomocą globalnej sieci internetowej, w postaci elektronicznej aplikacji dystrybucyjnej, za pomocą której Użytkownik może nabyć bilet od Usługodawcy;
- 3) **Usługodawca** – Astarium Sp. z o.o. z siedzibą Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, KRS 0000416223; właściciel platformy KOLEO;
- 4) **Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu generowany przez KOLEO i uprawniający do przejazdu pociągami „ŁKA” sp. z o.o., zgodnie ze wskazaniem na danym bilecie;
- 5) **Użytkownik** – 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;
- 6) **Pasażer** – każda osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu;
- 7) **Podróżny** – Pasażer, którego imię i nazwisko zamieszczone są na bilecie;
- 8) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie, mające postać odrębnego dokumentu;
- 9) **Urządzenie elektroniczne** – stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone umożliwiające zarejestrowanemu Podróżnemu nabycie biletu za pośrednictwem KOLEO; urządzenie to musi być wyposażone w ekran o przekątnej min. 3 cali;
- 10) **Umowa przewozu** – umowa zawarta z „ŁKA” sp. z o.o. za pośrednictwem systemu informatycznego obsługiwanego przez KOLEO, na przewóz osób, rzeczy i/albo zwierząt pociągami uruchamianymi przez „ŁKA” sp. z o.o.;
- 11) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP);
- 12) **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez „ŁKA” sp. z o.o. m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów;
- 13) **RPO-ŁKA** – Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA);
- 14) **Rezerwacja miejsca** – możliwość dokonania rezerwacji miejsca siedzącego, wyłącznie przez system KOLEO, przy zakupie biletu jednorazowego na przejazd pociągiem kategorii ŁKA Sprinter. Rezerwacja odbywa się w sposób fakultatywny czyli przy zakupie biletu Pasażer sam decyduje czy chce dokonać rezerwacji. Z rezerwacji wyłączone są przejazdy pomiędzy stacjami/przystankami po obszarze Łodzi oraz Warszawy. Rezerwacja możliwa tylko poprzez system KOLEO.

§ 3. Rejestracja

1. Użytkownik, który zamierza korzystać z KOLEO musi dokonać rejestracji w tym systemie.

Warunkiem skorzystania z KOLEO jest:

- 1) zaakceptowanie Regulaminu KOLEO oraz Regulaminu KOLEO-ŁKA,
- 2) spełnienie następujących wymagań:
 - a) dostęp do Internetu,
 - b) zainstalowanie w systemie jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript:
 - Internet Explorer 10+,
 - Google Chrome 24+,
 - Firefox 14+,
 - Safari 5.1+.
 - c) w przypadku korzystania z urządzenia elektronicznego zainstalowanie jednej z następujących przeglądarek:
 - Mobile Safari, iOS 6+,
 - Mobile Chrome, Android 4.1+,
 - Mobile IE, Windows Phone 8 lub wersja późniejsza;
- 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 chce otrzymać fakturę VAT.

2. Użytkownik może nabyć bilet dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych osób, wspólnie z nim podróżujących.

3. Konto w KOLEO może być usunięte. W tym celu Użytkownik zobowiązany jest wysłać na adres e-mailowy: pomoc@koleo.pl pisemny wniosek o usunięcie swojego konta. Konto zostanie usunięte najpóźniej w terminie 30 dni, licząc od daty zakończenia terminu ważności biletu, zakupionego za pośrednictwem 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 terminu ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 3, *Użytkownik* może nabyć *bilet*:

1) na przejazd jednorazowy:

- a) wg taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%, albo z ulgą handlową – 50% lub 55%;
- b) strefowy czasowy ważny przez 20 min, 40 min lub 60 min¹ – wg taryfy normalnej, z ulgą ustawową 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, albo z ulgą handlową 50%, 55% w strefie A aglomeracji łódzkiej ograniczonej stacjami: Łódź Kaliska, Łódź Żabieniec, Łódź Radogoszcz Zachód, Łódź Pabianicka, Łódź Chojny, Łódź Dąbrowa, Łódź Widzew, Łódź Stoki, Łódź Marysin, Łódź Arturówek, Łódź Andrzejów, Lublinek, Łódź Niciarniana, Łódź Fabryczna, Pabianice, Zgierz, Zgierz Jaracza, Zgierz Północ, Zgierz Kontrewers;
- c) wg ofert specjalnych/pozataryfowych, np.: „Łódzkie Bliżej Ciebie”, Bilet wycieczkowy, Razem taniej;

1

2) okresowy imienny:

- a) odcinkowy miesięczny wg taryfy podstawowej: normalny oraz z ulgą ustawową 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, albo z ulgą handlową 50%, 55%,
- b) odcinkowy tygodniowy lub kwartalny wg taryfy podstawowej: normalny albo z ulgą handlową 50%, 55%,
- c) strefowy miesięczny: normalny oraz z ulgą ustawową 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, albo z ulgą handlową 50%, 55%,
- d) strefowy kwartalny: normalny albo z ulgą handlową 50%, 55%;

2

3) na przewóz psa, bagażu, roweru (kupon) – wyłącznie do biletu na przejazd.

2

3. Termin przedsprzedaży, o którym mowa w ust. 2 może być krótszy dla niektórych ofert. Szczegółowe informacje określone są w warunkach szczególnych dotyczących poszczególnych ofert specjalnych lub pozataryfowych.

2

W przypadku biletów z rezerwacją miejsca, zakup biletu możliwy: najwcześniej na 30 dni, a najpóźniej na 15 minut - przed terminem odjazdu.

4. Na bilecie zamieszczone są następujące dane:

- 1) nazwa przewoźnika,
- 2) kod 2D,
- 3) szczegóły dotyczące podróży (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia, data),
- 4) wskazanie rodzaju taryfy (normalna albo % wymiar ulgi),

¹ od 11 października 2018 r. do 31 grudnia 2019 r. z uwagi na prowadzone modernizacje drogowe na terenie aglomeracji łódzkiej - bilet 20 minutowy jest ważny 40 minut, bilet 40 minutowy jest ważny 60 minut, oferta biletu 60 minutowy (w cenie 4,40 zł) zablokowana – w zamian obowiązuje bilet w cenie 3,60 zł

- 5) liczba osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
 - 6) wysokość opłaty za przejazd,
 - 7) odległość taryfowa, albo obszar obowiązywania,
 - 8) termin lub zakres ważności,
 - 9) numer biletu,
 - 10) inne informacje (np. wypis „Razem taniej”),
 - 11) imię i nazwisko Podróżnego,
 - 12) kategoria pociągu,
 - 13) na biletach z rezerwacją miejsca dodatkowo: nr pociągu, nr wagonu oraz nr miejsca.
5. Dane na bilecie mogą być zapisane w języku polskim, rosyjskim, niemieckim, angielskim lub francuskim, czcionką Lato, Roboto/Arial/Helvetica/FS Block/ComicSans o rozmiarach 12, 14, 16, 18.
6. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami „ŁKA” sp. z o.o. określone są w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP), dostępnej na stronie www.lka.lodzkie.pl.

§ 5. Zakup biletu

1. Użytkownik, na swoim 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 razie korzystania z ulgi lub oferty,
 - 3) wpisać imię i nazwisko współpasażera lub współpasażerów (max. 5) oraz podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej,
 - 4) w przypadku zakupu biletu z rezerwacją miejsca dodatkowo: wybrać nr wagonu, nr miejsca,
 - 5) dokonać zapłaty za przejazd:
 - a) kartą płatniczą, lub
 - b) e-przelewem, np. mBank, Alior Bank, PKO BP, Pekao SA, etc. lub
 - c) inną formą płatności – Blik, MasterPass,w ciągu 5 min. przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, zgodnie z zamówieniem. Brak dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
2. Bilet jest ważny:
 - 1) zgodnie z terminem określonym w RPO-ŁKA, regulaminie oferty lub warunkach odprawy podróżnych,

- 2) na urządzeniu elektronicznym zgodnie z § 2 pkt 8) lub w formie wydruku papierowego,
 - 3) w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji,
 - 4) w przypadku zarezerwowanego miejsca - tylko na przejazd tym pociągiem, który był wybrany w trakcie dokonywania zakupu biletu. Pasażerowie posiadający zarezerwowane miejsca mogą zajmować tylko te miejsca, które są określone na bilecie na przejazd.
3. Osoba odbywająca przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu odjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) kategorii pociągu.
2. W przypadku zmiany umowy przewozu, przed rozpoczęciem podróży:
 - 1) poprzez KOLEO (system z wykorzystaniem którego został zakupiony bilet) należy kupić nowy bilet uwzględniając zmiany, o których mowa w ust. 1 i zwrócić pierwotny bilet, na zasadach określonych w § 7, bez potrącania odstępnego.;

W przypadku zmiany umowy przewozu, gdzie była rezerwacja miejsca Użytkownik nie ma gwarancji, iż przy zakupie nowego biletu możliwe będzie dokonanie rezerwacji (w zależności od dostępności wolnych miejsc siedzących);
 - 2) w kasie biletowej – 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 § 23 i 24 RPO-ŁKA.
3. Jeżeli Użytkownik zmienia umowę przewozu dotyczącą wielokrotnego przejazdu nie później niż na jeden dzień przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, stosuje się odpowiednio zasady, o których mowa w ust. 2. W przypadku nie dokonania zmiany umowy przewozu w terminie, o którym mowa powyżej, należy dokonać zwrotu biletu na zasadach, o których mowa w § 7 ust. 7.
4. Zmiany inne niż określone w ust. 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się w przypadkach określonych w § 8 ust. 7.
5. Podróżny, który nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu i zamierza odbyć przejazd w pociągu „ŁKA” sp. z o.o., jest zobowiązany zgłosić się do obsługi pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, w celu zakupu nowego biletu na faktyczny przejazd lub uzyskania odpowiedniego poświadczenia.

Obowiązek ten nie dotyczy osób:

 - 1) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania obsłudze pociągu „ŁKA” sp. z o.o. dokumentu stwierdzającego

- niepełnosprawność, z wyjątkiem osób z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
- 2) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu potwierdzającego wiek.
6. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której „ŁKA” sp. z o.o. przysługuje:
- 1) niższa należność za przejazd – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności. Zwrot nadpłaconych należności dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z zapisami § 23 i 24 RPO-ŁKA.
 - 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają.
7. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obligatoryjne dla wszystkich Podróżnych i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, którą Podróżny zamierza zmienić, ponieważ z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i można jedynie zawrzeć nową umowę przewozu.
8. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu wydanego na przejazd wielokrotny: tj. przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – dozwolona jest pod warunkiem uiszczenia (w kasie biletowej lub w pociągu) należności stanowiącej różnicę między ceną biletu jednorazowego za faktyczny przejazd a ceną biletu jednorazowego w relacji wskazanej na posiadanym wg zasad określonych bilecie, obliczonej na zasadach wskazanych w Taryfie (ŁKA-TP) i RPO-ŁKA. Należności obliczane są z zastosowaniem taryfy normalnej lub ulgowej, w zależności od indywidualnych uprawnień Podróżnego.
9. Podróżny z biletem na przejazdy wielokrotne:
- 1) wg taryfy normalnej, z ulgą 50%, 55% - jeżeli chce odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy wg taryfy podstawowej, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, z zastrzeżeniem ust. 6;
 - 2) wg ulgi ustawowej: 37%, 49%, 51%, 78%, który zamierza jednorazowo odbyć przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien:
 - a) w przypadku biletu z ulgą 37%, 51% - w kasie biletowej lub w pociągu dokonać odpowiedniej dopłaty stanowiącej różnicę cen właściwych biletów na przejazd jednorazowy, obliczonej odpowiednio z ulgą 37% albo 51% z zastrzeżeniem ust. 9,
 - b) w przypadku biletu z ulgą 49%, 78% - nabyć bilet jednorazowy na przejazd dalszy (zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami Podróżnego).
10. W przypadku zmiany stacji przeznaczenia, o której mowa w ust. 7 brak jest gwarancji dokonania rezerwacji miejsca.

§ 7. Zwrot biletu

1. Użytkownik może poprzez KOLEO dokonać rezygnacji z zakupionego biletu:
 - a) jednorazowego najpóźniej na 15 minut przed odjazdem pociągu ze stacji wskazanej na bilecie,
 - b) okresowego – nie później niż 1 dzień przed pierwszym dniem ważności, wskazanym na bilecie.
2. W przypadku niedotrzymania terminów, o których mowa w ust. 1, albo po rozpoczęciu terminu ważności biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet Podróżny (pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia biletu o całkowitym jego niewykorzystaniu) może dochodzić na zasadach określonych w § 8.
3. Zwrot należnej Podróżnemu kwoty za całkowicie niewykorzystany bilet, gdy nie wystawiono do niego faktury VAT, następuje automatycznie na konto posiadane przez Użytkownika w systemie KOLEO lub konto bankowe, z którego dokonano płatności.
4. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy jest możliwy pod warunkiem uzyskania od obsługi pociągu odpowiedniego poświadczenia, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
5. W razie całkowitego niewykorzystania biletu:
 - 1) z którego Podróżny nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych (np. pobyt w szpitalu),
 - 2) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu „ŁKA” sp. z o.o.,zwrotu należności z tego tytułu może dochodzić Podróżny w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
6. Użytkownik po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu za pośrednictwem urządzenia mobilnego (np. w przypadku nie wygenerowania się lub błędnego wygenerowania się biletu elektronicznego z powodu błędnego działania serwisu KOLEO), o zwrot należności za niewykorzystany bilet, może dochodzić na zasadach określonych w § 8.
7. O zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy należy wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w § 8. Zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim bilet nie mógł być wykorzystany – po potrąceniu odstępnego, nie więcej niż 120,00 zł – pod warunkiem, że rezygnacji z biletu nie dokonano za pośrednictwem KOLEO i w przypadku biletu:
 - 1) tygodniowego – nie później niż pierwszego dnia ważności,
 - 2) miesięcznego – nie później niż dziesiątego dnia ważności,
 - 3) kwartalnego – nie później niż trzydziestego dnia terminu ważności.

Nie podlegają zwrotowi należności za częściowo niewykorzystane bilety jeżeli rezygnacji dokonano po upływie terminu określonego wyżej, zastrzeżeniem ust. 5.

§ 8. Reklamacje i wnioski

1. Reklamacje w zakresie funkcjonowania serwisu KOLEO, w tym w szczególności w przypadkach dotyczących:
 - 1) stwierdzenia nieprawidłowości związanej z transakcją zakupu biletu,
 - 2) niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania biletu z powodu błędnego działania serwisu KOLEO,
 - 3) z uwagi na problem dokonania zwrotu należności, o której mowa w § 7 ust. 1, można składać drogą elektroniczną na adres reklamacje@koleo.pl.
2. Reklamacje dotyczące:
 - 1) naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowania w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika;
 - 2) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 4) udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika podróżny posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, którego wystawiono mu bilet w pociągu;
 - 5) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
 - 6) wezwań w przypadkach innych niż wskazanych w pkt 5).

można składać na zasadach określonych w § 23 i 24 RPO-ŁKA.
3. Do reklamacji o zwrot kosztów biletu w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 5 pkt 2 należy dołączyć poświadczenie o rezygnacji z dalszego przejazdu.
4. Jeżeli do biletu była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer.
5. Zwrotu należności za bilet dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7.
6. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 - 1) zmiany umowy przewozu - na zasadach określonych w § 13 ust. 5 pkt. 2 w Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA),
 - 2) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „ŁKA” sp. z o.o. i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika.
7. W razie częściowego niewykorzystania biletu, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.

§ 9. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet nie jest fakturą VAT.
2. Faktura może być wygenerowana w systemie KOLEO w zakładce „Moje bilety” w profilu Użytkownika do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za bilet.
3. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 2 wnioski o wystawienie faktury VAT Podróżny powinien składać na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.

Al. Piłsudskiego 12

90-051 Łódź

lub przesłać na adres e-mail: wystawfakture@lka.lodzkie.pl, w treści podając informacje niezbędne do wystawienia faktury VAT (nazwę firmy lub osoby fizycznej, ulicę, kod pocztowy, miasto, numer telefonu komórkowego z którego została wykonana transakcja – w przypadku dokonania zakupu poprzez aplikacje mobilną, numer biletu elektronicznego, datę i kwotę transakcji, NIP – w przypadku podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą). Faktury VAT wystawiane są w terminie do 3 miesięcy po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż biletu.

4. W przypadku zwrotu biletów przed rozpoczęciem terminu ważności, do których wystawiona została faktura, faktury korygujące generowane są w systemie KOLEO. W pozostałych przypadkach faktury korygujące wystawiane są przez „ŁKA” sp. z o.o.

§ 10. Kontrola biletu

1. W pociągu „ŁKA” sp. z o.o. podczas kontroli dokumentów przewozu Podróżny zobowiązany jest okazać obsłudze pociągu:
 - 1) właściwy bilet w postaci kodu 2D wyświetlony na urządzeniu elektronicznym, wyposażonym w ekran o przekątnej min. 3 cali (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook) – podczas kontroli biletu na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona max jasność ekranu, lub
 - 2) bilet wydrukowany na kartce papieru formatu A4,
 - 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość,
 - 4) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu.
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 pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

§ 11. 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-ŁKA na każde żądanie KOLEO,

- 3) potwierdzić datą i podpisem odbiór faktury korygującej,
 - 4) obsłudze pociągu „ŁKA” sp. z o.o. dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
 - a) okazać bilet 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),
 - b) okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – na zasadach określonych w § 10,
 - 5) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. Jeżeli, Podróżny odbywający przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. oświadczy, że posiada ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi a okaże tylko bilet, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać na podstawie zgłoszonej reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
 3. Akceptując Regulamin KOLEO-ŁKA Podróżny oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z KOLEO są prawidłowe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.

§ 12. Prawa i obowiązki Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej

1. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu KOLEO w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu KOLEO-ŁKA (np. jeżeli urządzenie elektroniczne za pośrednictwem którego Podróżny nabył bilet funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia biletu w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować Kod 2D).
2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem KOLEO, „ŁKA” sp. z o.o. zobowiązana jest do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 8.

§ 13. 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 Bilet „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o. o., jest Astarium sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa.
2. Astarium sp. z o.o. przetwarza dane osobowe Użytkowników oraz osób dla których zostały zakupione bilety w celach:
 - 1) świadczenia usługi prowadzenia konta Użytkownika w Portalu www.koleo.pl - 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 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, osób korzystających z przejazdów pociągami „ŁKA” sp. z o.o. na podstawie biletów, zakupionych za pośrednictwem KOLEO jest „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o., 90-051 Łódź, ul. Al. Piłsudskiego 12.
4. „ŁKA” sp. z o.o. przetwarza dane osobowe Pasażerów w celach:
- 1) wykonania umowy przewozu, realizacji obowiązków oraz uprawnień Podróżnego lub „ŁKA” 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 danych osobowych w celu zawarcia i realizacji umowy, poprzez nabycie biletu na przejazd pociągami, jak również w celu rozpatrzenia reklamacji przez przewoźnika kolejowego jest obowiązkowe i wynika ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1983).
6. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji ww. celów.
7. 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.
8. 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.
9. Każdej osobie, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo do dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym

momencie. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

10. W przypadku wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych każda osoba może zwrócić się do Administratora z prośbą o udzielenie informacji.
11. Niezależnie od powyższego każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie KOLEO-ŁKA zastosowanie mają przepisy określone w:
 - 1) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe,
 - 2) Taryfie przewozowej (ŁKA-TP),
 - 3) Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA),
 - 4) rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR), 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;
 - 6) 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,
 - 7) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.