

**Regulamin sprzedaży przez BILKOM biletów  
ważnych na przejazd  
pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.  
zwany dalej Regulaminem BILKOM KMŁ**

**Tekst ujednoczony obowiązujący od 15 grudnia 2020 r.**

**Obowiązuje od dnia 04 lipca 2019 r.  
Podstawa prawna: Uchwała Nr 44/2019  
Zarządu Spółki „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., z dnia 28 czerwca 2019 r.**

## Spis treści

|  |    |
|--|----|
| § 1. Postanowienia ogólne.....                           | 4  |
| § 2. Słownik terminów .....                              | 4  |
| § 3. Rejestracja.....                                    | 5  |
| § 4. Zawarcie Umowy Przewozu .....                       | 5  |
| § 5. Dane zamieszczone na Bilecie.....                   | 6  |
| § 6. Zakup Biletu .....                                  | 7  |
| § 7. Zmiana danych osobowych Podróżnego na Bilecie ..... | 7  |
| § 8. Zmiana Umowy Przewozu.....                          | 7  |
| § 9. Zwrot Biletu.....                                   | 8  |
| § 10. Reklamacje .....                                   | 9  |
| § 11. Wystawianie faktur VAT.....                        | 10 |
| § 12. Prawa i obowiązki .....                            | 10 |
| § 13. Prawa i obowiązki KMŁ .....                        | 11 |
| § 14. Ochrona danych osobowych.....                      | 11 |
| § 15. Postanowienia końcowe .....                        | 15 |



## § 1. Postanowienia ogólne

1. „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. ustala niniejszy regulamin na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2020 r. poz. 8).
2. Za datę początkową obowiązywania Regulaminu BILKOM KMŁ przyjmuje się dzień 04 lipca 2019 r.
3. Regulamin określa warunki, zasady obsługi podróżnych, zakupu, dokonania płatności oraz zwrotu za niewykorzystanie Biletu zakupionego przy pomocy serwisu BILKOM ważnego na przejazd w pociągach KMŁ.
4. Osoba zakupująca bilet akceptuje jednocześnie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM” obsługiwanego przez PKP Informatyka Sp. z o. o. Jeżeli Kupujący nie akceptuje Regulaminu lub nie spełnia wymagań technicznych nie może zakupić biletu przy pomocy platformy internetowej.
5. Regulamin udostępniony jest na stronie internetowej: [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl).
6. Bilet można zakupić za pomocą platformy internetowej z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych.
7. Podróżny akceptując Regulamin wyraża zgodę na warunki w nim zawarte.

## § 2. Słownik terminów

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **KMŁ** – „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, ul. Raclawicka 56/416, 30-017 Kraków, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000500799, NIP: 6772379445;
2. **Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie Umowy Przewozu z KMŁ, nabywany przy pomocy Serwisu oraz opłacony za pośrednictwem systemu płatności, upoważniający do przejazdu osób, przewozu roweru/rzeczy/zwierząt pociągami uruchamianymi przez „Koleje Małopolskie” zgodnie ze wskazaniem zamieszczonym na Bilecie;
3. **Termin Ważności Biletu** – wskazany na Bilecie termin przejazdu od stacji wyjazdu do stacji przeznaczenia;
4. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Sprzedaży Biletów BILKOM – „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.. (Regulamin BILKOM - KMŁ);
5. **Regulamin Serwisu** – regulamin określający rodzaje, zasady, warunki oraz zakres świadczenia drogą elektroniczną usług polegających na pośrednictwie sprzedaży biletów z wykorzystaniem Serwisu lub aplikacji mobilnej;
6. **PKP IK** – „PKP Informatyka” sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (02-305), przy Alejach Jerozolimskich 142A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000042646, NIP: 5262562977, REGON: 01736195700000;

7. **Dane Osobowe** - dane osobowe 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1);
8. **Serwis (BILKOM)** – serwis internetowy stworzony przez PKP Informatyka, dostępny na stronie internetowej: [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl), za pośrednictwem którego prowadzona jest sprzedaż biletów;
9. **Kupujący** – osoba korzystająca z Serwisu, która nabyła Bilet z wykorzystaniem BILKOM;
10. **Podróżny** – osoba, której imię i nazwisko znajdują się na Bilecie, korzystająca z usługi przewozu na podstawie zawartej Umowy Przewozu;
11. **Pasażer** – osoba korzystająca z usług przewozu na podstawie Umowy Przewozu;
12. **Urządzenie** – urządzenie, które jest wyposażone w ekran oraz ma możliwość wyświetlenia m. in. plików PDF, dzięki któremu można korzystać z Serwisu, nabywać i wyświetlać Bilet;
13. **Płatność on-line lub Płatność** – opłacenie należności za Bilet lub kilka Biletów na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu;
14. **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów;
15. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej osób, rzeczy i zwierząt Koleje Małopolskie (TP - KMŁ);
16. **Umowa Przewozu** – umowa na przewóz pociągiem lub kilkoma pociągami zawierana przez Klienta z KMŁ za pośrednictwem BILKOM;
17. **Poświadczenie** – potwierdzenie zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu, mające postać odrębnego dokumentu albo odręcznej adnotacji na wydrukowanym bilecie internetowym.

### § 3. Rejestracja

1. Z Serwisu mogą korzystać osoby, zarejestrowane w Serwisie (poprzez Konto Użytkownika), oraz osoby które nie dokonały takiej rejestracji (poprzez Konto „Gość”).
2. Warunkiem korzystania z Serwisu jest zaakceptowanie „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM oraz Regulaminu BILKOM KMŁ.

### § 4. Zawarcie Umowy Przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Przewozu z KMŁ jest Bilet internetowy. W ramach jednej transakcji Kupujący może nabyć Bilet dla maksymalnie 6 osób (wymagane jest podanie imienia i nazwiska jednego Podróżnego).
2. Bilet jest ważny wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym tożsamość Podróżnego. W przypadku dokonania zakupu ulgowego Biletu zastosowanie ma „Taryfa Przewozowa Osób, rzeczy i zwierząt Koleje Małopolskie (TP-KMŁ)” dotycząca przejazdów i opłat obowiązujących w pociągach uruchomionych przez Koleje Małopolskie.

3. Bilet można nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 15 minut przed planowanym terminem podróży.
4. Za pośrednictwem Serwisu BILKOM można nabyć bilety:
  - 1) jednorazowe:
    - a. wg taryfy normalnej, z zastosowaniem i ulg ustawowych oraz ulgi handlowej dla seniora 30% w ramach oferty „Taryfa Małopolska” z wyłączeniem przejazdów do/z Kraków Lotnisko;
    - b. wg taryfy normalnej, z zastosowaniem i ulg ustawowych oraz ulgi handlowej dla seniora 30% w ramach oferty „Taryfa Małopolska” wyłącznie w przypadku przejazdu do/z Kraków Lotnisko;
    - c. wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych w ramach oferty „Taryfa Górską”;
    - d. wg oferty „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi”;
    - e. wg oferty „Taryfa Aglomeracyjna”;
    - f. wg oferty „Małopolski bilet dla rodziny”;
  - 2) wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg ustawowych sprzedawanych w ramach „Pakietu Podróżnika”;
  - 3) wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg ustawowych w ramach „Wspólnego Biletu” wraz z suplementacją w przypadku przejazdu do/z Kraków Lotnisko;
  - 4) na przewóz psa, roweru, bagażu.

## § 5. Dane zamieszczone na Bilecie

1. Na Bilecie zamieszczane są m.in. następujące informacje:
  - 1) Nazwa Przewoźnika,
  - 2) Imię i nazwisko Podróżnego,
  - 3) Kategoria pociągu,
  - 4) Rodzaj oraz wymiar ulgi,
  - 5) Relację przejazdu - (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia) lub obszar (strefę) obowiązywania biletu;
  - 6) Seria i numer Biletu,
  - 7) Kod 2D,
  - 8) Wysokość opłaty za przejazd,
  - 9) Inne informacje (np. wpis „Taryfa Małopolska”).

## § 6. Zakup Biletu

1. W celu zakupu Biletu należy:
  - 1) wybrać: relację, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj ulgi w razie korzystania z ulgi;
  - 2) podać liczbę osób, które będą odbywały podróż;
  - 3) wpisać imię i nazwisko Podróżnego;
  - 4) opłacić przejazd. Płatności należy dokonać w ciągu 15 minut od złożenia zamówienia, ale nie później niż na 15 minut przed godziną odjazdu pociągu danej stacji, zgodnie z zamówieniem. W przypadku braku potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie nastąpi automatyczne anulowanie zamówienia.
2. Bilet może mieć formę elektroniczną lub wydruku papierowego.
3. Po dokonaniu płatności podróżny przed rozpoczęciem podróży powinien:
  - 1) wydrukować bilet internetowy lub
  - 2) pobrać bilet w formacie PDF lub
  - 3) pobrać bilet w aplikacji mobilnej BILKOM Bilety.
4. Zakupiony Bilet Podróżny musi posiadać w trakcie przejazdu dla potrzeb kontroli biletu.

## § 7. Zmiana danych osobowych Podróżnego na Bilecie

1. Zmiany danych Podróżnego można dokonać tylko raz przy pomocy serwisu, najpóźniej na 30 minut przed planowanym odjazdem pociągu.
2. W przypadku zakupu Biletów różnych Przewoźników, zmiana może zostać dokonana w czasie określonym w Regulaminie Przewoźnika, pociągiem którego będzie realizowany pierwszy odcinek podróży. Kolejnej zmiany dokonuje się przez zwrot Biletu i zakup nowego Biletu.
3. Zmiana danych Podróżnego powoduje wygenerowanie nowego Biletu.

## § 8. Zmiana Umowy Przewozu

1. Zmiany Umowy Przewozu dokonuje się za pośrednictwem Serwisu. Zmiana Umowy Przewozu powoduje wygenerowanie nowego Biletu.
2. Zmiany Umowy Przewozu można dokonać w zakresie:
  - 1) terminu odjazdu pociągu,
  - 2) uprawnień podróżnego do ulgi,
  - 3) stacji przeznaczenia.
3. Zmiana Umowy Przewozu poprzez Serwis polega na zakupie nowego Biletu, a następnie zwrocie Biletu wymienianego w ramach jednego, ciągłego procesu bez potrącania odstępnego.
4. Zwrot należności za wymieniony Bilet, następuje w przypadku różnicy wynikającej z zakupu Biletu tańszego niż wymieniany.
5. W przypadku kiedy nowy Bilet jest droższy, Klient dopłaca różnicę.

6. W przypadku jeśli cena nowego i wymienianego Biletu jest taka sama to nie jest dokonywana żadna operacja płatnicza.
7. Za zakupiony Bilet, po uzyskaniu odpowiedniego poświadczenia, całkowicie niewykorzystany/niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu podróżnemu przysługuje zwrot należności – bez potrącenia odstępnego.
8. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia obowiązuje wszystkich podróżnych i należy go dokonać nie później niż przed stacją poprzedzającą stację przeznaczenia, z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i podróżny może jedynie zawrzeć nową umowę.

## § 9. Zwrot Biletu

1. Przez zwrot Biletu należy rozumieć odstąpienie od Umowy Przewozu. Zwrotu można dokonać po zalogowaniu się w Serwisie lub w drodze reklamacji.
2. Podróżny może dokonać zwrotu biletu za pomocą Serwisu najpóźniej do 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu z potrąceniem odstępnego w wysokości 10%.
3. W przypadku niedotrzymania terminu zwrotu Biletu zgodnie z ust. 1 lub po rozpoczęciu terminu ważności Biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet można ubiegać się na podstawie pisemnej reklamacji.
4. W przypadku częściowo niewykorzystanego Biletu zwrot jest możliwy po otrzymaniu poświadczenia wydanego przez obsługę pociągu stanowiącego podstawę do zwrotu należności.
5. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
  - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie przewoźnika i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika;
  - 2) w przypadku zwrotu dokumentu przewozu w ramach wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami przewoźnika na inny – ważny na przejazd pociągami przewoźników, których oferta dostępna jest w Serwisie.
6. Podróżny, po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania się Biletu z powodu błędnego działania Serwisu), może wystąpić o zwrot należności za niewykorzystany Bilet, na zasadach reklamacji.
7. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z § 9 Regulaminu.
8. Zwrot należności Podróżnego następuje na konto bankowe Podróżnego, z którego dokonano płatności za bilet.



9. Jeżeli jeden z podróżnych zrezygnuje z przejazdu na podstawie Biletu zakupionego za pośrednictwem Serwisu, wydane go na przejazd dla więcej niż jednej osoby – należy dokonać jego zwrotu i kupić nowy bilet dla właściwej liczby osób.

## § 10. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach:
  - 1) ustawy Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020, poz.8);
  - 2) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006, Nr 38, poz. 266 z późn. zm.);
  - 3) Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007.
2. Reklamacja składana Przewoźnikowi może dotyczyć, w szczególności:
  - 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
  - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
  - 3) sytuacji, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i wystawieniem nowego biletu, a może udowodnić, że posiadał ważny bilet na przejazd, lub posiadał dokument uprawniający do przejazdu ulgowego;
3. Reklamację składa się w formie pisemnej:
  - 1) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów,
  - 2) osobiście w Spółce "Koleje Małopolskie" sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków,
  - 3) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2020, poz.1041) na adres: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków
  - 4) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysłanej na adres: pasazer@malopolskiekoleje.com.pl
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) nazwę i adres siedziby przewoźnika (KMŁ)
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
  - 3) kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu;
  - 4) uzasadnienie reklamacji;
  - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
  - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
  - 7) podpis uprawnionego albo podróżnego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.

5. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej zwrotu należności, z tytułu całkowicie niewykorzystanego biletu, jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli Biletu, którego reklamacja dotyczy.
6. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.
7. Jeżeli do Biletu była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzonej kopii faktury korygującej.

## § 11. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet zakupiony w Serwisie nie jest fakturą VAT.
2. Faktura jest wystawiana w formie elektronicznej, generowana w postaci pliku PDF zgodnie z postanowieniami „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu „BILKOM”.
3. Dane Klienta zarejestrowanego w Serwisie pobierane są automatycznie z konta Klienta, Klient niezarejestrowany zobowiązany jest do podania następujących danych niezbędnych do wystawienia faktury: nazwa firmy lub os. fizycznej, NIP, ulica, kod pocztowy, miasto.
4. Fakturę w przypadku podróży niezarejestrowanych w serwisie można uzyskać po dokonaniu transakcji lub do 15-go dnia miesiąca następującego po miesiącu zakupu biletu, poprzez złożenie wniosku o wystawienie Faktury VAT.
5. W razie jakichkolwiek nieprawidłowości na wystawionej Fakturze VAT, należy zgłosić się do wystawcy Faktury.

## § 12. Prawa i obowiązki

1. Kupujący zobowiązany jest:
  - 1) do podania przy korzystaniu z Serwisu prawdziwych i aktualnych danych;
  - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami „Regulamin sprzedaży przez BILKOM biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.” na każde żądanie Serwisu;
  - 3) umożliwić zapoznanie się z Regulaminem BILKOM KMŁ każdej osobie, dla której zakupiony został Bilet.
2. Akceptując Regulamin BILKOM KMŁ Klient oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu są prawdziwe, , aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.
3. Pasażer zobowiązany jest:
  - 1) okazać obsłudze pociągu KMŁ dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
    - a. właściwy Bilet wyświetlony na Urządzeniu – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie oraz

- zeskanować kod 2D (podczas kontroli na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu), lub
- b. bilet wygenerowany przez System w formacie PDF wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi – w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie oraz zeskanować kod 2D,
  - c. dokument stwierdzający tożsamość wskazany na okazanym Bilecie;
- 2) posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli. Obowiązek wręczania legitymacji służbowej nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej oraz umundurowanych funkcjonariuszy Policji.
4. Pasażera, który nie spełni powyższych warunków, traktuje się jak osobę bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w Urzędzeniu lub brak zasięgu nie zwalnia Pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

### § 13. Prawa i obowiązki KMł

1. KMł ma prawo odstąpić od Umowy Przewozu zawartej przy wykorzystaniu Serwisu w przypadku naruszenia przez Podróżnego niniejszego Regulaminu BILKOM KMł (np. jeżeli urządzenie elektroniczne, za pośrednictwem którego Pasażer okazuje 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 zawartą Umową Przewozu, KMł zobowiązuje się do:
  - 1) Wykonania przewozu zgodnie umową;
  - 2) Rozpatrzenia reklamacji, zgodnie z §10.

### § 14. Ochrona danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych podróżnych w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. odbywa się zgodnie z postanowieniami 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej RODO.
2. Administratorem danych osobowych podróżnych jest spółka: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Raclawicka 56/416, 30-017 Kraków -> „Spółka” (adres do korespondencji: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30-556 Kraków).
3. Dane osobowe podróżnych mogą być przetwarzane w następujących celach:
  - a. **zawarcia i realizacji umowy przewozu** w związanej ze świadczeniem usług użyteczności publicznej w zakresie transportu publicznego, w szczególności w celu zrealizowania procesu zakupu biletów, w tym drogą elektroniczną oraz kontroli

- biletów i uprawnień przejazdowych podróżnego (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. b RODO w związku z art. 6 ust. 1 lit. e RODO);
- b. **wykonania obowiązków wynikających z prawa przewozowego** oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. c RODO)
  - c. **wykonania uprawnień wynikających z prawa przewozowego** oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy związanych z żądaniem okazania dokumentu tożsamości podróżnego oraz zatrzymaniem dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, co do którego istnieje podejrzenie podrobienia, przerobienia (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora, w zw. z art. 33a ust. 7 ustawy Prawo przewozowe);
  - d. **wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust.1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora, w zw. z art. 33a ust. 3 i 4 ustawy Prawo przewozowe oraz przeciwdziałanie zjawisku wyłudzenia przejazdów w oparciu o art. 121 ustawy Kodeks wykroczeń);
  - e. **rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszone reklamacje** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci udzielenia odpowiedzi na reklamację w ustawowych terminach oraz ewentualnego wezwania do uzupełnienia braków reklamacji -> art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z § 5 i 6 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego oraz art. 55 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym).
  - f. **rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszone skarg i wnioski** (podstawa przetwarzania -> realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci udzielenia odpowiedzi na skargę/wniosek tj. art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z przepisami Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym)
  - g. **wystawienia faktury w związku ze sprzedażą biletów oraz realizacji obowiązków podatkowych** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze -> art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 106b ust.1 pkt.1 ustawy VAT, przepisami ustawy o rachunkowości oraz przepisami Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie wystawiania faktur);
  - h. **wykonania czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych** (podstawa przetwarzania -> wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze tj. art. 6 ust.1 lit. c RODO w zw. z art. 4. ust.1 ustawy o rzeczach znalezionych,

- i. **realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas realizacji zgłoszonego przejazdu** (podstawa przetwarzania: art. 9 ust. 1 lit. g RODO w zw. z art. 22 i art. 24 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 1371/2007/WE z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, tj. niezbędność przetwarzania ze względów związanych z ważnym interesem publicznym, na podstawie przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE);
  - j. **realizacji obowiązków statystycznych i sprawozdawczych wobec organów i urzędów państwowych** (art. 6 ust.1 lit. c RODO w związku z przepisami Ustawy o statystyce publicznej z dnia 29 czerwca 1995 r. (Dz.U. 2018 poz.1669) oraz rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 14 września 2018 r. w sprawie programu badań statystycznych statystyki publicznej na rok 2019);
  - k. **prowadzenia monitoringu wizyjnego wobec podróżnych** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora w postaci kontroli bezpieczeństwa oraz ochrony mienia Spółki);
  - l. **udzielenia odpowiedzi na wiadomość wysłaną przez podróżnego przez formularz kontaktowy na stronie internetowej Spółki, prowadzenia w związku z tym dalszej korespondencji** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych);
  - m. **ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami mogącymi wyniknąć z umowy przewozu lub przepisów prawa – w związku z realizowaniem celów o których mowa powyżej** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych);
4. Wszędzie tam gdzie obowiązek podania danych nie będzie wynikał z przepisów prawa, podanie danych osobowych przez podróżnego jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji wyżej wskazanych celów. Brak podania danych może uniemożliwić np. złożenie skutecznej reklamacji (po bezskutecznym wezwaniu do uzupełnienia danych zgodnie z przepisami) czy zawarcie umowy przewozu (gdy jest zawierana drogą elektroniczną).

**5. Odbiorcami danych osobowych mogą być:**

- a. PKP Informatyka spółka z o.o.,
- b. Urząd Marszałkowski,
- c. pracownicy Spółki,
- d. ubezpieczyciele,
- e. dostawcy usług i programów informatycznych z których korzysta Spółka,
- f. podmiot świadczący dla Spółki usługi windykacyjne: Biuro Windykacji Należności prowadzone przez Polregio sp. z o.o.,
- g. przewoźnicy, z którymi współpracuje Spółka w ramach wykonywania usług przewozu oraz ich pracownicy: Polregio sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Dolnośląskie S.A., Koleje Śląskie Sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o., PKP Intercity S.A. i Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A., oraz ich przedstawiciele: Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie, Zarząd Dróg Wojewódzkich w Krakowie, Gmina Miejska Kraków.

- h. podmioty świadczące usługę pośrednictwa sprzedaży biletów,
  - i. podmioty przeprowadzające kontrole/audyty w Spółce, w szczególności Urząd Marszałkowski, Urząd Transportu Kolejowego, Urząd Skarbowy, Najwyższa Izba Kontroli,
  - j. producent oprogramowania służącego do monitorowania taboru Spółki,
  - k. organy statystyki publicznej: Główny Urząd Statystyczny,
6. Poza podmiotami wskazanymi w ust. 5 powyżej, dane nie będą nikomu ujawniane, chyba, że będzie to niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest Spółka lub wynikać to będzie z przepisów prawa (z zastrzeżeniem zapewnienia legalności takiego ujawniania). W przypadku gdyby dochodziło do współadministrowania danymi osobowymi, podróżni zostaną o tym poinformowani w drodze postanowień odrębnych regulaminów, regulujących także kwestie sposobu zapoznania się z wzajemnymi uzgodnieniami.
  7. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas trwania umowy przewozu i realizacji towarzyszących jej celów (windykacji należności, rozpatrzenia reklamacji), a następnie przez okres niezbędny dla ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami mogącymi wynikać z umowy lub przepisów prawa (zgodnie z Prawem przewozowym, Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady 1371/2007/WE z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz Kodeksem cywilnym).
  8. Dane osobowe przetwarzane w celu wystawienia faktury VAT oraz realizacji obowiązków podatkowych będą przetwarzane przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku (art. 74. 1 pkt. 8 ustawy o rachunkowości, art. 70 § 1 Ordynacji podatkowej).
  9. Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji obowiązków wynikających z prawa przewozowego oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy będą przetwarzane przez czas przedawnienia zobowiązań publicznoprawnych w zakresie ich realizacji.
  10. Dane przetwarzane w celu prowadzenia monitoringu wizyjnego wobec podróżnych będą przetwarzane przez okres nieprzekraczający 3 miesięcy od dnia nagrania lub do czasu prawomocnego zakończenia postępowania, jeśli mają one posłużyć jako dowód w sprawie toczącej się przed sądem lub innym organem.
  11. Dane osobowe przetwarzane w celu wykonania uprawnień wynikających z prawa przewozowego oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy oraz w innych przypadkach w których podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit f czyli prawnie uzasadniony interes administratora będą przetwarzane do momentu wniesienia skutecznego sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą, nie dłużej niż do czasu przedawnienia roszczeń.
  12. W odniesieniu do danych osobowych podróżnych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO.
  13. Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
  14. **Przepisy RODO umożliwiają skorzystanie osobom, których dane są przetwarzane z następujących praw:**
    - prawa dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych,

- prawa do przenoszenia danych,
  - prawa do sprostowania danych,
  - prawa do usunięcia danych,
  - prawa do ograniczenia przetwarzania,
  - prawa do zgłoszenia sprzeciwu (gdy przetwarzanie następuje na podstawie uzasadnionego interesu administratora tj. art. 6 ust. 1 lit. f RODO) oraz
15. Prawa wskazane powyżej mogą być zgłoszone na adresy wskazane w ust. 16 - 17 poniżej. Spółka rozpatrzy zasadność zgłoszonych praw i udzieli odpowiedzi w terminach wskazanych w przepisach RODO.
16. Przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2 00-193 Warszawa.
17. Ze Spółką jako administratorem danych można kontaktować się na wyżej podany adres korespondencyjny lub na adres mailowy: [km@malopolskiekoleje.com.pl](mailto:km@malopolskiekoleje.com.pl). Administrator danych powołał inspektora ochrony danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem: [iod@malopolskiekoleje.com.pl](mailto:iod@malopolskiekoleje.com.pl).
18. Informacje, o których mowa powyżej zamieszczone są na stronie: [www.malopolskiekoleje.pl](http://www.malopolskiekoleje.pl).

## § 15. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy określone w:

- 1) Taryfie przewozowej osób, rzeczy i zwierząt Koleje Małopolskie (TP - KMŁ);
- 2) Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO - KMŁ);
- 3) Warunkach taryfowych oferty pozataryfowej, według której wydany został Bilet KMŁ.

Ww. dokumenty umieszczone są na stronie internetowej przewoźnika [www.malopolskiekoleje.pl](http://www.malopolskiekoleje.pl).