

## **Regulamin Aplikacji Mobilnej ArrivApka**

obowiązuje od 20.03.2025 r.

### **§ 1 Postanowienia wstępne 1.**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady funkcjonowania Aplikacji Mobilnej, udostępnionej przez Arriva na rzecz Użytkowników.
2. W Regulaminie określone są w szczególności rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Aplikacji Mobilnej ArrivApka, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego, jak również prawa i obowiązki jego Użytkowników, oraz zasady odpowiedzialności Arriva i Użytkowników, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2024 r. poz. 1513).
3. Usługi są świadczone na zasadach określonych w Regulaminie oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Naruszenie przez Użytkownika postanowień Regulaminu powodować będzie skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu oraz z w/w przepisów prawa.
4. Treść niniejszego Regulaminu przekazywana jest Użytkownikowi nieodpłatnie przed instalacją Aplikacji Mobilnej ArrivApka na Urządzeniu mobilnym. Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem.

### **§ 2 Definicje**

1. Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu (87-100) przy ul. Kościuszki 71 lok. 404, 87 –100 Toruń, NIP: 7010092409, REGON: 141112563, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców pod numerem KRS 0000290693. Wysokość kapitału zakładowego 10 000 000,00 zł.
2. Usługodawca – PKP Informatyka Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-305), przy al. Jerozolimskie 142a, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000042646, NIP 5262562977, REGON 017361957, do której należą wszelkie prawa autorskie do Aplikacji Mobilnej ArrivApka.
3. Regulamin – oznacza niniejszy regulamin korzystania z Aplikacji Mobilnej ArrivApka.
4. Regulamin Przewozu – Regulamin Przewozu Arriva RP Sp. z o.o.
5. Serwis - stworzony przez PKP Informatyka system BILKOM udostępniany Użytkownikom w Aplikacji Mobilnej ArrivApka, za pośrednictwem których Usługodawca prowadzi sprzedaż biletów kolejowych;
6. Regulamin BILKOM – Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu BILKOM, dostępnym na stronie Usługodawcy pod adresem <https://bilkom.pl/regulamin>;
7. TAR – Taryfa Przewozowa Arriva RP.
8. Aplikacja Mobilna ArrivApka– darmowa aplikacja mobilna umożliwiająca Użytkownikowi zakup Biletu elektronicznego.
9. Bilet elektroniczny – elektroniczny dokument, uprawniający do przejazdu/przewozu jednorazowego lub wielokrotnego pociągami obsługiwanym przez Arriva zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie.

10. Urządzenia Mobilne – telefony komórkowe (smartfony), tablety oraz inne przenośne urządzenia elektroniczne umożliwiające zainstalowanie Aplikacji Mobilnej ArrivApka.
11. Użytkownik – osoba fizyczna, posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
12. Podróżny – osoba odbywająca przejazd pociągiem obsługiwanym przez Arriva na podstawie Biletu elektronicznego.

### **§ 3 Zakres usług oraz warunki korzystania z Aplikacji Mobilnej ArrivApka**

1. Podmiotem zarządzającym Aplikacją Mobilną ArrivApka jest Arriva.
2. Rozpoczęcie korzystania z Aplikacji Mobilnej ArrivApka możliwe jest po pobraniu Aplikacji Mobilnej ArrivApka w Google Play lub App Store.
3. Z Aplikacji Mobilnej ArrivApka mogą korzystać zarówno osoby zarejestrowane, jak i osoby, które nie dokonały takiej rejestracji.
4. Dla prawidłowego działania Aplikacji Mobilnej ArrivApka, niezbędnym jest korzystanie przez Użytkownika co najmniej z Urządzenia Mobilnego opartego o system operacyjny iOS (w wersji min. 13.0) lub Android (w wersji min. 8) lub nowszych. Aplikacja Mobilna ArrivApka wykorzystuje w swoim funkcjonowaniu połączenie z Internetem – koszty połączenia z siecią Internet obciążają Użytkownika, zgodnie z umową zawartą przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym.
5. W przypadku, gdy Użytkownik nie spełnia wymagań opisanych w punkcie poprzedzającym, Arriva zastrzega możliwość wystąpienia przerwy, nieprawidłowego działania lub braku dostępu do Aplikacji Mobilnej ArrivApka.
6. W przypadku nowej wersji Aplikacji Mobilnej ArrivApka, Użytkownik powinien dokonać jej aktualizacji. Gdy Użytkownik nie będzie posiadał aktualnej wersji Aplikacji Mobilnej ArrivApka, Arriva zastrzega możliwość nieprawidłowego działania lub braku działania Aplikacji Mobilnej ArrivApka.
7. Zabronione jest wykorzystywanie przez Użytkownika w ramach Aplikacji Mobilnej ArrivApka wirusów, botów bądź innych kodów, plików bądź programów, które mogą przerwać, naruszyć lub ograniczyć możliwość korzystania z Aplikacji Mobilnej ArrivApka. Niedozwolone jest wykorzystywanie przez Użytkownika Aplikacji Mobilnej ArrivApka lub którejkolwiek z usług świadczonych przez Arriva w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami lub naruszający czyjekolwiek dobra osobiste.

### **§ 4 Zasady funkcjonowania Aplikacji Mobilnej ArrivApka**

1. Arriva świadczy usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem czasu awarii Aplikacji Mobilnej ArrivApka lub planowych prac konserwacyjnych.
2. Sprzedaż biletów odbywa się za pośrednictwem Usługodawcy z wykorzystywaniem Serwisu BILKOM. Zarządzanie biletami zakupionymi z wykorzystaniem Aplikacji Mobilnej ArrivApka (zwroty, wymiana, zmiana danych, wystawienie faktur) może się odbyć poprzez stronę [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl)
3. Szczegółowe zasady i warunki świadczenia usług pośrednictwa w sprzedaży biletów z wykorzystaniem Serwisu BILKOM przez Usługodawcę określa Regulamin BILKOM.
4. Arriva nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia prawidłowego funkcjonowania Aplikacji Mobilnej ArrivApka wywołane siłą wyższą, niedozwoloną ingerencją Użytkowników lub innych podmiotów, jak i występującą po stronie Użytkownika awarią sieci telekomunikacyjnej lub

awarią techniczną, jak również czasową niemożność korzystania z Aplikacji Mobilnej ArrivApka spowodowaną działaniami ulepszającymi bądź konserwacyjnymi lub zmianami technologicznymi.

### **§ 5 Umowa przewozu**

1. Bilet elektroniczny jest potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu pomiędzy Użytkownikiem i przewoźnikiem Arriva.
2. Użytkownik może dokonać zakupu Biletu elektronicznego na przejazd maksymalnie dla sześciu osób, w tym dla siebie.
3. Postanowienia taryfowe dotyczące przejazdu osób, przewozu rzeczy lub zwierząt oraz opłaty obowiązujące w pociągach obsługiwanych przez Arriva określone są odpowiednio w Taryfie Przewozowej (TAR) lub Regulaminie Przewozu, dostępnych na stronie internetowej <https://arriva.pl>.
4. Za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej ArrivApka możliwy jest zakup biletów nie później niż na 5 minut przed terminem podróży przy płatności Blikiem i poprzez inne systemy bankowe.
5. Bilet elektroniczny jest ważny w oznaczonym na nim czasie:
  - a) na odległość do 100 km – przez 6 godzin, licząc od daty i godziny wybranej przez Podróżnego,
  - b) na odległość 101 km i więcej – przez 1 dzień. Dzień liczy się od godziny wskazanej na bilecie do godziny 24:00.
6. Na Bilecie elektronicznym zamieszczone są następujące dane:
  - a) nazwa przewoźnika,
  - b) kod 2D,
  - c) czas ważności,
  - d) relację przejazdu tj. nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia,
  - e) odległość taryfowa,
  - f) wysokość opłaty za przejazd,
  - g) rodzaj biletu, tj. wg taryfy normalnej lub ulgowej wraz ze wskazaniem wymiaru i rodzaju ulgi,
  - h) numer danego Biletu elektronicznego,
  - i) inne informacje (np. wzmianka o przewożonym bagażu/zwierzęciu/wózku lub data i godzina zakupu Biletu elektronicznego).
7. Bilety uprawniają do przejazdu pociągami obsługiwanymi przez Arriva oraz pociągami innych przewoźników honorujących bilety Arriva.
8. Dane na Bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.

### **§ 6 Zakup biletu elektronicznego**

1. Zakupu Biletu elektronicznego za pomocą Aplikacji Mobilnej ArrivApka należy dokonać nie później niż na 5 minut przed terminem podróży.
2. W celu nabycia Biletu elektronicznego Użytkownik powinien:
  - a) uruchomić Aplikację Mobilną ArrivApka,
  - b) wyszukać właściwe połączenie,
  - c) wybrać z listy połączeń przejazd pociągiem przewoźnika Arriva,

- d) dokonać zapłaty za Bilet elektroniczny wybranym sposobem płatności: BLIK, karta płatnicza, szybki przelew lub inną dostępną w Aplikacji Mobilnej ArrivApka formą płatności.
3. Podróżny odbywający przejazd na podstawie biletu ulgowego zobowiązany jest posiadać i okazać w czasie kontroli ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi.

#### **§ 7 Kontrola biletu**

1. Podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu uruchamianym przez przewoźnika Arriva Podróżny zobowiązany jest okazać obsłudze pociągu:
- a) właściwy Bilet elektroniczny wybrany w zakładce „Portfel biletów” w postaci kodu 2D wyświetlony na Urządzeniu mobilnym lub bilet w formie wydruku papierowego. Podczas kontroli biletu na Urządzeniu mobilnym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu,
  - b) ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi - gdy Podróżny korzysta z ulgi na przejazd,
  - c) okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość Podróżnego.
2. Podróżnego, który nie spełnia powyższych warunków, traktuje się jak osobę podróżującą bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w Urządzeniu mobilnym lub brak zasięgu nie zwalnia Podróżnego z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

#### **§ 8 Prawa i obowiązki Podróżnego**

1. Użytkownik zobowiązany jest:
- a) podać przy korzystaniu z Aplikacji Mobilnej ArrivApka prawdziwe i aktualne dane,
  - b) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu BILKOM oraz Regulaminu przewozu,
  - c) w przypadku zakupu Biletu elektronicznego również dla innej osoby lub osób - zapoznać te osoby z postanowieniami w/w regulaminów,
  - d) nie przenosić praw i obowiązków wynikających z zawarcia umowy na osoby trzecie.
2. Podróżny jest zobowiązany:
- a) podczas przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
    - okazać Bilet elektroniczny w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli Biletu mogła zeskanować kod 2D wygenerowany w Aplikacji Mobilnej ArrivApka (Podróżny powinien ustawić Kod 2D na ekranie Urządzenia mobilnego w sposób, aby był on w całości widoczny),
    - okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi w razie korzystania z biletu ulgowego,
    - okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość Podróżnego.
3. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt d), Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.

#### **§ 9 Dane osobowe**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych informujemy, iż:

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników i Podróżnych jest Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu (87-100) przy ul. Kościuszki 71 lok. 404, 87 – 100 Toruń, NIP: 7010092409, REGON: 141112563, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców pod numerem KRS 0000290693. Wysokość kapitału zakładowego 10 000 000,00 zł. Z Administratorem można się kontaktować:
  - a) listownie: Arriva RP Sp. z o.o., ul. Kościuszki 71 lok. 404, 87-100 Toruń.
  - b) mailowo: sekretariat@arriva.pl.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych. Adres e-mail: [iodo@arriva.pl](mailto:iodo@arriva.pl).
3. Administrator przetwarza dane osobowe Użytkowników i Podróżnych w następujących celach:
  - a) zakupu biletów, zawarcia i wykonania umowy przewozu, realizacji obowiązków oraz uprawnień Użytkownika/Podróżnego lub Administratora związanych z zawartą umową przewozu, wystawienia elektronicznej faktury a także kontroli ważności biletu - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO);
  - b) realizacji ciężących na Administratorze obowiązków, wynikających przede wszystkim z przepisów prawa przewozowego, podatkowego i rachunkowego (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO), przez okres przewidziany tymi przepisami prawa;
  - c) 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 oraz art. 6 ust. 1 lit. c) RODO – § 5b Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
  - d) prowadzenia marketingu produktów i usług własnych – dla realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora w postaci prowadzenia działań z zakresu marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych, a więc art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, przy czym zgodnie z przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne potrzebujemy dodatkowej zgody na wykorzystanie podanych kanałów komunikacji w celu prowadzenia działań marketingowych. W tym przypadku dane Użytkowników i Podróżnych będą przetwarzane do czasu zgłoszenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania lub do czasu wycofania zgód na otrzymywanie materiałów marketingowo-informacyjnych drogą elektroniczną;
4. Zgodnie z obowiązującym prawem dane Użytkowników i Podróżnych będą przekazywane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Arriva, podmiotom świadczącym usługi hostingowe, usługi utrzymywania i prowadzenia Aplikacji Mobilnej ArrivApka, podmiotom uprawnionym do uzyskania danych, tj. organom publicznym na podstawie przepisów prawa dla celów związanych z prowadzonymi postępowaniami (karnymi, cywilnymi, administracyjnymi), a także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń przez Arriva, podmiotom świadczącym usługi pocztowe celem wysyłki korespondencji do Użytkownika/Podróżnego.
5. 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.

6. Dane osobowe Użytkowników lub Podróżnych nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
7. W stosunku do danych osobowych Użytkownika lub Podróżnego nie będą podejmowane czynności polegające na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
8. Użytkownik lub Podróżny posiada prawo dostępu:
  - a) dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.;
  - b) cofnięcia wyrażonej zgody (w tym zgody na otrzymywanie materiałów marketingowych) w dowolnym momencie, przy czym wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem działań, jakich dokonano przed jej wycofaniem na jej podstawie;
  - c) wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy Użytkownik lub Podróżny uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
9. Podanie danych przez Użytkownika lub Podróżnego jest dobrowolne, ale niezbędne dla celu realizacji powyższych celów.
10. W procesie zakupu biletu w serwisie BILKOM przez Użytkownika Administratorem danych osobowych jest PKP Informatyka sp. z o. o. zgodnie z Regulaminem BILKOM.

## **§ 10 Warunki licencyjne**

1. Jakiegokolwiek prawa do Aplikacji Mobilnej ArrivApka, w tym w szczególności autorskie prawa majątkowe do elementów Aplikacji Mobilnej ArrivApka przynależą do Usługodawcy, tym samym zakazane jest podejmowanie działań naruszających te prawa.
2. Z chwilą instalacji Aplikacji Mobilnej ArrivApka Usługodawca udziela Użytkownikowi niewyłącznej licencji na korzystanie z Aplikacji Mobilnej ArrivApka na warunkach określonych w niniejszym paragrafie.
3. Udzielona Licencja jest nieodpłatna, nieprzenoszalna, ograniczona do terytorium Polski, obowiązuje przez czas obowiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i dotyczy korzystania z Aplikacji Mobilnej ArrivApka do własnych potrzeb Użytkownika. Użytkownik nie jest uprawniony do korzystania z Aplikacji Mobilnej ArrivApka dla celów zarobkowych.
4. Użytkownik może zainstalować i używać Aplikację Mobilną ArrivApka na dowolnej liczbie Urządzeń mobilnych, które posiada, przy czym na jednym Urządzeniu mobilnym dozwolone jest zainstalowanie tylko jednej kopii Aplikacji Mobilnej ArrivApka.
5. Licencja umożliwia korzystanie z Aplikacji Mobilnej ArrivApka w zakresie, w jakim jest to niezbędne do prawidłowego, tj. zgodnego z Regulaminem, korzystania z Aplikacji Mobilnej ArrivApka. Użytkownik nie jest uprawniony do zwielokrotniania Aplikacji Mobilnej ArrivApka w jakiegokolwiek inny sposób lub jej tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub wprowadzania jakiegokolwiek innych zmian.

## **§ 11 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej, w tym określone w:

- a) Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz.U. z 2020 r., poz. 8, z późn.zm.)
  - b) Taryfie Przewozowej (TAR) Arriva RP,
  - c) Regulaminie Przewozu Arriva RP,
  - d) rozporządzeniu (WE) Nr 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów,
  - e) Ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 z późn. zm.),
  - f) Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266).
2. W przypadku zastrzeżeń do zakupionej przez Internet usługi Użytkownik może złożyć reklamację przy pomocy europejskiej platformy ODR pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Platforma ODR to nowe narzędzie stworzone przez Komisję Europejską, wspierające dotychczasowe systemy obsługi klienta i ułatwiające niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzyganie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami.
  3. Reklamacje dotyczące działania Aplikacji Mobilnej ArrivApka należy zgłaszać zgodnie z procedurą opisaną w regulaminie BILKOM, a reklamacje dotyczące usługi przewozu świadczonej przez Arriva należy zgłaszać zgodnie z Regulaminem Przewozu Arriva RP Sp. z o.o. na adres korespondencyjny Arriva RP Sp. z o.o. ul. Kościuszki 71 lok. 404, 87-100 Toruń lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [info.kolej@arriva.pl](mailto:info.kolej@arriva.pl).
  4. Regulamin może ulec zmianie wraz z kolejnymi wydaniem Aplikacji Mobilnej ArrivApka, zmianami w przepisach prawa lub w zakresie świadczonych usług.
  5. Doręczenie Użytkownikowi nowej wersji Regulaminu odbywać się będzie poprzez jego umieszczenie w Aplikacji Mobilnej ArrivApka.
  6. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie 7 dni od publikacji nowej wersji Regulaminu.
  7. W przypadku braku akceptacji nowej treści Regulaminu jednoznaczne jest z rezygnacją Użytkownika z korzystania z Aplikacji Mobilna ArrivApka.