

**Tekst ujednoczony obowiązujący od dnia 10 grudnia 2017 r.**

7

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.

**REGULAMIN PRZEWOZU  
osób, rzeczy i zwierząt  
oraz  
obsługi i odprawy podróżnych  
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.  
(RPO – KMŁ)**

**Obowiązuje od dnia 14 grudnia 2014 r.**

**Podstawa prawna: Uchwała Nr 23/2014 Zarządu Spółki**

**„Koleje Małopolskie” sp. z o.o., z dnia 17 listopada 2014 r.**

## Spis treści

	ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE .....	4
	§ 1 Zakres stosowania Regulaminu .....	4
	§ 2 Objaśnienia określeń i skrótów .....	4
	§ 3 Informacje o usługach .....	7
	§ 4 Przepisy porządkowe .....	8
4	§ 5 Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych druków .....	9
	§ 6 Informacje na biletach .....	9
	§ 7 Terminy ważności biletów .....	10
	ROZDZIAŁ II .....	11
	OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT .....	11
	§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia .....	11
	§ 9. Udzielane pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej .....	11
	§ 10. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu .....	13
	§ 11. Zawarcie umowy przewozu .....	16
	§ 12. Zmiana umowy przewozu .....	17
	§ 13. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika .....	19
	§ 14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe .....	19
	§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane imienne bilety odcinkowe miesięczne .....	22
	§ 16. Kontrola dokumentów przewozu .....	23
	§ 17. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu .....	24
	§ 18. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu .....	25
	ROZDZIAŁ III WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH .....	27
	§ 19. Przewóz rzeczy .....	27
	§ 20. Przewóz zwierząt domowych .....	27
	§ 21. Przewóz rowerów .....	28
	§ 22. Rzeczy znalezione .....	29
	§ 23. Reklamacje i skargi .....	30
7	§ 24. Rzecznik Praw Pasażera Kolei .....	32
	§ 25 Postanowienia końcowe .....	32

## W Y K A Z   Z M I A N

Nr porządkowy	Zmiana wyniku z Uchwały Zarządu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Data	Nr			
1	27.02.2015r.	10/2015	01.03.2015	01.03.2015	
2	16.11.2015r.	35/2015	16.11.2015	16.11.2015	
3	02.12.2015r.	39/2015	13.12.2015	02.12.2015	
4	29.04.2016r.	13/2016	01.05.2016	29.04.2016	
5	26.01.2017r.	3/2017	26.01.2017	26.01.2017	
6	20.02.2017r.	5/2017	01.03.2017	20.02.2017	
7	01.12.2017r.	43/2017	10.12.2017	01.12.2017	
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Uwaga: przy wprowadzaniu zmian w tekście należy wskazać numer porządkowy zmiany.

## ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO – KMŁ) zwany dalej Regulaminem, ma zastosowanie do przewozów krajowych w pociągach uruchamianych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. zwaną dalej KMŁ,
2. Wprowadzenie Regulaminu oraz jego zmiany KMŁ - podaje do publicznej wiadomości. Pełny tekst zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika. Bezpłatny wgląd do Regulaminu zapewniony jest w siedzibie przewoźnika.
3. Regulamin zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
  - a) warunki przewozu:
    - osób,
    - rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego,
  - b) zasady obsługi i odprawy podróżnych w pociągach przewoźnika,
  - c) warunki udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej;
  - d) rodzaje dokumentów przewozu;
  - e) terminy ważności dokumentów przewozu;
  - f) zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu;
  - g) zasady postępowania w przypadku:
    - zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu,
    - kontroli dokumentów przewozu,
    - przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu;
    - znalezienia rzeczy w pociągu;
  - h) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji;
  - i) tryb składania i terminy rozpatrywania skarg.
4. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą Przewozową osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.

### § 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

1. **KMŁ** – „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000500799, NIP 6772379445, REGON 123034972;
2. **TP – KMŁ** - Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
3. **Ustawa Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2015r., poz. 915);
4. **Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz. 117);
5. **Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006 r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266);

6. **Rozporządzenie MI z dnia 23 .11.2004 r.** - rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (j.t. Dz. U. z 2015 r., poz.50);
7. **Rozporządzenie (WE) 1371/2007** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.);
8. **UTK** – Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, email: pasazer@utk.gov.pl ;
9. **dokument przewozu** - bilet na przejazd/przewóz lub wezwanie do zapłaty,
10. **bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu;
11. **bilet dodatkowy** (dopłata) – dokument wydawany w związku ze zmianą umowy przewozu, z tytułu, której przewoźnikowi przysługuje wyższa należność za przewóz; bilet ten jest ważny łącznie z biletem, do którego został wydany;
12. **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany bilet lub bilet dodatkowy;
- 12a) **e-bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu zakupiony w systemie internetowej sprzedaży biletów E-PODRÓŻNIK BILETY;
13. **wezwanie do zapłaty** – dokument przewozu wystawiany podróżnemu w przypadku braku ważnego biletu, który odmawia lub nie może uregulować należności w pociągu;
14. **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument określony w TP- KMŁ;
15. **kasa biletowa** – punkt odprawy, miejsce, w którym upoważniony przez przewoźnika podmiot dokonuje odprawy podróżnych;
16. **osoba upoważniona do kontroli** – kierownik pociągu lub inna osoba upoważniona przez KMŁ do kontroli w pociągach przewoźnika.
17. **opłata dodatkowa** – opłata, której wysokość określona jest zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005r., wskazana w Cenniku, pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego biletu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny.
18. **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez KMŁ koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do ulgowego przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytych przejeździe, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.;
19. **poświadczenie** – stosowny zapis zmieniający zakres uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:
- a) w kasie biletowej – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jego dokonania,
- b) w pociągu – podpisem pracownika upoważnionego do kontroli i odciskiem pieczętki identyfikacyjnej .
- Poświadczenie wydane w formie wydruku elektronicznego – nie wymaga potwierdzenia, o którym mowa wyżej;
20. **przedsprzedaż** - sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności. Przy obliczaniu terminu przedsprzedaży nie wlicza się pierwszego dnia

4

5

1

4

ważności biletu. Termin przedsprzedaży nie ma zastosowania do dnia, w którym rozpoczyna się:

- a) kursowanie pociągów na nowej linii/odcinku,
- b) stosowanie nowej oferty taryfowej lub specjalnej;

21. **wymiana biletu** – zwrot ważnego biletu na przejazd pociągiem(-ami) uruchamianym(-ymi) przez KMŁ i jednoczesny zakup nowego biletu na przejazd pociągiem(-ami) KMŁ;
22. **osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – zgodnie z Rozporządzeniem (WE) 1371/2007 – oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się podczas korzystania z usług KMŁ jest ograniczona na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;
23. **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia takiej osobie uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt. 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. *o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* – (j. t. Dz. U. z 2016 r., poz. 2046);
24. **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające z człowiekiem w jego otoczeniu domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4, pkt. 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – (Dz. U. z 2013 r.poz.856);
25. **stacja** – miejsce zatrzymania pociągów, w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie i wysiadanie podróżnych;
26. **stacja/przystanek nieobsadzony** – stacja/przystanek, na którym nie ma lub jest nieczynna kasa biletowa. Stacja, na której zainstalowany jest automat biletowy traktowana jest, jako punkt nieobsadzony;
27. **automat biletowy** – urządzenie do sprzedaży biletów na przejazd pociągami uruchamianymi przez KMŁ;
28. **strona internetowa** - [www.malopolskiekoleje.pl](http://www.malopolskiekoleje.pl);
29. **Regulamin E-PODRÓŻNIK BILETY** – Regulamin internetowej sprzedaży biletów przez system E-PODRÓŻNIK BILETY. Regulamin umieszczony jest na stronie [e-podroznik.pl](http://e-podroznik.pl) Regulamin internetowej sprzedaży biletów;
30. **System E-PODRÓŻNIK BILETY** – aplikacja, która w odpowiednim systemie operacyjnym, umożliwia zakup za jej pomocą wybranych biletów na przejazd pociągiem KMŁ, na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY;
31. **System MKA/aplikacji iMKA** – system za pomocą, którego prowadzona jest sprzedaż biletów na przejazd pociągiem KMŁ na zasadach określonych w Regulaminie, o którym mowa w ust. 32,
32. **Regulamin MKA i aplikacji iMKA** - Regulamin wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA, dostępnym pod adresem [www.mka.malopolska.pl](http://www.mka.malopolska.pl);
33. **opóźnienie** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu;
34. **miejsce ujawnienia** – najbliższa stacja rozkładowego zatrzymania pociągu;

### § 3. Informacje o usługach

1. KMŁ udziela informacji:
  - 1) poprzez zamieszczenie na stronie internetowej:
    - a) ogólnych warunków zawierania, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
    - b) rozkładu jazdy pociągów,
    - c) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,
    - d) dostępności, warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
    - e) możliwości i warunków przewozu rowerów,
    - f) okoliczności mogących przerwać lub opóźnić połączenia oraz o przerwie w ruchu, opóźnieniu pociągu lub utracie połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,
    - g) zaprzestania i wznowienia oraz uruchomienia połączeń,
    - h) usług dostępnych w pociągu,
    - i) trybu postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach KMŁ,
    - j) procedury wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków,
    - k) wykazu punktów odprawy wraz z ich lokalizacją, adresami, zakresem czynności i godzinami otwarcia,
  - 2) telefonicznie za pośrednictwem infolinii nr 703 20 20 25 – opłata 1,29 zł/min w zakresie:
    - a) rozkładu jazdy pociągów,
    - b) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,
  - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej – w zakresie wskazanym w pkt.1, w dni robocze od 7.00 do 15.00 (adres: km@malopolskiekoleje.com.pl).
2. Na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi KMŁ oraz:
  - 1) znajduje się kasa biletowa, która prowadzi sprzedaż biletów na przejazd/przewóz tymi pociągami, zamieszcza się informacje o:
    - a) sprzedaży biletów na rzecz przewoźnika – w formie piktogramu lub wywieszki,
    - b) numerach telefonów, pod którymi dostępna jest informacja o możliwości przejazdu pociągami KMŁ osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz o warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach,
    - c) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe UTK,
    - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej KMŁ;
  - 2) nie ma automatu biletowego ani kasy biletowej (albo jest, ale nie prowadzi się sprzedaży biletów na przejazdy pociągami KMŁ), zamieszcza się informacje o:
    - a) możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/ przewóz w pociągu,
    - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się kasa biletowa lub automat biletowy,
    - c) najbliższej stacji, na której obecny jest personel udzielający pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wraz z numerami telefonów, pod którym można uzyskać niezbędne informacje,
    - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej KMŁ,

4

7

4

- e) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe UTK.
3. Na żądanie podróżnego informacje określone w ust.1 udzielane są w kasach biletowych prowadzących sprzedaż biletów na pociągi KMŁ.
  4. W pociągach udostępniane są dane umożliwiające kontakt z Urzędem Transportu Kolejowego.

#### **§ 4. Przepisy porządkowe**

- 4
1. Osoby korzystające z przejazdu pojazdami uruchamianymi przez KMŁ są zobowiązane do przestrzegania przepisów Rozporządzenia MI z dnia 23.11.2004 r. m.in. zabronione jest:
    - 1) niszczenie, zanieczyszczanie i zaśmiecanie;
    - 2) wchodzenie bez zgody przewoźnika do pociągów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do taboru znajdującego się na torach postojowych;
    - 3) wchodzenie osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamianie tych pojazdów;
    - 4) nieuzasadnione unieruchamianie lub zatrzymywanie pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego (bezpieczeństwa);
    - 5) wsiadanie i wysiadanie po sygnale odjazdu, podczas jazdy;
    - 6) zajmowanie miejsc w pociągach przed podstawieniem ich na tor przy peronie odjazdowym;
    - 7) wyrzucanie przedmiotów z pociągów na zewnątrz;
    - 8) dokonywanie zmian oznaczeń pojazdów / pomieszczeń w wagonach;
    - 9) zamalowywanie pociągów i innych pojazdów kolejowych (m. in. graffiti);
    - 10) umieszczanie i usuwanie napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody KMŁ;
    - 11) dokonywanie czynności grożących wywołaniem pożaru;
    - 12) wnoszenie i przewożenie rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów;
    - 13) pozostawianie zwierząt bez dozoru oraz wprowadzanie psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
    - 14) umieszczanie na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
    - 15) palenie tytoniu w pojazdach szynowych eksploatowanych przez przewoźnika ( tym e-papierosów);
    - 16) wnoszenie i zażywanie środków odurzających;
    - 17) sprzedawanie, podawanie i spożywanie napojów alkoholowych;
    - 18) żebranie;
    - 19) zakłócanie krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług kolei;
    - 20) podczas jazdy:
      - wychylanie się z okien,
      - otwieranie zewnętrznych drzwi pociągu,
      - przebywanie na stopniach wagonu,
    - 21) korzystanie z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
    - 22) pozostawianie w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej.



2. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem zobowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanych przez obsługę pociągu.
3. W przypadku:
  - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa uprawnione są do nakładania grzywnien w drodze mandatów karnych;
  - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu pobiera opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
4. Osoby:
  - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z pociągu;
  - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego chyba, że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.
5. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 4, którego nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, po potrąceniu 10% tytułem odstępnego, na zasadach określonych w § 14.

3
---

5
---

### **§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych druków**

1. KMŁ wydają następujące rodzaje dokumentów przewozu:
  - 1) bilety na przejazd osób:
    - jednorazowe w określonej relacji,
    - miesięczne odcinkowe imienne uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów na danej linii,
  - 2) bilety na przewóz:
    - roweru,
    - rzeczy, psa,bilety na przewóz (rzeczy, psa albo roweru – są wydawane łącznie lub do już posiadanego biletu na przejazd, wskazanych w ust. 1 pkt. 1,
  - 3) wezwania do zapłaty,a ponadto:
  - 4) bilety zastępcze,
  - 5) poświadczenia o:
    - zgłoszeniu braku ważnego biletu,
    - opóźnieniu pociągu,
  - 6) pokwitowania zatrzymania dokumentu;
  - 7) pokwitowania przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu.

### **§ 6. Informacje na biletach**

1. Bilet na przejazd musi zawierać następujące informacje:
  - 1) nazwę sprzedawcy;
  - 2) oznaczenie przewoźnika - „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.;
  - 3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia) lub obszar obowiązywania;
  - 4) kategorię pociągu ( klasa 2 pociągów osobowych)
  - 5) rodzaj zastosowanej taryfy („N”- normalna, „U”- ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi);

- 6) opłatę za przejazd (cena brutto);
  - 7) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
  - 8) datę wydania;
  - 9) datę wyjazdu;
  - 10) termin ważności biletu i/albo datę przejazdu albo termin ważności i strefę czasową;
  - 11) NIP wystawcy;
  - 12) numer i serię biletu;
2. Oprócz danych wymienionych w ust.1, bilet może odpowiednio zawierać:
- 1) oznaczenie rodzaju oferty;
  - 2) odległość taryfową przejazdu;
  - 3) odcinek lub obszar, na którym uprawnia do przejazdu;
  - 4) dodatkowe informacje o warunkach oferty;
  - 5) wyciąg z postanowień taryfowych;
  - 6) oznaczenie numeru kasy wydania/automatu biletowego;
  - 7) liczbę osób;
  - 8) określenie drogi przejazdu;
  - 9) oznaczenie miejsca wydania;
  - 10) numer identyfikacyjny kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli;
  - 11) kod oferty;
  - 12) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, a także numer dokumentu poświadczający tożsamość osoby, wpisane przez właściciela biletu;
  - 13) kod 2D;
  - 14) inne informacje dotyczące przewozu.
3. Bilet imienny odcinkowy miesięczny powinien zawierać, co najmniej:
- 1) informacje, o których mowa w ust., 1 pkt. 1 – 8, 10 – 12 oraz w ust. 2 pkt. 2, 3 i 9;
  - 2) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, a także numer dokumentu poświadczającego tożsamość tej osoby (wpisywany w sposób trwały przez podróżnego przed rozpoczęciem przejazdów);
  - 3) inne informacje dotyczące przewozu.
4. Oprócz informacji, o których mowa w ust. 1 - 2, bilet na przewóz musi zawierać odpowiednio zapis w brzmieniu:
- 1) bilet na przewóz roweru pod opieką podróżnego „ważny z biletem nr....”;
  - 2) bilet na przewóz rzeczy pod opieką podróżnego „ważny z biletem nr.....”.
  - 3) bilet na przewóz psa pod opieką podróżnego „ważny z biletem nr....”;
5. Treść na biletach zamieszczona jest w języku polskim w kolorze czarnym lub niebieskim. Bilety mają formę papierową.

## **§ 7. Terminy ważności biletów**

1. Termin ważności biletów:
  - 1) jednorazowych na przejazd w określonej relacji wynosi - 1 dzień. Dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00;
  - 2) odcinkowych miesięcznych ważny jest na czas zawarcia umowy przewozu;
  - 3) wg ofert specjalnych – określony jest w postanowieniach szczególnych tych ofert podawanych do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty;
  - 4) na przewóz:
    - a) roweru,
    - b) rzeczy,

- c) psa,  
wynosi jeden dzień, wskazany przez podróżnego w ramach ważności biletu na przejazd, do którego został wydany.
2. Termin ważności/wyjazdu jest wskazany na bilecie.
  3. Nie przedłuża się terminów ważności biletów, z zastrzeżeniem §14 ust. 9.
  4. W ramach terminu ważności biletu podróżny może dokonywać przerw w podróży.
  5. Rozpoczęcie terminu ważności biletu oznacza się faktyczną datą lub datą i godziną wyjazdu.
  6. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 dnia ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej. Po rozpoczęciu przejazdu w dniu ważności biletu, podróżny może dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy. Przejazd musi odbywać się bez przerwy pociągiem bezpośrednim lub najbliższym pociągiem jadącym w danym kierunku – w przypadku konieczności przesiadania wynikającego z rozkładu jazdy.
  7. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do stacji docelowej po upływie terminu ważności biletu.

## **ROZDZIAŁ II**

### **OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT**

#### **§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia**

1. W pociągach uruchamianych przez przewoźnika wyznacza się miejsca dla:
  - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
  - 2) osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Wyznaczone miejsca oznacza się za pomocą piktogramów.
3. Prawo do zajmowania miejsc dla osób, o których mowa w ust. 1 mają te osoby, dla których zostały one wyznaczone.
4. Wyznaczone miejsca, niezajęte przez osoby, o których mowa w ust. 1, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.
5. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić bilet – na ogólnych zasadach – wg taryfy normalnej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zajmąwszy go wyraźnie, traci do niego prawo. Pozostawienie gazet, czasopism, itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.
6. W przypadku braku miejsca do siedzenia, podróżnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu.
7. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać zwierząt ani bagażu ręcznego.

#### **§ 9. Udzielane pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej**

1. Osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, w miarę możliwości KMŁ zapewnia możliwość swobodnego podróżowania swoimi

pociągami. Personel KMŁ jest zobowiązany do podejmowania wszelkich racjonalnych starań, aby umożliwić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do swoich usług - w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia tej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z nich.

2. Informacje o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów KMŁ oraz zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej można uzyskać/ dokonać:
  - 1) wysyłając zapytanie/ zgłoszenie na adres e-mail: [dyspozytor@malopolskiekoleje.com.pl](mailto:dyspozytor@malopolskiekoleje.com.pl);
  - 2) dzwoniąc pod numer telefonu 790 37 40 36 czynny całą dobę.
3. KMŁ zapewnia nieodpłatnie pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin, przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji.
4. Jeżeli przejazd osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej będzie realizowany na podstawie biletu:
  - 1) jednorazowego więcej niż jednym pociągiem,
  - 2) na wielokrotne przejazdy (np. bilet miesięczny), wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej informacji na temat kolejnych przejazdów.
5. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej i osobie o ograniczonej sprawności ruchowej powinno zawierać następujące informacje:
  - 1) datę i godzinę przejazdu(-ów),
  - 2) relację przejazdu,
  - 3) imię i nazwisko oraz nr telefonu podróżnego, który będzie odbywał przejazd lub nr telefonu osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany,
  - 4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego, który będzie odbywał przejazd,
  - 5) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego, (jeśli tak, czy jest to wózek z napędem, czy bez) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiających poruszanie się (chodzik, kule itp.),
  - 6) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu, (np. czy podróżny będzie odbywał przejazd z bagażem ręcznym, psem albo rowerem).

Osoba, która dokona zgłoszenia jest niezwłocznie informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić (nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut, przed określoną w r.j.p. godziną odjazdu pociągu, w którym zamierza odbyć przejazd).
6. Jeżeli zgłoszenie zostanie dokonane po upływie terminu określonego w ust. 3 lub bezpośrednio przed odjazdem pociągu (np. w kasie biletowej albo do obsługi danego pociągu), podejmowane są wszelkie racjonalne starania, aby zapewniona została niezbędna i możliwa do udzielenia pomoc w taki sposób, by osoba

niepełnosprawna oraz osoba o granicznej sprawności ruchowej mogła odbyć przejazd pociągiem.

7. Na stacjach, na których nie ma personelu, wywiesza się łatwo dostępną informację, dotyczącą najbliższej stacji, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępną pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

#### **§ 10. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu**

1. Bilety na przejazd/przewóz podróźny może nabyć:
  - 1) w kasach biletowych przewoźników, z którymi zostały zawarte umowy na sprzedaż oznaczone piktogramem (informacja o prowadzonej sprzedaży na pociągi Kolei Małopolskich),
  - 2) za pośrednictwem systemu sprzedaży E-PODRÓŻNIK BILETY, 4
  - 3) w pociągu, 5
  - 4) w automacie biletowym,
  - 5) za pośrednictwem systemu sprzedaży MKA i aplikacji mobilnej iMKA. 7
2. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą, po której kursują pociągi uruchamiane przez przewoźnika.
3. W kasach biletowych, o których mowa w ust.1 pkt 1 można:
  - 1) zakupić bilety na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
    - a) jednorazowe,
    - b) odcinkowe miesięczne,
    - c) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru,
  - 2) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu,
  - 3) otrzymać poświadczenie o:
    - a) zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd,
    - b) opóźnieniu/odwołaniu pociągu,
    - c) utracie połączenia/przerwie w ruchu pociągów i możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży. 4
- 3a. Za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY można nabyć:
  - 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
  - 2) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru, na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY. 4
- 3b. W pociągu można nabyć:
  - 1) u obsługi w pociągu według zasad podanych w ust. 8,
    - a) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
    - b) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru,
    - c) bilety odcinkowe miesięczne,
  - 2) w automatach:
    - a) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
    - b) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru, 7

c) doładowanie na kartę MKA (bilety miesięczne),

3c. Za pomocą aplikacji iMKA:

- 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
- 2) bilety miesięczne na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
- 3) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru,

3d. W punktach obsługi MKA - bilety miesięczne na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,

7

4. W kasach biletowych, za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY lub systemu MKA i aplikacji iMKA na zasadach przedsprzedaży tj. do 30 dni naprzód można nabyć bilety, o których mowa odpowiednio w ust. 3 pkt 1, ust. 3a, 3b pkt 2), ust 3b i 3 d, wg cen obowiązujących w dniu zakupu.

5. Zasady korzystania z biletów na przejazd/przewóz wydanych wg ofert specjalnych, są określone w warunkach taryfowych tych ofert i zamieszczone są na stronie internetowej KMŁ.

6. Bilety według niektórych ofert specjalnych można nabyć wyłącznie w pociągu KMŁ w dniu wyjazdu.

7. Należności za przejazd/przewóz podróżny może uregulować:

- 1) gotówką, lub
- 2) kartą płatniczą, w kasie biletowej lub w automacie biletowym oznaczonym odpowiednim piktogramem,
- 3) wyłącznie gotówką u kierownika pociągu lub osób upoważnionych do kontroli.

4

8. W pociągu u obsługi można:

7

1) zakupić bilety jednorazowe, o których mowa w ust. 3b wyłącznie na wyjazd w dniu nabycia,

5

2) zakupić bilety odcinkowe miesięczne, o których mowa w ust. 3b lit. c) z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu ich nabycia; bilety te wydaje się od stacji wsiadania do pociągu lub od dowolnej stacji na drodze przebiegu pociągu, w którym dokonuje się odprawy - do stacji wskazanej przez podróżnego,"

1) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu,

2) otrzymać poświadczenie m.in. o:

- a) zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd,
- b) opóźnieniu pociągu,
- c) przerwie w ruchu pociągów i możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży,

3) w pociągu osoba upoważniona do kontroli może wystawić:

- a) wezwanie do zapłaty,
- b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu, w przypadkach określonych odpowiednio w § 17 i 18,
- a) bilet zastępczy,
- b) pokwitowanie znalezienia rzeczy,

5

9. W automatach biletowych można nabyć bilety, zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie, podaną na stronie internetowej KMŁ na zasadach przedsprzedaży tj. do 30 dni naprzód,

10. W pociągu dokonuje się odprawy osób, pobierając opłaty za:

- 1) przejazd,

- 2) przewóz roweru lub psa (bez odpowiedniego opakowania),
- 3) przewóz rzeczy, w przypadkach określonych w TP- KMŁ.

5 11. W przypadku braku możliwości odprawy podróżnemu wydaje się poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu.

Na poświadczeniu wydanym:

- 1) w kasie biletowej – zamieszcza się odcisk datownika oraz informuje podróżnego o obowiązku zgłoszenia, na warunkach określonych w ust 12, obsłudze pociągu brak ważnego biletu,
- 2) w pociągu – zamieszcza się nazwę stacji, datę wyjazdu i nr pociągu a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli. Jeżeli kierownik pociągu nie może wydać poświadczenia wskazuje podróżnemu miejsce, w którym ma oczekiwać na jego przybycie.

4 12. W pociągach KMŁ, podróżny bez ważnego biletu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (kierunku jazdy) i zgłosić się do kierownika pociągu w celu nabycia biletu, a w przypadku jego nieobecności w tej części pociągu – oczekiwać na jego przybycie.

5 Podróżni, z wyjątkiem osób wymienionych w ust. 13, którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróżnych bez ważnego dokumentu przewozu (patrz § 17). Jeżeli podróżny zamierza zakupić bilet w automacie biletowym w pociągu, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pociągu, nabyć bilet, a w przypadku awarii automatu, udać się do obsługi w celu nabycia biletu.

7 13. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego biletu na przejazd. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli. W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednio postanowienia § 18.

5 14. (VACAT)

5 15. Osobie okazującej:

- 1) bilet z niższym (wyższym) wymiarem ulgi – dokonuje się wymiany biletu. Osoba upoważniona do kontroli wydaje nowy bilet, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego.

Na niewykorzystanym bilecie osoba upoważniona do kontroli zamieszcza stosowne poświadczenie potwierdzając je datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną. Zwrotu należności za niewykorzystany odpowiednio poświadczony bilet – bez potrącania odstępnego – dokonuje kasa biletowa, na zasadach określonych w § 14.

W przypadku nie uregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia §18.

- 2) bilet na przejazd w terminie późniejszym – uznaje się bilet, jako ważny na dany przejazd.

16. Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie w PLN, w formie gotówkowej. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych należności, wystawia się wezwanie do zapłaty wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

17. Podróżny posiadający bilet wydany w pociągach KMŁ ze stemplem (adnotacją) „Dalej w pociągu KMŁ” zobowiązany jest zgłosić się odpowiednio do kasy

biletowej lub do kierownika pociągu, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia.

18. Dokumentów przewozu, wydanych przez KMŁ lub innych przewoźników nie wolno foliować.
19. Dokumenty przewozu: przerobione, zafoliowane, nienależące do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczone, w szczególności podarte i sklezione, na których nie można odczytać danych, albo nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.
20. Za dokumenty przewozu zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.
21. Z tytułu nabycia dokumentu przewozu podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT za wyjątkiem faktur do biletów, o których mowa w ust. 24. Fakturę VAT wystawia dowolna kasa biletowa przewoźnika, u którego dokonano sprzedaży biletu. W przypadku nabycia biletu w pociągu lub automacie KMŁ, fakturę VAT można otrzymać odpowiednio w siedzibie KMŁ lub punkcie MKA (Adresy kontaktowe podane są na stronie internetowej przewoźnika), w terminie nie później niż 3-miesiące od zakończenia miesiąca, w którym zakupiono bilet lub wykonano usługę. Podstawą wystawienia faktury VAT jest przedłożony oryginał biletu.
22. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.
23. Zasady wydawania faktur VAT za bilety zakupione:
  - 1) za pośrednictwem systemu E- PODRÓŻNIK BILETY – określone są w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY,
  - 2) za pomocą systemu MKA i aplikacji iMKA – określone są w Regulaminie wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA, dostępnym pod adresem [www.mka.malopolska.pl](http://www.mka.malopolska.pl);
24. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe na odległość nie mniejszą niż 50 kilometrów, które zawierają następujące dane:
  - 1) numer i datę wystawienia biletu,
  - 2) nazwę podatnika,
  - 3) numer identyfikacji podatkowej (NIP),
  - 4) informacja na temat rodzaju usługi,
  - 5) kwotę podatku,
  - 6) kwotę należności ogółem.

Do biletów jednorazowych uznanych za fakturę VAT, faktur na życzenie podróżnego się nie wystawia.

Podstawa: Rozporządzenie MF z dnia 3 grudnia 2013r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013r., poz. 1485).

### **§ 11. Zawarcie umowy przewozu**

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd/przewóz,
  - 1) w kasie biletowej,
  - 2) za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY,
  - 3) w automacie biletowym,
  - 4) w pociągu (u obsługi lub w automacie),
  - 5) za pośrednictwem systemu sprzedaży MKA i aplikacji iMKA, na zasadach określonych w §10;

4

5

7

4

7

4

7



2

2. Po otrzymaniu biletu, podróżny powinien sprawdzić, czy dane określone na bilecie są zgodne z jego życzeniem. Bilet należy zachować do kontroli.
- 2a. Podróżny może odstąpić bilet innej osobie, gdy bilet nie jest imienny i podróżny nie rozpoczął przejazdu.
3. Bilet na przewóz: rzeczy, psa lub roweru można nabyć łącznie z biletem na przejazd lub do okazanego biletu na przejazd.
4. W dokumencie przewozu określa się należności za przejazd/przewóz oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego.
5. Przy zakupie biletu podróżny powinien podać:
  - 1) rodzaj biletu (np. jednorazowy),
  - 2) datę przejazdu,
  - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji),
  - 4) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – wymiar ulgi),
6. Warunki stosowania i zakres obowiązywania ofert:
  - 1) taryfowych – określone są w TP-KMŁ,
  - 2) specjalnych – określone są w zasadach korzystania, podanych na stronie internetowej KMŁ,
7. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wydania dokumentów przewozu wskazane, w Cenniku zamieszczonym w TP-KMŁ lub warunkach taryfowych ofert specjalnych stosowanych przez przewoźnika;
8. Jeżeli podróżny podczas kontroli w pociągu okaże bilet wydany wg taryfy normalnej wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienia do ulgowych przejazdów, wówczas na bilecie zamieszcza się adnotację z podaniem danych z okazanego przez podróżnego dokumentu, uzasadniająca zwrot nadpłaconych należności. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet, podróżny może dochodzić w drodze reklamacji wniesionej do KMŁ, na warunkach określonych w § 23.

7

## **§ 12. Zmiana umowy przewozu**

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
  - 1) terminu wyjazdu,
  - 2) stacji przeznaczenia,
  - 3) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
2. Podróżny z biletem na przejazd jednorazowy, może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu można dokonać odpowiednio w kasie biletowej lub w pociągu.
3. Podróżnemu, który rezygnuje z przejazdu na całej drodze przewozu pociągami KMŁ i jednocześnie nie zakupi biletu na inny przejazd pociągami przewoźnika KMŁ, przysługuje zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet o całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności po potrąceniu 10% tytułem odstępnego dokonuje kasa biletowa z zastrzeżeniem postanowień ust.15. W przypadkach wymiany biletu na inny bilet ważny na przejazd pociągami KMŁ, nie potrąca się odstępnego.
4. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu, której przysługuje:
  - 1) wyższa należność za przejazd – wydaje się bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera należności, wg zasad określonych w odpowiednich postanowieniach TP -KMŁ. Jeżeli postanowienia szczególne dla danej ulgi lub oferty taryfowej nie pozwalają na dokonanie dopłaty, dokonuje się wymiany okazanego biletu, na zasadach określonych w ust. 10,

3

4

- 2) podróżnemu zwrot różnicy należności – dokonuje się wymiany posiadanego biletu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny powinien uzyskać na bilecie odpowiednie poświadczenie w pociągu, w którym odbywał przejazd. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez KMŁ na zasadach określonych w Regulaminie. Niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia nie podlega zwrotowi.
5. Jeżeli przed rozpoczęciem przejazdu podróżny zgłosi, że z przejazdu będzie korzystał mniejsza liczba osób, na części lub na całej drodze przewozu, kierownik pociągu dokonuje poświadczenia o wykorzystaniu biletu przez faktyczną liczbę osób.
6. Bilet poświadczony, jako częściowo wykorzystany jest biletem ważnym na przejazd tylko w zakresie wynikającym z tego poświadczenia.
7. Podróżny z biletem jednorazowym zakupionym w punkcie odprawy, który zamierza wyjechać w terminie późniejszym powinien zgłosić się w kasie biletowej na stacji wyjazdu lub na dowolnej stacji w miejscowości nabycia biletu w celu wymiany posiadanego biletu.
8. W przypadku zamiaru rozpoczęcia przejazdu przed wskazanym na posiadanym bilecie jednorazowym terminem ważności biletu, podróżny zobowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu w celu uzyskania zmiany terminu wyjazdu z zastrzeżeniem § 10 ust. 14 pkt. 2 oraz ust. 15.  
Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu.  
Brak wymaganej zmiany w zakresie zmiany terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.
9. Jeżeli bilet był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i nie został wcześniej poświadczony, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności:
- 1) przypadający za początkową część drogi przewozu, jeżeli przejazd rozpoczął od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu,
  - 2) za bilet niewykorzystany, zwrócony odpowiednio po upływie terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 10.
10. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu (w ramach przewoźnika) z zastrzeżeniem ust. 15:
- 1) w kasie biletowej – dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet (bilet nie wymaga poświadczenia), na zasadach określonych w postanowieniach § 14, bez potrącania odstępnego, i wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego.
  - 2) w pociągu – na niewykorzystanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza właściwe poświadczenie, i wydaje nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego.  
Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, bez potrącania odstępnego.
- 4 11. Za bilet jednorazowy wydany na przejazd kilku osób, który będzie wykorzystany przez mniejszą liczbę osób z zastrzeżeniem ust. 15:
- 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa dokonuje zwrotu, po potrąceniu odstępnego i wydaje nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.
  - 2) Po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu (pod warunkiem zgłoszenia zmiany na zasadach określonych w § 10 ust.12 dokonuje poświadczenia biletu o wykorzystaniu przez faktyczną liczbę osób.

Zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie odbyły przejazdu, dokonuje kasa biletowa, po potrąceniu odstępnego. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.

12. Jeżeli przed rozpoczęciem przejazdu podróżny zgłosi się do kierownika pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 12 i okaże bilet jednorazowy ulgowy, ale nie może okazać dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu i jednocześnie oświadczy, że uprawnienie posiada, wówczas o ile postanowienia szczegółowe o ulgach przejazdowych na to zezwalają pobiera się dopłatę stanowiącą różnicę należności między ceną biletu normalnego a okazanego. Na wydanym bilecie zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „Podróżny - ..... (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgi ... % z tytułu .....”. Uiszczone opłaty zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 23. Podróżnego, który nie dokona takiego zgłoszenia traktuje się jak podróżnego bez ważnego biletu, postanowienia § 18 stosuje się odpowiednio.
13. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu bilet na jednorazowy przewóz roweru, rzeczy lub psa – jest ważny w terminie określonym na bilecie na przejazd i ewentualnie wydanym bilecie dodatkowym.
14. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów okresowych określone są w odpowiednich dla danej oferty postanowieniach TP-KMŁ.
- 4 15. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY są określone w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY.
- 7 16. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem systemu MKA i aplikacji iMKA są określone w Regulaminie wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej i aplikacji mobilnej iMKA, dostępnym pod adresem [www.mka.malopolska.pl](http://www.mka.malopolska.pl);

### **§ 13. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika**

1. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet jednorazowy na przejazd pociągiem przewoźnika, do pociągu innego przewoźnika, określone są w postanowieniach § 8 TP- KMŁ.
2. Warunki zwrotu należności za posiadany bilet jednorazowy na przejazd pociągiem przewoźnika, określone są w postanowieniach § 14.

### **§ 14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe.**

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Przed rozpoczęciem terminu ważności, zwrotu należności za bilet jednorazowy całkowicie niewykorzystany, dokonuje dowolna kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju (bilet nie wymaga poświadczenia) – po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust. 16.
3. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i ust. 16.

Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika:

- 1) w dowolnej stacji miejscowości wyjazdu lub w dowolnej stacji miejscowości nabycia biletu – przed upływem terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.

Jeżeli podróżny zgłosi się na innej stacji niż stacja, o której mowa wyżej, wówczas na bilecie dokonuje się adnotacji w brzmieniu: „Podróżny zgłosił rezygnację z przejazdu w dniu ..... o godz. .... Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji”, potwierdzając datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczętą kasy lub punktu, w którym dokonano zapisu;

- 2) w pociągu, w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. Na życzenie podróżnego zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „W dniu ..... w pociągu nr ..... zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji ..... do stacji przeznaczenia.”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętą identyfikacyjną.

Podróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej – położonej na drodze przewozu – zgłosi rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia i nie posiada na bilecie poświadczenia, o którym mowa wyżej, może jedynie uzyskać na bilecie adnotację

w brzmieniu: „W dniu ..... o godz. .... zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji ..... do stacji przeznaczenia.”, potwierdzoną datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczętą kasy lub punktu, w którym dokonano adnotacji.

Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach § 23.

4. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach § 23.
5. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet na przewóz rzeczy, roweru i psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania. Warunkiem otrzymania zwrotu należności jest przedłożenie w kasie biletowej biletu na przewóz rzeczy i okazanie biletu na przejazd z zastrzeżeniem postanowień ust., 16. Jeżeli zwrot będzie dokonany w drodze reklamacji, wraz z biletem na przewóz należy przesłać kserokopię biletu na przejazd, do którego był wydany bilet na przewóz, potwierdzoną za zgodność z oryginałem przez przewoźnika.
6. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odpowiednio poświadczony wypłaca kasa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów–, jeżeli podróżny zgłosi się do kasy biletowej w terminie do trzech miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności biletu zastrzeżeniem postanowień w ust. 10, 12 i 13. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny przejazd. Po upływie wyżej wskazanego terminu, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 23.
7. 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;

4

3

1

2) w przypadku zwrotu dokumentu przewozu w ramach wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami przewoźnika na inny – ważny na przejazd pociągami przewoźnika.

4

3) w przypadku zwrotu biletu poświadczonego o częściowym niewykorzystaniu – w razie rezygnacji z przejazdu na części drogi. z zastrzeżeniem postanowień ust. 16.

7

8. Jeżeli przed rozpoczęciem przejazdu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, KMŁ jest zobowiązane niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić bez dodatkowej opłaty przewóz do stacji przeznaczenia przy użyciu własnych lub innych środków transportu (przewóz zastępczy). W przypadku, gdy podróżny rezygnuje z przejazdu z uwagi na niedogodności wynikłe z okoliczności, o których mowa wyżej, dokonuje się zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany przejazd, bez potrącania odstępnego.

9. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy:

1) podróżnemu, który uzyskał na bilecie odpowiednie poświadczenie przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącania odstępnego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu (lub dowolnej stacji miejscowości wyjazdu), chyba, że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.

Na przejazd od stacji przerwy w podróży do pierwotnej stacji wyjazdu w kasie biletowej lub w pociągu na okazanym bilecie zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „Przerwa w ruchu na odcinku od stacji ... do stacji.... w dniu ....

Bilet ważny na powrót od stacji .... do stacji wyjazdu.” Potwierdzając odpowiednio datownikiem kasy/ datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną;

2) podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu kontynuować przerwany przejazd/przewóz, w pociągu (pociągach) przewoźnika bez uiszczania dodatkowych opłat. Jeżeli ukończenie podróży nie może nastąpić w terminie ważności biletu, wówczas upoważniony przez przewoźnika pracownik zamieszcza na bilecie poświadczenie w brzmieniu: „Ważny do dnia ..... z powodu .....” (utrata połączenia, odwołanie pociągu), potwierdzając datą, stemplem i podpisem.

4

10. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczania, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i ust. 16.

11. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 23.

12. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie kasa biletowa wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.

13. W razie nie przedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 23.

14. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono w kasie biletowej fakturę VAT może być dokonany w terminie do trzech miesięcy w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim

przypadku kasa biletowa wystawia fakturę korygującą.

W innych przypadkach – zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 23 z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 23 i § 14 ust. 16 .

15. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd pociągiem KMŁ, zakupiony w automacie stacjonarnym, dokonuje dowolna kasa biletowa, prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju. Poświadczenia o całkowitym niewykorzystaniu biletu dokonuje kasa biletowa w miejscowości wyjazdu podróznego, a w przypadku, gdy w tej miejscowości brak jest kasy biletowej lub jest nieczynna, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 23.
16. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY dokonuje się na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY.
17. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem systemu MKA dokonuje się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie z wyjątkiem aplikacji iMKA, której zasady zwrotów biletów określone są w Regulaminie wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej i aplikacji mobilnej iMKA, dostępnym pod adresem [www.mka.malopolska.pl](http://www.mka.malopolska.pl);

#### **§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane imienne bilety odcinkowe miesięczne**

1. Za całkowicie niewykorzystany imienny odcinkowy bilet miesięczny zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust.3 pkt. 3.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny miesięczny – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności, zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany. Należności zwracane są po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 3 pkt. 1 i 2.
3. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
  - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie przewoźnika;
  - 2) w przypadku niewykorzystania biletu miesięcznego, zwróconego z zachowaniem terminu, o których mowa w ust. 2 i jednoczesnego nabycia nowego biletu miesięcznego z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu unieważnienia niewykorzystanego biletu, zwrotu należności dokonuje się w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż danego rodzaju biletów lub w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika, na warunkach określonych w postanowieniach § 23.  
Unieważnienia niewykorzystanego biletu miesięcznego dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju. Nowy bilet może być wydany wyłącznie dla osoby, dla której był wydany unieważniony bilet.
  - 3) w przypadku zwrotu należności za bilet miesięczny, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności i jednoczesnego zakupu nowego biletu imiennego miesięcznego.
  - 4) w przypadku niewykorzystania biletu miesięcznego z powodu zmiany rozkładu jazdy (zwróconego bez zachowania terminów, o których mowa w ust. 2) pod warunkiem, że bilet został zakupiony w przedsprzedaży, lub najpóźniej w pierwszym dniu obowiązywania nowego rozkładu jazdy,

Zwrotu należności dokonuje się w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż danego rodzaju biletów lub w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika, na warunkach określonych w postanowieniach § 23.

4. Kasa prowadząca sprzedaż biletów odcinkowych imiennych miesięcznych ważnych na przejazdy pociągami uruchamianymi przez przewoźnika, dokonuje zwrotu należności za:
  - 1) całkowicie niewykorzystany bilet odcinkowy miesięczny - zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności,
  - 2) częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny miesięczny – zwrócony w terminie wskazanym w ust. 2,
  - 3) całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny miesięczny, o którym mowa w ust. 3 pkt 4).
5. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet odcinkowy miesięczny, zwrócony po upływie terminu określonego w ust. 1 i 2, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Po upływie terminów, o którym mowa w ust. 1 i 2 podróżny może – w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 23 – dochodzić zwrotu należności pod warunkiem udokumentowania, że ich niedotrzymanie nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu).
7. Właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia, przewidzianego w rozkładzie jazdy.
8. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem systemu MKA dokonuje się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

7

7

#### **§ 16. Kontrola dokumentów przewozu**

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu przewoźnika dokonuje kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu.  
Identyfikator powinien zawierać następujące informacje:
  - 1) nazwę przewoźnika;
  - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
  - 3) zdjęcie kontrolującego;
  - 4) zakres upoważnienia;
  - 5) okres ważności;
  - 6) pieczęć i podpis wystawcy przewoźnika.Osoby legitymujące się identyfikatorem nie są obowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.
2. W pociągu przewoźnika podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je kierownikowi pociągu lub osobie upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie. Podróżny obowiązany jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości. Obowiązek wręczenia legitymacji służbowych, poświadczających uprawnienie do ulgi, nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy policji. Osoby te zobowiązane są okazywać ww. legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych. Osoba, która odmówi wręczenia lub okazania ww. dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu.

3. Przewoźnik zastrzega sobie prawo zatrzymania do celów kontrolnych biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym zamieszcza się dane z biletu zasadniczego.

### **§ 17. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu**

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który:
  - 1) nie okazał ważnego:
    - a) biletu na przejazd/przewóz i/albo
    - b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego;
  - 2) okazał:
    - a) wraz z ulgowym biletem dokument, z którego wynika, że przysługuje mu niższy wymiar ulgi,
    - b) bilet zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, podarty albo zafoliowany,
    - c) dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu nienależący do okaziciela (dot. dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, podarty albo zafoliowany,
    - d) ulgowy bilet, a żadna ulga mu nie przysługuje,
  - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
    - a) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu;
    - b) rozpoczął podróż przed terminem ważności lub po upływie terminu ważności a także, gdy nie zakończył podróży w terminie ważności biletu, bez uzyskania odpowiedniego poświadczenia na bilecie;
    - c) korzysta z biletu imiennego bez wpisania imienia, nazwiska i numeru dokumentu poświadczającego tożsamość właściciela, chyba, że dane te uzupełnił w trakcie kontroli dokumentów przewozu;
  - 6) przewozi ze sobą w pociągu rzeczy, rower albo zwierzęta, za przewóz, których taryfa przewiduje opłaty, bez odpowiedniego biletu na przewóz,
  - 7) naruszył przepisy o przewozie zwierząt, rzeczy lub roweru.
2. Przy obliczaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, ustala się:
  - 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz;
  - 2) opłatę dodatkową za przejazd/przewóz, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
3. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt. 1 lit. a), pkt. 3 lit. a)– c) oraz pkt.4 nalicza się opłaty wskazane w ust. 2.
4. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt. 2 lit. a) – d) nalicza się opłaty wskazane w ust. 2. Okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu.
5. W przypadku określonym w ust. 1 pkt. 1 lit. b), jeżeli podróżny oświadcza, że posiada uprawnienie do ulgowych przejazdów przy naliczaniu opłat wskazanych w ust. 2 potrąca się opłaconą należność za przejazd.
6. W przypadku określonym w ust.1 pkt. 5 nalicza się opłaty wskazane w ust.2.
7. Podróżnemu, który:
  - 1) oświadczy, że posiada bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu,
  - 2) okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu potwierdzającego tożsamość, wystawia się bilet na zasadach określonych w ust. 2,



3) oświadczy, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wystawia się bilet na zasadach określonych w ust. 5.

Na wydanych biletach w zależności od sytuacji, zamieszcza się odpowiednią adnotację w brzmieniu:

- „Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.) oświadczył, że posiada bilet imienny/okazał bilet imienny nr ....., ale nie okazał dokumentu potwierdzającego tożsamość.”;
- „Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości– dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie okazał.....” (rodzaj dokumentu – np. legitymacja szkolna, studencka, książka inwalidy wojennego itp.) lub
- „Podróżny (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny dokument.....” (rodzaj dokumentu), podając przyczynę nieważności (np. z powodu braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty).

Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadcza adnotację pieczętką identyfikacyjną i podpisem.

Oplata taryfowa i opłata dodatkowa zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia biletu), podróżny udokumentuje uprawnienia do ulgowego przejazdu albo fakt posiadania kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego i złoży odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio do przewoźnika na zasadach określonych w § 23.

8. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 18.

### **§ 18. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu**

1. Podróżnemu, o którym mowa w § 17, odmawiającemu natychmiastowego uregulowania należności w pociągu, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty zwane dalej wezwaniem.
2. Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
3. W razie braku dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości lub odmowy jego okazania przez podróżnego, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli ma prawo zwrócić się do Policji lub innych organów porządkowych, które mają, zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości, o podjęcie tych czynności;
4. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku odpowiedniego biletu, odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
5. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę, wyłącznie od stacji rozpoczęcia przejazdu do stacji wskazanej przez podróżnego. Jeśli nie można ustalić miejsca rozpoczęcia podróży, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu pociągu.
6. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się:

- 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
  - a) datę przejazdu,
  - b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
  - c) kategorię i numer pociągu,
  - d) odległość taryfową przejazdu,
  - e) rodzaj zastosowanej taryfy,
  - f) wymiar posiadanej ulgi;
- 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
  - a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz,
  - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.;
- 3) cenę okazanego biletu;
- 4) kwotę należności do zapłaty;
- 5) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo następną – najbliższą stację położoną na drodze przewozu);
- 6) uwagi kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
- 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji.
7. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania – w odpowiedniej rubryce do tego przeznaczonyj.
8. Wystawione wezwanie upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
9. Odbiór wezwania, podróżny potwierdza podpisem przyjęcie wezwania. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania w protokole, w miejscu przeznaczonym na podpis, zamieszcza się adnotację „odmowa przyjęcia”. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
10. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu. Jeżeli ww. należności zostaną zapłacone w ciągu 7 dni od daty przejazdu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – opłata dodatkowa wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., ulega odpowiednio obniżeniu do kwoty wskazanej w TP-KMŁ.
11. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust.10, przewoźnikowi przysługuje prawo:
  - 1) zamieszczenia danych osobowych dłużnika w rejestrach Biur Informacji Gospodarczych,
  - 2) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
12. W razie wystawienia wezwania dla podróżnego, który oświadcza, że posiada:
  - uprawnienie do ulgowego przejazdu albo ważny bilet imienny, którego nie okazał w pociągu, informację o posiadaniu uprawnienia do ulgowego przejazdu lub o posiadaniu ważnego biletu imiennego w rubryce uwagi podróżnego „Oświadczenie podróżnego”, powinien zamieścić podróżny, potwierdzając zapis własnoręcznym podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, wystawca wezwania na jego życzenie zamieszcza odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi organu kontrolnego”. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia wezwania, podróżny udokumentuje uprawnienia do ulgowego przejazdu albo fakt posiadania

kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego i złoży odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio na adres wskazany w wezwaniu na zasadach określonych w § 23.

13. Wezwanie wystawia się również w przypadku, gdy podróżny zgłosi na zasadach określonych w § 10 ust. 12 brak ważnego dokumentu przewozu, i chce uregulować należności przewozowe gotówką, a obsługa pociągu nie może wydać reszty. W wezwaniu, w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się adnotację: „Brak możliwości wydania reszty – termin płatności 2 dni”. Brak wpłaty w wymaganym terminie spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu, wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz odsetek ustawowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Postanowienia ust. 11 stosuje się odpowiednio.
14. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie wskazanym w stosownych przepisach wskazanych w § 23.

### **ROZDZIAŁ III WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH**

#### **§ 19. Przewóz rzeczy**

1. Podróżny może zabrać ze sobą do środka transportowego rzeczy i przewieźć je pod własnym nadzorem z wyłączeniem:
  - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
  - 2) rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu,
  - 3) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich.
2. Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
3. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadczą wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami musi opuścić pociąg. Bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu 10% odstępnego.
4. Podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.

3

#### **§ 20. Przewóz zwierząt domowych**

1. W pociągach KMŁ podróżny może pod swoim nadzorem przewozić zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.) i nie zakłócają spokoju w wagonie.
2. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca w pociągu, w którym przewozi zwierzęta.
3. Zwierzęta – w tym małe psy, umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu, są przewożone bezpłatnie. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia (nawet, jeżeli podróżny zabezpieczy miejsce np. kocem itp.).

4. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika, nie więcej niż jednego - bez względu na wielkość) pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
  - 1) podróżny posiada ważne bilety: na przejazd i na przewóz psa oraz aktualne świadectwo szczepienia psa,
  - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec; z wyjątkiem psów asystujących osobom niepełnosprawnym, psów będących przewodnikami osób niewidomych. Opłata za przewóz psa jest wskazana w TP – KMŁ (Cennik).
5. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w wagonie zwierzęcia, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu (np. w innym wagonie lub przedsiionku), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony, podlega zwrotowi, bez potrącania odstępnego.
6. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
  - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych,
  - 2) psów asystentów osób niepełnosprawnych,
  - 3) psów służbowych z opiekunami.
7. W przypadku rezygnacji podróżnego z przejazdu i przewozu z uwagi na zaistnienie okoliczności uniemożliwiających ich przewóz (np. wysoka frekwencja podróżnych), na podstawie poświadczonych przez obsługę pociągu biletów dokonuje się zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, a za bilet na przewóz psa wyłącznie w przypadku całkowitego niewykorzystania, bez potrącenia odstępnego.
8. Jeżeli podróżny naruszy przepisy obowiązującego prawa o przewozie zwierząt, oprócz należności taryfowych jest zobowiązany uiścić opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. W razie odmowy uregulowania należności wystawia się wezwanie do zapłaty i na najbliższej stacji zatrzymania pociągu, podróżnego wraz ze zwierzętami, usuwa się z pociągu. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony, podlega zwrotowi, po potrącaniu odstępnego.

### **§ 21. Przewóz rowerów**

1. Złożony rower w pokrowcu oraz rowerek dziecięcy (dwu lub trójkołowy) nie podlegają opłacie.
2. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower jednośladowy i przewieźć go odpłatnie. Opłata za przewóz roweru jest wskazana w TP-KMŁ.
3. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie mogą być wyrządzone KMŁ i innym podróżnym.
4. KMŁ ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub utratę roweru tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
5. Rower można przewozić:
  - 1) w pociągu przystosowanym do przewozu rowerów,
  - 2) w przedziale lub w wyznaczonym miejscu, oznaczonym odpowiednim piktogramem, o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych),

3) o ile warunki taryfowe ofert specjalnych nie stanowią inaczej.

W przypadku rezygnacji podróżnego z przejazdu i przewozu z uwagi na zaistnienie ww. okoliczności, na podstawie poświadczonych przez obsługę pociągu biletów dokonuje się zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, a za bilet na przewóz roweru wyłącznie w przypadku całkowitego niewykorzystania, bez potrącenia odstępnego.

2

## § 22. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione w pociągu – przyjmuje obsługa danego pociągu, z zastrzeżeniem ust. 2
2. W przypadku znalezienia w pociągu lub przyjęcia od znalazcy rzeczy odbiór od KMŁ przez osobę uprawnioną do odbioru rzeczy może nastąpić w ciągu 3 dni od dnia otrzymania przez KMŁ rzeczy z wyjątkiem:
  - 1) rzeczy, której posiadanie wymaga pozwolenia, a w szczególności broni, amunicji, materiałów wybuchowych oraz dowodu osobistego lub paszportu, które to rzeczy i dokumenty KMŁ niezwłocznie przekazuje najbliższej jednostce organizacyjnej policji, a jeżeli oddanie rzeczy wiązałoby się z zagrożeniem życia lub zdrowia zawiadamia o miejscu, w którym rzecz się znajduje,
  - 2) rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, które KMŁ niezwłocznie sprzedaje, Jeżeli osoba nie zgłosi się w wyznaczonym terminie KMŁ przekazuje rzeczy do właściwego starosty.
3. W przypadku, gdy KMŁ sprzeda rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu, suma uzyskana ze sprzedaży wchodzi w miejsce rzeczy sprzedanej po potrąceniu kosztów sprzedaży.
4. Pracownik KMŁ przyjmujący rzeczy znalezione jest zobowiązany do jej sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
5. Na każdą przyjętą rzecz znaną, sporządza się pokwitowanie znalezienia rzeczy. Znalazca na życzenie otrzymuje potwierdzenie.  
Pokwitowanie min. zawiera:
  - 1) dane znalazcy (imię i nazwisko),
  - 2) datę, numer pociągu i miejsce (nazwę stacji/przystanku osobowego) znalezienia rzeczy,
  - 3) krótki i precyzyjny opis rzeczy i ewentualnie zawartości rzeczy znalezionej (np. walizki),
  - 4) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko),
  - 5) datę przekazania rzeczy,
  - 6) zastrzeżenie znalazcy o żądaniu znaleźnego.
6. Jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że rzecz znaleziona stwarza bezpośrednie zagrożenie bezpieczeństwa lub zawiera niebezpieczną zawartość, należy natychmiast fakt ten zgłosić odpowiednim organom (np. Policja).
7. W przypadku, gdy KMŁ zna osobę uprawnioną do odbioru rzeczy (np., gdy rzecz znaleziona zawiera imię i nazwisko oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie) z zastrzeżeniem ust. 2, niezwłocznie zawiadamia tę osobę o znalezieniu rzeczy i wzywa do jej odbioru podając termin, miejsce i godziny odbioru. Jeżeli osoba nie zgłosi się w wyznaczonym terminie KMŁ przekazuje rzecz do właściwego starosty.

8. Dane dotyczące punktu przechowywania rzeczy znalezionych, godzin jego otwarcia oraz numer telefonu wskazane są na stronie internetowej KMŁ.
9. Osoby poszukujące rzeczy zagubionej i zgłaszające się do KMŁ muszą określić:
  - 1) jaka rzecz (przedmiot) została zagubiona, opisać rzecz, charakterystyczny wygląd, bądź znaki szczególne,
  - 2) przedstawić dowody potwierdzające prawo własności do zagubionej rzeczy (np. dowód zakupu przedmiotu, numery seryjne, własne oznaczenia bądź opis widocznych środków zużycia).
10. Rzecz znalezioną wydaje się osobie uprawnionej do jej odbioru, po udowodnieniu przez nią prawa własności oraz po okazaniu dokumentu tożsamości. Dane z dokumentu (imię i nazwisko, nr dokumentu oraz adres zamieszkania) są wpisywane w poświadczeniu odbioru rzeczy, na którym odbiorca poświadcza czytelnym podpisem jej odbiór.
11. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od KMŁ odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji.
12. Postanowienia ust. 1 – 10 stosuje się odpowiednio do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

### **§ 23. Reklamacje, skargi, wnioski**

1. Tryb postępowania dotyczący reklamacji i skarg, wynika z przepisów:
  - 1) ustawy Prawo Przewozowe,
  - 2) rozporządzenia (WE) 1371/2007,
  - 3) rozporządzenia MTiB z dnia 24.02.2006 r.
2. KMŁ przyjmuje reklamacje związane z roszczeniem, które dotyczą:
  - 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu,
  - 2) przypadku, gdy podróżny może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do ulgowego przewozu, w związku z brakiem, których w pociągu wystawiono mu bilet za pobraniem stosownych opłat,
  - 3) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub dokument poświadczający jego uprawnienie do ulgowego przejazdu, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu,
  - 4) wezwań do zapłaty z tytułu przewozu osób i rzeczy w przypadkach innych niż wskazany w pkt. 3).
3. KMŁ przyjmuje skargi dotyczące praw podróżnych i obowiązków KMŁ, objętych przepisami wskazanymi w ust. 1.
4. Przewoźnik przyjmuje wnioski dotyczące bieżącej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb podróżnych, propozycje wdrażania nowych rozwiązań.
5. Skargi i wnioski składa się w formie pisemnej, w tym za pomocą poczty elektronicznej. W odniesieniu do reklamacji obowiązuje korespondencyjny tryb składania na adres siedziby przewoźnika KMŁ. Skargi, wnioski i reklamacje powinny zawierać:
  - 1) datę sporządzenia,
  - 2) nazwę i adres przewoźnika (KMŁ),
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację lub skargę,
  - 4) tytuł reklamacji wraz z uzasadnieniem lub treść skargi (wniosku),
  - 5) w przypadku reklamacji - kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu),

- 6) podpis osoby uprawnionej do złożenia reklamacji lub osoby składającej skargę (wniosek),
  - 7) numer konta bankowego w przypadku ubiegania się o ewentualny zwrot należności.
- Stosowne pouczenie, dotyczące zasad składania reklamacji w odniesieniu do wezwań do zapłaty znajduje się na odwrocie czołowej strony wezwania do zapłaty.
6. Zgłoszenie wypadku w wyniku, którego podróżny poniósł śmierć, doznał zranienia lub naruszony został jego fizyczny lub umysłowy stan zdrowia, można przekazać do KMŁ ustnie, za pisemnym potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia przez KMŁ. Wówczas KMŁ jest zobowiązany poinformować osobę, która ustnie zgłosiła wypadek o konieczności złożenia pisemnej reklamacji zgodnie z ust. 5.
  7. Reklamacje, o których mowa w ust. 2 pkt. 3) i 4), oprócz danych wskazanych w ust. 5, powinny zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.
  8. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, bilet na przewóz) oraz oryginały lub potwierdzone kopie (np. przez notariusza lub upoważnionego pracownika KMŁ) innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia (w tym poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów).
  9. Reklamacje, skargi, wnioski składa się na adres przewoźnika: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Raławicka 56/416, 30-017 Kraków, e-mail: [km@malopolskiekoleje.com.pl](mailto:km@malopolskiekoleje.com.pl),
  10. Reklamacje i skargi, o których mowa w:
    - 1) ust. 2 pkt. 1) – składa się nie później niż przed upływem jednego roku od pierwszego dnia ważności biletu,
    - 2) ust. 2 pkt. 2) - składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia wydania biletu w pociągu
    - 3) ust. 2 pkt. 3) – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania,
    - 4) ust. 2 pkt. 4) – składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy dnia otrzymania wezwania,
  11. Za dzień złożenia reklamacji/skargi/wniosku uważa się datę:
    - a) stempla pocztowego na liście/przesyłce doręczanych pocztą,
    - b) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera,
    - c) złożenia bezpośrednio u przewoźnika,
    - d) wysłania pocztą elektroniczną. Za dzień przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku przez KMŁ, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę wpływu do przewoźnika KMŁ.
  12. Odpowiedzi na reklamacje wskazane w ust. 2 pkt. 1) – 4), KMŁ udziela nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich przyjęcia.
  13. Jeżeli reklamacja wskazana w ust. 2 pkt. 1) – 4) nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 5, 7 i 8, KMŁ wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania takiego wezwania, pouczając, że niezuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę złożenia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania, przez KMŁ uzupełnionej reklamacji.
  14. Odpowiedzi na skargę/wniosek KMŁ udziela się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia jej przyjęcia. Jeżeli KMŁ w usprawiedliwionych przypadkach nie może udzielić odpowiedzi w ciągu jednego

miesiąca, wówczas przed upływem tego terminu informuje skarżącego, w jakim terminie (krótszym niż trzy miesiące od dnia przyjęcia skargi/wniosku) może spodziewać się odpowiedzi.

15. W przypadku złożenia odwołania od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt. 1) – 4), KMŁ udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od daty przyjęcia odwołania.
16. Przepisy dotyczące reklamacji i skarg z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod nadzorem podróżnego: rzeczy, psa i roweru.
17. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji/skargi/wniosku nie należy do kompetencji KMŁ, sprawa jest niezwłocznie kierowana do właściwego podmiotu z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy. 1
18. KMŁ nie udziela odpowiedzi na skargi/wnioski nie zawierające imienia, nazwiska (nazwy) wnoszącego, adresu do korespondencji. 1
19. Reklamacje można składać w drodze korespondencji elektronicznej w związku z biletami zakupionymi:
  - 1) w systemie E-PODRÓŻNIK BILETY – na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY,
  - 2) w systemie MKA i aplikacji iMKA – na zasadach określonych w Regulaminie MKA i aplikacji iMKA,7

#### **§ 24. Rzecznik Praw Pasażera Kolei**

Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez KMŁ usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei [www.pasazer.gov.pl](http://www.pasazer.gov.pl)).

7

#### **§ 25. Postanowienia końcowe**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego prawa, jak również regulaminów:

1. Regulamin wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA, dostępnym pod adresem [www.mka.malopolska.pl](http://www.mka.malopolska.pl);
  2. Regulamin internetowej sprzedaży biletów przez system E-PODRÓŻNIK BILETY. Regulamin umieszczony jest na stronie [e-podroznik.pl](http://e-podroznik.pl) Regulamin internetowej sprzedaży biletów;
- 7