Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjne" sp. z o. o.

zwany dalej Regulaminem KOLEO - ŁKA

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2015 r. poz. 915) „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

12. Instrukcja korzystania z *serwisu KOLEO* dostępna jest na stronie: pomoc.koleo.pl w zakładce „Pomoc".

§ 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 2
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 przy ul. Francuskiej 23/2, 03-906 Warszawa, KRS 0000416223; właściciel platformy *KOLEO*;
4) ***bilet*** – imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu na przejazd w jedną stronę generowany przez *KOLEO* i uprawniający do przejazdu pociągami *„ŁKA" sp. z o.o.*, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie, 2
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 zakupiła *biletu;*
6) ***Pasażer –*** osoba/osoby odbywające przejazd, której(-ych) imię i nazwisko zamieszczone są na *bilecie*;
7) ***poświadczenie*** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na *bilecie*, mające postać odrębnego dokumentu,
8) ***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;
9) ***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.;* 2 2
10) ***dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu –*** odpowiednie dokumenty, o których mowa w *Taryfie przewozowej* (ŁKA-TP);
11) ***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. 2

§ 3. Rejestracja

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

2. 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.

3. *Użytkownik* może nabyć *bilet* dla siebie oraz dla maksymalnie 5 innych osób, wspólnie z nim podróżujących przy czym na *bilecie* musi być wskazane imię i nazwisko każdego *Pasażera/Pasażerów*.

4. 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. 4, *Użytkownik* może nabyć *bilet*:
   1) na przejazd jednorazowy wg taryfy normalnej lub z ulgą ustawową: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%,93%, 95%, 100%), albo z ulgą handlową – 50% lub 55%; 2
   2) wg oferty specjalnej, np. „Łódź Bliżej Ciebie”, „ŁKA 60+”,
   3) jednorazowy strefowy czasowy ważnych przez 20 min, 40 min lub 60 min – 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, 3 2

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. 3

3. *Bilet* ważny jest w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.

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

5. 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),
   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 „Łódź Bliżej Ciebie"),
   11) imię i nazwisko *Podróżnego*
   12) rodzaj i numer dokumentu ze zdjęciem *Podróżnego*,
   13) kategorię pociągu. 2

6. 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.

7. 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 2

§ 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) 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) przez 6 godzin licząc od daty i godziny zakupu lub wybranych przez podróżnego – wskazanych na bilecie,
   2) na urządzeniu na którym został zakupiony lub formie wydruku papierowego.

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. 2

4. Zakupu *biletu* możliwy jest najpóźniej na 5 min. przed rozpoczęciem terminu ważności biletu.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
   1) terminu odjazdu,
   2) stacji przeznaczenia,
   3) kategorii pociągu. 2

2. W przypadku zmiany umowy przewozu, przed rozpoczęciem podróży: 2
   1) poprzez *KOLEO* (system z wykorzystaniem którego został zakupiony *bilet)* należy zakupić nowy *bilet* uwzględniając zmiany, o których mowa w ust. 1 i zwrócić pierwotny *bilet*, na zasadach określonych w § 7, bez potrącania odstępnego;
   2) w kasie biletowej – należy nabyć nowy bilet na faktyczny i uzyskać poświadczenie o rezygnacji z *biletu,* będące podstawą do wystąpienia z wnioskiem o zwrot należności na zasadach określonych w § 8.

3. 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. 9.

4. *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*. 2
   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

2) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu potwierdzającego wiek. 2

5. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której *„ŁKA" sp. z o.o.* przysługuje: 2
   1) niższa należność za przejazd – *Podróżny* otrzymuje odpowiednie *poświadczenie* stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności na zasadach określonych w § 8,
   2) wyższa należność – *Podróżny* zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeśli postanowienia taryfowe na to zezwalają.

6. 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.

§ 7. Zwrot *biletu*

1. *Podróżny* może poprzez *KOLEO,* system za pomocą którego dokonał zakupu biletu dokonać rezygnacji z zakupionego *biletu,* najpóźniej do godz. 24:00 w dniu poprzedzającym terminu rozpoczęcia ważności biletu, po potrąceniu odstępnego.

2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, albo po rozpoczęciu terminu ważności *biletu,* zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany *bilet Podróżny* może dochodzić na zasadach określonych w § 8, na podstawie pisemnego wniosku. 2

3. Zwrot należnej *Podróżnemu* kwoty za całkowicie niewykorzystany *bilet,* gdy nie wystawiono do niego faktury VAT, następuje automatycznie na konto *KOLEO* lub konto bankowe, z którego dokonano płatności.

4. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany *bilet* 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 na wniosek *Podróżnego,* 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.*, 2

   zwrotu należności z tego tytułu może dochodzić *Podróżny* na podstawie pisemnego wniosku, na zasadach określonych w § 8.

6. *Podróżny* 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.

§ 8. Reklamacje i wnioski

1. *Podróżny* może złożyć:
   1) reklamację:
      a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
      b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego,
   2) pisemny wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania *biletu*,
   3) reklamacje dotyczące niewłaściwego działania systemu *KOLEO*.

2. Wnioski lub reklamacje, o których mowa w ust. 1:
   a) pkt 1-2 – można składać:
      – w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazd pociągami *„ŁKA" sp. z o.o.*,
      – osobiście w siedzibie Spółki przy al. Piłsudskiego 12 w Łodzi,
      – listownie – na adres:

      „Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o. o.
      Al. Piłsudskiego 12
      90-051 Łódź

      – drogą elektroniczną na adres reklamacje@koleo.pl lub reklamacje@lka.lodzkie.pl – z wyjątkiem przypadków, które wymagają dołączenia oryginałów dokumentów (np. poświadczenie wydane przez konduktora w pociągu);
   b) pkt. 3 – można składać drogą elektroniczną na adres reklamacje@koleo.pl,
   c) § 7 ust. 3 – można składać drogą elektroniczną na adres reklamacje@koleo.pl

3. Do wniosku o zwrot należności:
   1) za całkowicie niewykorzystany *bilet* odpowiednio należy:
      a) dołączyć *poświadczenie* o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu, lub
      b) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od pasażera, lub
      c) wpisać numer nowego *biletu*,
      d) dołączyć *poświadczenie* o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego *biletu* wraz z kserokopią nowego biletu,
   2) za częściowo niewykorzystany *bilet* – należy dołączyć odpowiednie *poświadczenie* o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu.

4. Pozytywne rozpatrzenie wniosku o zwrot należności, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli *biletu*, którego wniosek dotyczy.

5. Do wniosku o zwrot kosztów *biletu* w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 5 pkt 2 należy dołączyć *poświadczenie* o rezygnacji z dalszego przejazdu.

6. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane *bilety* dokonywany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku do *„ŁKA" sp. z o.o*. 2

7. Jeżeli do *biletu* była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. 2

8. Zwrotu należności za *bilet* dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 9 i 10.

9. 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
   2) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie *„ŁKA" sp. z o.o.* i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika. 2

10. W razie częściowego niewykorzystania *biletu*, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.

11. Reklamacja/wniosek złożona przez *Podróżnego* powinna zawierać:
    1) datę sporządzenia pisma,
    2) nazwę i adres siedziby przewoźnika,
    3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację/wniosek,
    4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji/wniosku,
    5) numer *biletu*,
    6) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
    7) wykaz załączonych dokumentów,
    8) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji/wniosku,

    oraz dołączony:

    9) odpowiednio oryginał biletu wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty i/albo
    10) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty i/albo
    11) uwierzytelnioną (np. przez osobę obsługującą podróżnych w dowolnym punkcie odprawy lub informacji na stacji, upoważnionego pracownika *„ŁKA" sp. z o.o.*, notariusza lub wystawcę dokumentu) kserokopię dokumentu, poświadczającego posiadanie - w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu. 2

13. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać:
    1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
    2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,

3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub w części),
4) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
5) pouczenie o prawie odwołania się do właściwego miejscowo sądu,
6) podpis osoby występującej w imieniu przewoźnika.

14. Reklamacje, wnioski dotyczące zagadnień określonych w:
    1) ust. 1 pkt. 1 – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
    2) ust. 1 pkt. 2 i 3 – mogą być składane nie później niż w terminie trzech miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

§ 9. Wystawianie faktur VAT

1. *Bilet* nie jest fakturą VAT.

2. Faktura jest wystawiana w formie elektronicznej.

3. Faktura może być wygenerowana w systemie *KOLEO* w zakładce „Bilety" w profilu *Użytkownika* 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. Wówczas faktura jest wystawiana w formie papierowej.

5. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy przesyłać na adres mailowy: pomoc@koleo.pl, w treści podając informacje niezbędne do wystawienia faktury VAT (nazwę firmy lub osoby fizycznej, NIP, ulicę, kod pocztowy, miasto, numer biletu oraz datę i kwotę transakcji).

§ 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 potwierdzający tożsamość, którego seria i numer została zamieszczona na *bilecie*,
    4) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi, gdy podróżny korzysta z ulgowego przejazdu.

2

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: 2
      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. 2

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

2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem *KOLEO*, *„ŁKA" sp. z o.o.* zobowiązana jest do: 2
   1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową,
   2) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w § 8.

§ 14. Postanowienia końcowe

2

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. *o ochronie danych osobowych* (tekst jednolity Dz. U. 2016 r., poz. 922), dalej ustawa, *Użytkowników* usługi *Bilet* „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej" sp. z o. o., jest **Astarium sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, przy ul. Francuska 23 lok. 2, (kod pocztowy: 03 - 906 Warszawa).

2. Administrator danych przetwarza dane osobowe na podstawie art. 23 ust. 1 pkt. 3 oraz pkt. 5 ustawy, tj. dla celów realizacji procesu sprzedaży biletów, w tym ukształtowania treści umowy na przejazd pociągami *„ŁKA" sp. z o.o.,* przyjmowania zwrotu biletów, rozpatrywania reklamacji oraz usprawiedliwionych celów administratora danych osobowych.

3. Administratorem danych osobowych 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. Administrator przetwarza dane dla celów realizacji obowiązków i uprawnień *Podróżnego* lub *„ŁKA" sp. z o.o.* związanych z zawartą umową przewozu, w tym dla celów reklamacyjnych oraz kontroli ważności *biletu.*

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 z ustawy z dnia ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 915).

6. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji ww. celów.

7. Każdej osobie przysługuje prawo do wglądu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Dane osobowe mogą być udostępnione wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, w szczególności organom Policji, Prokuratury i Sądom.

8. 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.*