

**REGULAMIN USŁUGI „BILET PRZEZ APLIKACJĘ MOBILNĄ”
W POLREGIO S.A.
zwany dalej: Regulaminem SkyCash-POLREGIO**

§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) POLREGIO S.A. ustala Regulamin usługi „Bilet przez aplikację mobilną” w POLREGIO S.A., zwany dalej: Regulaminem SkyCash-POLREGIO
2. Akceptując niniejszy Regulamin SkyCash-POLREGIO Użytkownik potwierdza jednocześnie akceptację Regulaminu Aplikacji SkyCash. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, opisanych w Regulaminie Aplikacji SkyCash zakup biletu elektronicznego jest niemożliwy.
3. Bilet elektroniczny można zakupić z wykorzystaniem urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone, po zainstalowaniu aplikacji SkyCash, udostępnionej w sklepie danego systemu.
4. Aby zakupić bilet elektroniczny, Użytkownik musi dokonać Rejestracji na zasadach określonych w Regulaminie Aplikacji SkyCash.
5. Regulamin SkyCash-POLREGIO określa warunki i zasady zakupu biletów elektronicznych w komunikacji krajowej.
6. Postanowienia Regulaminu SkyCash-POLREGIO oraz każdą jego zmianę zamieszcza się na stronie internetowej www.polregio.pl oraz www.skycash.com
7. Użytkownik może nabywać bilety elektroniczne dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
8. Dopuszczalne formy płatności określa Regulaminu Aplikacji SkyCash.

§2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie SkyCash-POLREGIO określenia oznaczają:

1. POLREGIO – POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie 01-217, ul. Kolejowa 1, Rejonowy dla m. ST. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000031521, o kapitale zakładowym w wysokości 616 242 600,00 zł;
2. SkyCash - SkyCash Poland S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Prostej 68 (00-838), wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000315361, o kapitale zakładowym 16 544 515,50 zł wpłaconym w całości;
3. Bilet elektroniczny – bilet imienny zakupiony poprzez aplikację mobilną SkyCash, uprawniający do przejazdu zgodnie ze wskazaniem na danym bilecie;
4. Pasażer – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie biletu elektronicznego;
5. Podróżny – Użytkownik, którego imię i nazwisko są zamieszczone na bilecie;
6. Poświadczenie – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie elektronicznym, mające postać odrębnego dokumentu;
7. Regulamin SkyCash-POLREGIO – niniejszy regulamin, którego akceptacja następuje w trakcie procesu zakupu biletu;
8. Użytkownik – osoba fizyczna, posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która ukończyła proces rejestracji, określony w Regulaminie Aplikacji SkyCash;
9. Ustawa o VAT - ustawa o podatku od towarów i usług (tj. z dnia 21 maja 2025 r., Dz.U. z 2025 r. poz. 775 ze zm.).

§3. Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest bilet elektroniczny.
2. Za pośrednictwem Aplikacji SkyCash możliwe jest nabycie biletu:
 - 1) bilety jednorazowe według Taryfy PODSTAWOWEJ normalne oraz z zastosowaniem ulg ustawowych albo handlowych;
 - 2) bilety jednorazowe według taryfy RAZEM, normalne oraz z zastosowaniem ulg ustawowych albo handlowych;
 - 3) bilety jednorazowe dla osób korzystających z oferty taryfowej „TY i raz, dwa, trzy”;

- 4) bilety wg ofert specjalnych i pozataryfowych, m.in.:
 - a) Bilet lubartowski,
 - b) Bilet świętokrzyski,
 - c) Połączenie w dobrej cenie,
 - d) Bilety czasowe i strefowe (z wyjątkiem biletów czasowych w aglomeracji wrocławskiej),
 - e) Tani bilet,
 - f) Bilet miejski,
 - g) Taryfa podkarpacka,
 - h) Kolej dla Seniora,
 - i) Taryfa Małopolska,
 - j) Taryfa Kujawsko-Pomorska,
 - k) Taryfa pomorska,
- 5) łącznie z biletem na przejazd - bilet na przewóz bagażu ręcznego, roweru lub psa, których warunki przewozu są określone w Taryfie przewozowej (TPR) i Regulaminie przewozu (RPR).
3. Za pośrednictwem aplikacji możliwy jest zakup biletów nie wcześniej niż 30 dni przed terminem wyjazdu.
4. Przejazd na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem aplikacji może odbyć na podstawie biletu:
 - a) według taryfy normalnej - każda osoba;
 - b) ulgowego - osoba uprawniona do korzystania z ulgi ustawowej albo handlowej.
5. Podróżny powinien dokonać zakupu biletu przed rozpoczęciem przejazdu, z zastrzeżeniem § 4 ust. 3.
6. Na bilecie elektronicznym zamieszczone są następujące dane:
 - a) nazwa przewoźnika;
 - b) szczegóły dotyczące podróży (np. nr pociągu, data i godzina odjazdu/przyjazdu pociągu);
 - c) wysokość należności za przejazd;
 - d) liczba osób wg taryfy normalnej lub uprawnionych do ulgi wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi;
 - e) kod 2D;
 - f) numer biletu;
 - g) imię i nazwisko Podróżnego;
 - h) inne informacje (np. wypis „Taryfa podkarpacka”).
7. Dane na bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.
8. Do spraw nieuregulowanych, w tym zasad wnoszenia oraz rozpatrywania skarg i reklamacji przez POLREGIO, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu przewozu (RPR) oraz Taryfy przewozowej (TPR). Obowiązujący tekst RPR i TPR opublikowany jest na stronie www.polregio.pl

§4. Zakup biletu elektronicznego

1. W celu zamówienia biletu elektronicznego należy:
 - a) wybrać: relację przejazdu, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj ulgi – w razie korzystania z ulgi;
 - b) podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej.
2. Złożenie zamówienia stanowi potwierdzenie wyboru, dokonanego zgodnie z ust. 1
3. Płatności za bilet należy dokonać w ciągu 15 minut, nie później jednak niż na 5 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

§5. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - a) terminu *wyjazdu*,
 - b) stacji przeznaczenia,
 - c) rodzaju pociągu.
 - d) zakresu uprawnień do ulgi
2. W przypadku zamiaru zmiany umowy przewozu Podróżny powinien najpóźniej 15 min przed rozpoczęciem terminu ważności tego biletu, dokonać za pośrednictwem systemu SkyCash (system z wykorzystaniem którego został zakupiony bilet) jego wymiany.

3. O zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić z wnioskiem na zasadach określonych w §7.
4. Zmiany inne niż wskazane w ust. 1 mogą być dokonane w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie POLREGIO.
5. Jeżeli Podróżny zamierza dokonać zmiany umowy przewozu, o której mowa w ust. 1 i rozpocząć przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego biletu elektronicznego innym pociągiem niż wskazany na posiadanym bilecie elektronicznym, zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet elektroniczny jest dokonywany na zasadach określonych w §7, bez potrącania odstępnego.
6. Podróżny, który przed rozpoczęciem podróży nie dokonał formalności związanych ze zmianą umowy przewozu w zakresie zmiany terminu odjazdu lub rodzaju pociągu, zobowiązany jest zgłosić się do konduktora przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu, obowiązek ten nie dotyczy osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
7. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, POLREGIO przysługuje:
 - a) niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu na zasadach określonych w §7,
 - b) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust. 8.
8. W przypadku nie zgłoszenia zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 6 i 7 oprócz opłat taryfowych konduktor pobiera również opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia 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.
9. Za bilet odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu Podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w § 7.
10. 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.

§6. Zwrot biletu elektronicznego

1. Podróżny może poprzez aplikację, z której dokonał zakupu biletu dokonać rezygnacji z zakupionego biletu elektronicznego najpóźniej 15 min przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, po potrąceniu odstępnego.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, o zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet można wystąpić na zasadach określonych w §7.
3. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystane bilety elektroniczne w przypadku, gdy nie wystawiono faktury VAT następuje automatycznie na konto, z którego dokonano płatności, po potrąceniu odstępnego.
4. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet elektroniczny jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia w punkcie odprawy lub od obsługi pociągu, które stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, który jest dokonywany na wniosek Podróżnego na zasadach określonych w §7.
5. Jeżeli Podróżny zrezygnuje z przejazdu na podstawie biletu elektronicznego, wydanego na przejazd więcej niż jednej osoby – należy dokonać rezygnacji z biletu na zasadach określonych w ust. 1; w przeciwnym wypadku zwrotu należności można dochodzić na zasadach określonych w §7.
6. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy biletowej lub kasa jest nieczynna, a z przejazdu nie zrezygnowano w terminie w sposób określony w ust. 1 lub 5, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet elektroniczny należy wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w §7.
7. 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 SkyCash) o zwrot należności za niewykorzystany bilet może dochodzić na zasadach określonych w §7.

§7. Reklamacje

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego;
 - 3) dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów).
2. Reklamacje można składać:
 - 1) poprzez e-formularz zamieszczony na stronie www.polregio.pl;
 - 2) listownie – na adres:
POLREGIO S.A.
ul. Kolejowa 1
01-217 Warszawa;
 - 3) w formie pisemnej złożonej osobiście w centrali POLREGIO lub jednym z zakładów POLREGIO, których dane kontaktowe wskazane są na stronie internetowej www.polregio.pl, a także w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami POLREGIO.
3. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu może złożyć Pasażer.
4. Reklamację dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu/biletów może złożyć Podróżny.
5. Do reklamacji o zwrot należności:
 - 1) za całkowicie niewykorzystany bilet elektroniczny 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) załączyć kserokopię nowego biletu, lub
 - d) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego biletu elektronicznego wraz z kserokopią nowego biletu;
 - 2) za częściowo niewykorzystany bilet elektroniczny należy dołączyć odpowiednie poświadczenie o częściowym odstąpieniu od umowy przewozu a w przypadku zakupu nowego biletu również jego kserokopię.;
6. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji o zwrot należności, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu elektronicznego, którego reklamacja dotyczy.
7. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.

Zwrot uznanych należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety POLREGIO dokonuje za pośrednictwem SkyCash w terminie wskazanym w udzielonej odpowiedzi.
8. Zwrotu należności dokonuje się na instrument płatniczy wydawany przez SkyCash w ramach Konta SkyCash, z którego dokonano zapłaty, a w przypadku likwidacji Konta SkyCash – na rachunek bankowy wskazany przez Podróżnego.
9. Jeżeli do biletu elektronicznego była wystawiona faktura VAT w reklamacji należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez SkyCash potwierdzonej kopii faktury korygującej.
10. Zwrotu należności za bilet elektroniczny dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 11 i 12.
11. Odstępnego nie potrąca się w przypadku:
 - 1) gdy niewykorzystanie biletu nastąpiło:
 - a) w związku ze zmianą umowy przewozu;
 - b) z przyczyn leżących po stronie POLREGIO S.A.;
 - 2) wymiany biletu elektronicznego.
12. W razie częściowego niewykorzystania biletu elektronicznego, zwrot należności dokonywany jest stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.
13. Pasażer może złożyć reklamację, która powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres przewoźnika;

- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację;
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu;
 - 4) uzasadnienie reklamacji, a w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 1 pkt 2 i w ust. 15 pkt 2 – również serię i numer każdego z wystawionych wezwań;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia wniosku; oraz dołączyć:
 - 8) odpowiednio kopię biletu wydanego w pociągu i/albo
 - 9) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty i/albo
 - 10) poświadczona kopie dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Poświadczenia może dokonać np. wystawca dokumentu, osoba obsługująca podróży w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami POLREGIO lub upoważniony pracownik w zakładzie POLREGIO;
14. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać:
- 1) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
 - 2) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub w części);
 - 3) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 4) pouczenie o prawie odwołania się do właściwego miejscowo sądu;
 - 5) podpis osoby występującej w imieniu przewoźnika.
15. Reklamacje, wnioski dotyczące zagadnień określonych w:
- 1) ust. 1 pkt 1 i 3 – mogą być składane nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
 - 2) ust. 1 pkt. 2 – mogą być składane nie później niż w terminie trzech miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
16. Podróżny może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania płatności w aplikacji SkyCash za bilet elektroniczny poprzez wniosek na adres mailowy bok@skycash.com.
17. Podróżny może złożyć wniosek o wystawienie faktury VAT za bilet elektroniczny w aplikacji SkyCash w panelu użytkownika Skycash (mars.skycash.com) oraz pisząc wiadomość na adres bok@skycash.

§8. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet elektroniczny nie jest fakturą VAT. §3 ust 4 rozporządzenia dotyczy biletów jednorazowych sprzedanych przez przewoźników świadczących usługę przewozu. SkyCash nie jest przewoźnikiem, a sprzedaż biletów prowadzi w imieniu własnym (na bilecie NIP SkyCash). Zatem te bilety nie stanowią faktur. Odnosnie fakturowania winno określić się SkyCash ponieważ faktury do biletów wystawia SkyCash w imieniu własnym. Proszę o konsultację z PBF.
2. Pasażer może otrzymać fakturę do Biletu elektronicznego, po upływie daty ważności Biletu elektronicznego, do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę.
3. Faktura zostanie wystawiona, przez SkyCash, na każde żądanie Pasażera, do każdej transakcji zakupu Biletu elektronicznego, zgodnie z obowiązującymi przepisami Ustawy o VAT.
4. W przypadku zwrotów lub wymiany Biletów elektronicznych, do których wystawiono faktury VAT, SkyCash wystawi faktury korygujące zgodnie z obowiązującymi przepisami Ustawy o VAT.
5. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 2 SkyCash wystawi fakturę VAT na wniosek Pasażera złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu.
6. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na zasadach określonych w §7.

§9. Prawa i obowiązki Podróżnego

1. Podróżny zobowiązany jest:
 - a) podać przy korzystaniu z aplikacji mobilnej prawdziwe i aktualne dane;

- b) potwierdzić – na każde żądanie – przy zakupie biletu elektronicznego poprzez aplikację mobilną, zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu SkyCash-POLREGIO;
 - c) potwierdzić datą i podpisem odbiór faktury korygującej;
 - d) w przypadku zakupu biletu również dla innej osoby/osób zapoznać je z postanowieniami Regulaminu SkyCash-POLREGIO;
 - e) nie przenosić praw, wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie;
 - f) osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - okazać bilet w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować kod 2D (należy tak ustawić kod 2D na ekranie urządzenia aby był on w całości widoczny),
 - okazać dokument potwierdzający tożsamość Podróżnego,
 - okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego.
2. W przypadku biletu wystawionego na przejazd więcej niż jednej osoby każdy z Pasażerów, który korzysta z ulgowego przejazdu, zobowiązany jest okazać i wręczyć ważny dokument, poświadczający uprawnienie do ulgi.
3. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt f, Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.
4. Jeżeli Pasażer, odbywający przejazd w komunikacji krajowej oświadczy, że posiada ważny bilet lub ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi i okaże tylko dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość, 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 reklamacji, na zasadach określonych w §7.
5. Akceptując Regulamin SkyCash-POLREGIO Podróżny oświadcza, że:
- a) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z aplikacji SkyCash są prawdziwe i aktualne zgodnie z jego najlepszą wiedzą;
 - b) zapoznał Pasażera, dla którego zakupił bilet elektroniczny z postanowieniami Regulaminu SkyCash-POLREGIO.

§10. Prawa i obowiązki POLREGIO

- 1. POLREGIO mają prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej poprzez aplikację mobilną w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu SkyCash-POLREGIO.
- 2. W związku z umową przewozu zawartą poprzez aplikację mobilną, POLREGIO są zobowiązane do:
 - a) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową;
 - b) rozpatrzenia złożonych reklamacji, o których mowa w §7.

§ 11. Ochrona danych osobowych

- 1. W celu wystawienia biletu na przejazd pociągami Polregio (w szczególności wygenerowania kodu 2D) i realizacji usługi przewozu przez Polregio oraz nadzorowania procesu sprzedaży, SkyCash udostępnia dane osobowe użytkowników, którzy będą dokonywać zakupu biletu za pomocą Aplikacji SkyCash. W związku z tym każdy użytkownik jest zobowiązany zapoznać przed zakupem biletu się z klauzulą informacyjną stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
- 2. W przypadku złożenia reklamacji przez użytkownika Aplikacji SkyCash dane osobowe i inne dane niezbędne do rozpatrzenia reklamacji (zgodnie z par. 7 niniejszego regulaminu) mogą być udostępnione stronie (SkyCash lub Polregio), która jest właściwa do rozpatrzenia danej reklamacji. W takim przypadku użytkownik zostanie poinformowany przez Udostępniającego o tym fakcie, w tym wskazanie która strona będzie rozpatrywać i odpowiadać na daną reklamację. Użytkownik składający reklamację jest zobowiązany zapoznać się z:
 - a) Obowiązkiem informacyjnym Polregio stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu – jeśli stroną właściwą do rozpatrzenia reklamacji będzie Polregio,
 - b) Obowiązkiem informacyjnym SkyCash stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu – jeśli stroną właściwą do rozpatrzenia reklamacji będzie SkyCash.

§ 12. Postanowienia końcowe

- 1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie SkyCash-POLREGIO zastosowanie mają przepisy określone w:

- 1) Taryfie przewozowej (TPR);
 - 2) Regulaminie przewozu (RPR);
 - 3) Warunkach taryfowych oferty pozataryfowej, według której wydany został Bilet POLREGIO.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od **13 lipca 2026** r.

Załączniki do Regulaminu:

Nr 1. Klauzula Informacyjna dla pasażerów korzystających z usługi przewozu realizowana przez Polregio,

Nr 2. Klauzula Informacyjna dla pasażerów korzystających z usługi przewozu w związku ze składanymi reklamacjami związanymi z wykonaniem usługi przejazdu pociągami Polregio,

Nr 3. Klauzula Informacyjna SkyCash w związku z rozpatrzeniem reklamacji związanej ze sprzedażą biletów przez aplikację SkyCash.

Załącznik nr 1

Klauzula Informacyjna dla pasażerów korzystających z usługi przewozu realizowana przez Polregio.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej: RODO) informujemy, iż:

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych		v. 2.1
Administrator danych	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest spółka POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie (01-217), ul. Kolejowa 1; (dalej: „Spółka”), email: info@polregio.pl.	
Inspektor Ochrony Danych	Spółka wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, który pełni funkcję kontaktową we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych pod adresem mailowym: iod@polregio.pl oraz korespondencyjnie na adres siedziby: POLREGIO S.A., Warszawa 01-217, ul. Kolejowa 1;	
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą do celów: a) usług świadczonych przez POLREGIO S.A. na podstawie zawartej umowy o świadczenie usług przewozowych w zakresie realizacji przewozów przez przewoźników określonych regulaminem przewozu (art. 6 ust. 1 lit. b RODO); b) wykonania obowiązków prawnych nałożonych przez administratora, tj. obowiązków księgowych, rozliczeniowych, reklamacji i przechowywania wskazanych dokumentów (art. 6 ust. lit. c RODO), ponadto dane mogą być archiwizowane (art. 6 ust. lit. c RODO) zgodnie z przepisami ustawy o narodowym zasobie archiwalnym; c) w związku z monitoringiem zainstalowanym w pociągach (wewnątrz i na zewnątrz o ile został zainstalowany), celem zapewnienia bezpieczeństwa (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) podróżnym, pracownikom i innym osobom oraz mienia podróżnych, pracowników, innych osób, tj. w uzasadnionym interesie administratora d) związanych z obroną przed i dochodzeniem roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), tj. w uzasadnionym interesie administratora; e) związanych z zapewnieniem szczególnych warunków lub potrzeb w czasie podróży, bądź przyznaniu ulgi art. 9 ust 2 lit. a RODO.	
Kategorie danych osobowych	Podając dane przyjmuje Pani/Pan do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i realizacji umowy: - w przypadku zakupu biletów okresowych oraz w przypadku zakupu biletów drogą elektroniczną – w zakresie imienia i nazwiska. Niepodanie danych uniemożliwia wykonanie usługi przewozu; - w przypadku konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach bądź ulgi dla osób niepełnosprawnych –	

	o stanie zdrowia. Niepodanie wskazanych danych uniemożliwi wykonanie umowy zgodnie z oczekiwaniami, tj. z udogodnieniami lub stosowną ulgą; - dane niezbędne do wykonania usługi przewozu czy wystawienia biletu na przejazd - w zakresie wizerunku – niemożliwe jest wykonanie usługi przewozu bez zastosowania monitoringu stosowanego przez administratora w pociągach.
Odbiorcy danych	Pani/Pana dane mogą być przekazywane: - podmiotom przetwarzającym je na zlecenie POLREGIO S.A. na podstawie zawartych umów powierzenia, współadministrowania w szczególności podmiotom świadczącym usługi obsługi pasażerów, usługi hostingowe, dostawcom oprogramowania i serwisującym oprogramowanie, - partnerom świadczącym usługi sprzedaży biletów na pociągi POLREGIO, - podmiotom uprawnionym do uzyskiwania danych na podstawie przepisów prawa, w szczególności organom administracji, sądom i organom ścigania, - podmiotom świadczącym usługi prawne, audytowe, w tym biegłym rewidentom, audytorom w obszarze IT i cyberbezpieczeństwa, - a ponadto podmiotom świadczącym usługi pocztowe.
Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy	Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy do Google LLC w oparciu o decyzję Komisji Europejskiej o adekwatności USA, w ramach programu Data Privacy Framework.
Okres przechowywania danych	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania umowy, a także po jej wygaśnięciu w określonych przypadkach: - 3 miesiące – w zakresie wizerunku; - 5 lat – w zakresie dokumentów powstałych i związanych z usługą przewozu, w tym reklamacji; - do czasu ustania celu, w szczególności upływu terminu przedawnienia roszczeń bądź wyrażenia sprzeciwu – w przypadku przetwarzania w usprawiedliwionych celach administratora;
Prawa osoby, której dane dotyczą, w tym prawo sprzeciwu	Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo zgłoszenia sprzeciwu, prawo cofnięcia zgody. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie danych dokonane na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

	Posiada Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO;
Informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji	Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu, ani zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.

Załącznik nr 2

Klauzula Informacyjna dla pasażerów korzystających z usługi przewozu w związku ze składanymi reklamacjami związanymi z wykonaniem usługi przejazdu pociągami Polregio.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej: RODO) informujemy, iż:

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych		v. 2.2
Administrator danych	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest spółka POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie (01-217), ul. Kolejowa 1; (dalej: „Spółka”), email: info@polregio.pl.	
Inspektor Ochrony Danych	Spółka wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, który pełni funkcję kontaktową we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych pod adresem mailowym: od@polregio.pl oraz korespondencyjnie na adres siedziby: POLREGIO S.A., Warszawa 01-217, ul. Kolejowa 1;	
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą do celów: a) związanych z rozpatrzeniem i odpowiedzią na reklamację usługi przewozu tj. w celu wykonania obowiązków prawnych ciążących na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO); b) obrony bądź dochodzenia roszczeń, tj. w uzasadnionym interesie administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) c) na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona (art. 6 ust. 1 lit a RODO).	
Kategorie danych osobowych	Podając dane przyjmuje Pani/Pan do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest konieczne do rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację. Brak danych w postaci imienia i nazwiska, danych adresowych (e-mail lub adres korespondencyjny), danych umożliwiających zwrot należności (nr rachunku bankowego lub adres do przekazu pocztowego) uniemożliwia przyjęcie, rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na reklamację. W przypadku wyrażenia zgody, Spółka może przetwarzać również numer telefonu.	
Odbiorcy danych	Pani/Pana dane mogą być przekazywane: - podmiotom przetwarzającym je na zlecenie POLREGIO S.A. na podstawie zawartych umów powierzenia, w szczególności podmiotom świadczącym usługi hostingowe, dostawcom oprogramowania i serwisującym oprogramowanie, - podmiotom uprawnionym do uzyskiwania danych na podstawie przepisów prawa, w szczególności organom administracji, sądom i organom ścigania, - podmiotom świadczącym usługi prawne, audytowe, w tym biegłym rewidentom, audytorom w obszarze IT i cyberbezpieczeństwa,	

	- podmiotom świadczącym usługi pocztowe, - w przypadku zgłoszenia, którego rozpatrzenie leży w kompetencjach innego podmiotu, POLREGIO S.A. może przekazać zgłoszenie do właściwego podmiotu. Podmiotami tymi w szczególności mogą być przewoźnicy świadczący usługi kolejowego transportu pasażerskiego, operatorzy elektronicznych kanałów sprzedaży biletów oraz zarządcy infrastruktury kolejowej.
Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy	Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy do Google LLC w oparciu o decyzję Komisji Europejskiej o adekwatności USA, w ramach programu Data Privacy Framework. Pani/Pana dane mogą być przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy, w związku ze świadczeniem usługi przewozu wspólnie z innym przewoźnikiem spoza tego obszaru, na podstawie zgody oraz zapisów umów pomiędzy przewoźnikami.
Okres przechowywania danych	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji oraz do celów archiwizacyjnych zazwyczaj do 5 lat (dotyczy dokumentów powstałych i związanych z usługą przewozu, w tym reklamacji).
Prawa osoby, której dane dotyczą, w tym prawo sprzeciwu	Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, sprzeciwu, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie danych dokonane na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Posiada Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
Informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji	Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu, ani zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.

Załącznik nr 3

Klauzula Informacyjna SkyCash w związku z rozpatrzeniem reklamacji związanej ze sprzedażą biletów przez aplikację SkyCash.

Klauzula informacyjna RODO

- w związku z rozpatrzeniem reklamacji związanej ze sprzedażą biletów przez aplikację SkyCash.

Definicje:

1. **Dane osobowe/dane** - oznaczają informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej;
2. **Odbiorca danych** – oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub inny podmiot, któremu ujawnia się dane osobowe, niezależnie od tego, czy jest stroną trzecią. Organy publiczne, które mogą otrzymywać dane osobowe w ramach konkretnego postępowania zgodnie z prawem powszechnie obowiązującym, nie są jednak uznawane za odbiorców - przetwarzanie tych danych przez te organy publiczne musi być zgodne z przepisami o ochronie danych mającymi zastosowanie stosownie do celów przetwarzania; przy czym przez sformułowanie, „strona trzecia” rozumie się osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub podmiot inny niż osoba, której dane dotyczą, administrator, podmiot przetwarzający czy osoby, które – z upoważnienia Administratora lub podmiotu przetwarzającego – mogą przetwarzać dane osobowe.
3. **Przetwarzanie** - oznacza operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie;
4. **RODO** - Rozporządzenie 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;
5. **Zgoda osoby, której dane dotyczą** – oznacza dobrowolne, konkretne, świadome i jednoznaczne okazanie woli, którym osoba, której dane dotyczą, w formie oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, przyzwala na przetwarzanie dotyczących jej danych osobowych.

Klauzula informacyjna:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest SkyCash Poland S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Prostej 68 00-838 Warszawa. Z administratorem można skontaktować przesyłając informacje na adres: ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa.

2. Administrator oświadcza, że wyznaczył inspektora ochrony danych (IOD), o którym mowa w art. 37-39 RODO. Z IOD można się skontaktować za pomocą adresu e-mail: prywatnosc@skycash.com, lub wysyłając korespondencję na adres siedziby Administratora wskazy w pkt. 1.
3. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora na podstawie:
 - 1) art. 6 ust. 1 lit. c RODO – w związku z rozpatrzeniem i odpowiedzią na reklamację usługi związanej ze sprzedażą biletów przez aplikację SkyCash tj. w celu wykonania obowiązków prawnych ciążących na administratorze;
 - 2) art. 6 ust. 1 lit. f RODO – w związku z ewentualną obroną bądź dochodzeniem roszczeń, tj. w uzasadnionym interesie administratora.
4. Zakres danych osobowych obejmuje: adres e-mail, numer telefonu (obligatoryjnie), imię, nazwisko, a w niektórych przypadkach PESEL, numer dokumentu tożsamości (w przypadku Konta SkyCash, korzystającego z usługi, która wymaga takich danych np. biletu okresowego). W przypadku reklamacji, która zakończy się decyzją o zwrocie środków konieczne będzie także podanie danych umożliwiających zwrot należności (nr rachunku bankowego, potwierdzenie przelewu). Dane te są przetwarzane w zakresie niezbędnym do realizacji celu (zasada minimalizacji danych).
5. Państwa dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom trzecim. Zgodnie z obowiązującym prawem Administrator może przekazywać dane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Administratora na podstawie umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych (np. doradcom, audytorom, podmiotom świadczącym usługi IT) oraz innym podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów (np. sądy, organy ścigania) – na podstawie posiadającego podstawę prawną żądania.
6. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego (rozumianego jako państwo znajdujące się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, EOG), ani organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
7. Dane zawarte w dokumentacji reklamacyjnej będą przechowywane przez okres prowadzenia postępowania reklamacyjnego, a po jego zakończeniu przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony przez ewentualnymi roszczeniami, nie dłużej niż 6 lat od zakończenia postępowania reklamacyjnego.
8. Przysługuje Państwu prawo do żądania od Administratora danych dostępu do Państwa danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
9. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. S. Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa, tel. 22 531 03 00, <https://uodo.gov.pl/pl/p/kontakt>.
10. Podanie danych osobowych jest wymagane do rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na Państwa reklamację.
11. Dane osobowe Administrator otrzymuje bezpośrednio od osoby składającej reklamację.
12. W oparciu o Państwa dane osobowe Administrator nie będzie podejmował zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania w rozumieniu RODO.