

**„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)**

**Tekst jednolity obowiązujący od dnia  
7 czerwca 2023 r.**

### **Podstawa prawna:**

**Uchwała Nr 147/2022 Zarządu Spółki  
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z dnia  
26 października 2022 r.**

## WYKAZ ZMIAN

Nr porządkowy	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Data	Nr			
1.	17.01.2023	3/2023	01.02.2023	17.01.2023	
2.	24.03.2023	59/2023	01.04.2023	24.03.2023	
3.	21.06.2023	100/2023	07.06.2023	16.06.2023	
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					

# Spis treści

<b>ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE .....</b>	<b>5</b>
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu .....	5
§ 2. Objasnienia określeń i skrótów .....	6
§ 3. Informacje o usługach .....	13
§ 4. Przepisy porządkowe .....	15
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu, a także innych druków .....	18
§ 6. Informacje na biletach .....	18
§ 7. Terminy ważności biletów.....	20
<b>ROZDZIAŁ II. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT .....</b>	<b>22</b>
§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia .....	22
§ 9. Udzielanie pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się .....	23
§ 10. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu .....	25
§ 11. Sprzedaż biletów w ramach PP .....	31
§ 12. Sprzedaż biletów w ramach oferty WB .....	33
§ 13. Zawarcie umowy przewozu .....	35
§ 14. Zmiana umowy przewozu .....	37
§ 15. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika .....	42
§ 16. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe .....	42
§ 17. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane imienne bilety odcinkowe miesięczne .....	47
§ 18. Kontrola dokumentów przewozu .....	49
§ 19. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu .....	50
§ 20. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu .....	53
<b>ROZDZIAŁ III. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY, ZWIERZĄT I ROWERÓW ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH .....</b>	<b>57</b>
§ 21. Przewóz bagażu (rzeczy) .....	57

§ 22. Przewóz zwierząt domowych .....	58
§ 23. Przewóz rowerów .....	60
<b>ROZDZIAŁ IV. INNE POSTANOWIENIA .....</b>	<b>61</b>
§ 24. Rzeczy znalezione .....	62
§ 25. Reklamacje – postanowienia ogólne .....	63
§ 26. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji .....	66
§ 27. Skargi i wnioski.....	69
§ 28. Ochrona danych osobowych .....	70
§ 29. Postanowienia końcowe .....	75

# 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” lub „przewoźnikiem”.
2. Wprowadzenie Regulaminu oraz jego zmiany KMŁ podaje do publicznej wiadomości. Pełny tekst Regulaminu zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika. KMŁ zapewnia ponadto bezpłatny wgląd do Regulaminu w siedzibie przewoźnika.
3. Regulamin zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
  - 1) warunki przewozu:
    - a. osób,
    - b. rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego;
  - 2) zasady obsługi i odprawy podróżnych w pociągach przewoźnika;
  - 3) warunki udzielania pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się;
  - 4) rodzaje dokumentów przewozu;
  - 5) terminy ważności dokumentów przewozu;
  - 6) zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu;
  - 7) zasady postępowania w przypadku:
    - a. zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu,
    - b. kontroli dokumentów przewozu,
    - c. przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
    - d. znalezienia rzeczy w pociągu;
  - 8) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji;
  - 9) tryb składania i terminy rozpatrywania skarg;
  - 10) zasady sprzedaży biletów w ramach Pakietu Podróżnika;
  - 11) zasady sprzedaży biletów w ramach oferty Wspólny Bilet.

4. Przewoźnik nie świadczy usług przewozu: bagażu jako przesyłek bagażowych, pojazdów samochodowych oraz w wagonach z miejscami do leżenia i wagonach sypialnych.
5. Postanowienia niniejszego Regulaminu przewozu są zgodne w szczególności z:
  - 1) Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172/1 z 17 maja 2021 r. z późn.zm.) z wyłączeniami wynikającymi z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (t.j. Dz.U. z 2023, poz.602 z późn.zm.),
  - 2) ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8), wraz z rozporządzeniami:
    - a. rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz. U. z 2021 r., poz.723),
    - b. rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r., Nr 14, poz. 117),
    - c. rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266 z późn.zm.).
6. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą przewozową osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ).
7. Przepisów Regulaminu nie stosuje się do oferty Wspólny Bilet (WB), chyba że postanowienia „Zasad i warunków stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)” stanowią inaczej.

## **§ 2. Objasnienia określeń i skrótów**

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) aplikacja mObywatel** – publiczna aplikacja mobilna, o której mowa w art 19e ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 57), obejmująca usługi, które mogą być wykorzystane przez podróżnych podczas przejazdów pociągami uruchamianymi przez KMŁ:
  - a. mLegitymacja studencka – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości podróżnego oraz uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli biletów,
  - b. mLegitymacja szkolna – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości podróżnego oraz uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli biletów,
  - c. mKDR – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości podróżnego oraz uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli biletów,
  - d. mObywatel – umożliwiająca potwierdzenie tożsamości i wieku podróżnego podczas kontroli biletów;
- 2) aplikacja mPay** – aplikacja, za pomocą której prowadzona jest sprzedaż biletów na przejazdy pociągami KMŁ na zasadach określonych w Regulaminie mobilnej sprzedaży biletów na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (Regulaminie mPay – KMŁ), dostępnym na stronie internetowej przewoźnika;
- 3) automat biletowy** – inaczej: biletomat; urządzenie do sprzedaży biletów na przejazd pociągami uruchamianymi przez KMŁ;
- 4) bilet** – jest to ważny dokument stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu na przejazd osób lub/i przewóz roweru, rzeczy lub psa, niezależnie od jego formy;
- 5) 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 biletym, do którego został wydany;
- 6) bilet elektroniczny** – bilet zakupiony w systemach elektronicznej sprzedaży biletów: E-PODRÓŻNIK BILETY, Bilkom, mPay, KOLEO, SkyCash lub innych, oferujących zakup biletów na przejazdy pociągami KMŁ; rozumie się przez to także bilet zakupiony za pośrednictwem strony internetowej przewoźnika: <https://kolejemalopolskie.com.pl/>;

- 7) bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli w zamian za zatrzymany bilet lub bilet dodatkowy;
- 8) dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inny właściwy dokument, określony w TP-KMŁ;
- 9) dokument przewozu** – bilet na przejazd/przewóz lub wezwanie do zapłaty;
- 10) kasa biletowa** – punkt odprawy KMŁ lub miejsce, w którym upoważniony przez przewoźnika podmiot dokonuje odprawy podróżnych;
- 11) KMŁ, przewoźnik** – „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;
- 12) miejsce ujawnienia** – najbliższa stacja rozkładowego zatrzymania pociągu;
- 13) obsługa KMŁ** – rozumie się przez to kierownika pociągu, konduktora, sprzedawcę biletów oraz inne osoby upoważnione przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu oraz innych czynności określonych w Regulaminie, zarówno na pokładzie pociągów jak i autobusów uruchamianych przez KMŁ;
- 14) opłata dodatkowa** – opłata, której wysokość określona jest zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej, wskazana w Rozdziale 4 Działu VI TP-KMŁ i pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego biletu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny;
- 15) 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 Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat



dotkających z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej;

- 16) opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata za wydanie biletu, pobierana w pociągu na zasadach określonych w Regulaminie w przypadku przejazdu od stacji, na których czynna jest kasa biletowa, prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju. Opłata wskazana jest w Rozdziale 3 Działu VI TP-KMŁ;
- 17) opóźnienie** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu podanym do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty, a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu do stacji docelowej;
- 18) osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się** – każda osoba, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej, mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać jej korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku;
- 19) osoba upoważniona do kontroli** – kierownik pociągu lub inna osoba upoważniona przez KMŁ do kontroli w pociągach przewoźnika;
- 20) Pakiet Podróżnika** – dokument przewozu stanowiący zestawienie odrębnych biletów jednorazowych na przejazd pociągami co najmniej dwóch przewoźników, zwany dalej „PP”;
- 21) pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies-przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies-asystent osoby z niepełnosprawnością, który ułatwia takiej osobie aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 100 z późn.zm.);
- 22) Plan Podróży** – odrębny wydruk, wydawany wraz z biletem WB, stanowiący integralną jego część, zawierający wybrane przez podróżnego połączenie wynikające z obowiązujących na dzień podróży rozkładów jazdy pociągów przewoźników stosujących WB, zgodnie z którymi wystawiany jest bilet WB;
- 23) 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 daty i 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;

**24)przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności;

**25)Regulamin BILKOM** – rozumie się przez to Regulamin internetowej sprzedaży biletów przez system BILKOM, dostępny na stronie internetowej: <https://bilkom.pl/>;

**26)Regulamin mPay – KMŁ** – rozumie się przez to Regulamin mobilnej sprzedaży biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (Regulamin mPay – KMŁ), dostępny na stronie internetowej przewoźnika: <https://kolejemalopolskie.com.pl/>;

**27)Regulamin E-PODRÓŻNIK BILETY** – rozumie się przez to Regulamin serwisu oraz internetowej sprzedaży biletów na przewóz osób oraz na przewóz przesyłek przez system E-PODRÓŻNIK BILETY. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej: [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl);

**28)Regulamin KOLEO** – rozumie się przez to Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (Regulamin KOLEO-KMŁ), dostępny na stronie internetowej przewoźnika [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl);

**29)Regulamin SkyCash** – rozumie się przez to Regulamin usługi Bilet przez aplikację mobilną w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (Regulamin SkyCash-KMŁ), dostępny na stronie internetowej przewoźnika [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl);

**30)RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1, z późn. zm.);

**31)Rozporządzenie 2021/782** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków

pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172/1 z 17 maja 2021 r. z późn.zm.);

**32) Rozporządzenie MI z dnia 06.04.2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących w pociągach** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz. U. z 2021 r., poz.723);

**33) Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych** – 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. z 2005 r., Nr 14, poz. 117);

**34) Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006 r. w sprawie postępowań reklamacyjnych** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266 z późn.zm.);

**35) Serwis BILKOM** – serwis internetowy dostępny pod adresem: <https://bilkom.pl/> lub w formie aplikacji natywnej, umożliwiającej zakup biletów na przejazd pociągami uruchamianymi przez KMŁ na zasadach określonych w Regulaminie BILKOM-KMŁ;

**36) stacja** – miejsce na linii kolejowej, w którym kolejowa usługa pasażerska może się rozpocząć, zatrzymać lub zakończyć;

**37) stacja/przystanek nieobsadzony** – stacja/przystanek, na którym nie ma lub jest nieczynna kasa biletowa. Stacja/przystanek, na której zainstalowany jest wyłącznie automat biletowy, rozumiana jest jako punkt nieobsadzony;

**38) strona internetowa** – portal KMŁ, znajdujący się pod adresem internetowym: <https://kolejemalopolskie.com.pl/>;

**39) System E-PODRÓŻNIK BILETY** – system informatyczny dostępny dla klientów globalnej sieci internetowej, w postaci aplikacji lub widżetu na stronie internetowej, który działając w odpowiednim systemie operacyjnym, umożliwia zakup wybranych biletów na przejazd pociągiem KMŁ, na zasadach

określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY, dostępnym pod adresem internetowym: <https://e-podroznik.pl>;

**40) System KOLEO** – system informatyczny, dostępny dla pasażerów za pośrednictwem globalnej sieci internetowej lub aplikacji mobilnej, za pomocą których możliwy jest zakup biletów na pociągi uruchamiane przez KMŁ na zasadach wskazanych w Regulaminie KOLEO-KMŁ;

**41) System SkyCash** – system, za pomocą którego prowadzona jest sprzedaż biletów na przejazdy pociągami KMŁ na zasadach określonych w Regulaminie usługi Bilet przez System SkyCash w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (Regulaminie SkyCash-KMŁ), dostępnym na stronie internetowej przewoźnika;

**42) System MKA/aplikacja iMKA** – system/aplikacja natywna, za pomocą którego/której prowadzona jest sprzedaż biletów na przejazd pociągami KMŁ na zasadach określonych w Regulaminie wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA oraz sprzedaży biletów przez Internet, dostępnym pod adresem internetowym: <https://mka.malopolska.pl/regulaminy>;

**43) TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.;

**44) Ustawa Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8);

**45) UTK** – Urząd Transportu Kolejowego, adres: Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, email: [pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl);

**46) wezwanie do zapłaty** – dokument przewozu wystawiany w przypadku braku ważnego biletu na przejazd/przewóz przez osobę upoważnioną do kontroli biletów podróżnemu w przypadku braku ważnego biletu na przejazd/przewóz, który odmawia lub nie może uregulować należności w pociągu;

**47) Wspólny Bilet (WB)** – oferta stosowana przez KMŁ przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego Planu Podróży, realizowana pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników, na podstawie Zasad i warunków stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB); zwany dalej „WB”;

**48) wymiana biletu** – jednoczesny zwrot i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami uruchamianymi przez KMŁ;

- 49)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 (t.j. Dz. U. 2022 r., poz. 572 z późn.zm.);
- 50)ZW-WB** – „Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)” dostępne na stronie internetowej KMŁ: <https://kolejemalopolskie.com.pl>.

### § 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 oraz warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,
  - d. warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
  - e. informacji o możliwości i warunkach przewozu rowerów,
  - f. informacji o okolicznościach mogących przerwać lub opóźnić połączenia oraz o przerwie w ruchu, opóźnieniu pociągu lub utracie połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,
  - g. informacji o zaprzestaniu i wznowieniu oraz uruchomieniu nowych połączeń,
  - h. informacji o usługach dostępnych w pociągu,
  - i. informacji na temat 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 12 288 82 00 w zakresie:
  - a. rozkładu jazdy pociągów,
  - b. warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,
  - c. oferty biletowej;

- 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej – w zakresie wskazanym w pkt 1 lit j. na adres: [pasazer@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:pasazer@kolejemalopolskie.com.pl), a w pozostałym zakresie na adres [sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:sekretariat@kolejemalopolskie.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 przewoźnika lub na rzecz przewoźnika – w formie piktogramu lub wywieszki,
    - b. numerach telefonów, pod którymi dostępna jest informacja o możliwości przejazdu pociągami KMŁ osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się, a także o warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach,
    - c. podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia 2021/782, w tym o danych kontaktowych 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 z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać niezbędne informacje,
    - d. możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej KMŁ,
    - e. podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia 2021/782, w tym o danych kontaktowych UTK.
3. Na żądanie podróżnego, informacje określone w ust. 1 udzielane są w kasie biletowej KMŁ lub innej prowadzącej sprzedaż biletów na przejazdy pociągami KMŁ.
4. Informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1, udzielane są także – w miarę możliwości – bezpośrednio przez obsługę pociągu.
5. W pociągach KMŁ udostępniane są dane umożliwiające kontakt z UTK.

## § 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pojazdami uruchamianymi przez KMŁ są zobowiązane do przestrzegania dyspozycji związanych z bezpieczeństwem przewozu, wydawanych przez obsługę KMŁ, a także do przestrzegania przepisów określonych w Rozporządzeniu MI z dnia 06.04.2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących w pociągach. Zgodnie z postanowieniami tego aktu prawnego, w pociągach przewoźnika zabronione jest między innymi:
  - 1) niszczenie, uszkodzanie lub czynienie niezdatnymi do użytku urządzeń w pojazdach kolejowych przewoźnika;
  - 2) dokonywanie nieuprawnionych zmian stanu urządzeń sterowania ruchem kolejowym, urządzeń informacyjnych, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegających, urządzeń służących do obsługi osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się, systemów oświetleniowych oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzanie, manipulowanie nimi i zmianę ich usytuowania;
  - 3) dokonywanie nieuprawnionych zmian stanu sygnałów, wskaźników i oznakowania oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzanie, zmianę ich usytuowania lub obrazu;
  - 4) nieuprawnione korzystanie z urządzeń alarmowych oraz awaryjnych;
  - 5) przebywanie bez upoważnienia w miejscach, do których wstęp jest zabroniony;
  - 6) korzystanie przez osoby nieuprawnione z urządzeń znajdujących się w miejscach, do których dostęp jest zabroniony;
  - 7) zamalowywanie elementów lub powierzchni pojazdów kolejowych bez zgody przewoźnika;
  - 8) umieszczanie lub usuwanie napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody przewoźnika;
  - 9) wnoszenie i przewożenie broni i materiałów niebezpiecznych bez stosownego zezwolenia, jeżeli jest ono wymagane do ich posiadania, lub innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa osób, wyposażenia i urządzeń oraz pojazdów kolejowych;

- 10)pozostawianie zwierząt bez dozoru oraz wprowadzanie lub wpuszczanie psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystujących, oraz psów bez aktualnego świadectwa szczepienia;
- 11)wnoszenie i zażywanie środków odurzających;
- 12)sprzedaż, podawanie i spożywanie napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
- 13)zanieczyszczanie i zaśmiecanie lub załatwianie potrzeb fizjologicznych w miejscach do tego niewyznaczonych;
- 14)prowadzenie działalności gospodarczej, w tym prowadzenie akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej bez zgody przewoźnika;
- 15)prowadzenie zbiorów pieniężnych bez zgody przewoźnika, z wyjątkiem prowadzenia zbiorów publicznych, o których mowa w ustawie z dnia 14 marca 2014 r. o zasadach prowadzenia zbiorów publicznych (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 1672);
- 16)zakłócanie krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług przewoźnika;
- 17)pozostawianie bez opieki bagaży lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi;
- 18)dokonywanie nieuprawnionych zmian stanu urządzeń systemu sprzedaży biletów oraz zakłócanie ich działania, w szczególności poprzez ich uszkodzanie i manipulowanie nimi;
- 19)pozostawianie bez opieki urządzeń transportu, w szczególności rowerów, hulajnóg i innych pojazdów jedno lub wielośladowych, w tym z napędem elektrycznym, poza miejscami do tego przeznaczonymi;
- 20)wchodzenie przez osoby nieuprawnione do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamianie tych pojazdów;
- 21)dokonywanie zmiany oznaczenia pojazdu kolejowego oraz oznaczenia pomieszczeń w pojeździe kolejowym przez osoby nieuprawnione;
- 22)wchodzenie bez zgody przewoźnika do pojazdów kolejowych niedostępnych dla podróżnych, w szczególności do pociągów specjalnych, nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do pojazdów kolejowych na torach postojowych;
- 23)nieuzasadnione uruchamianie lub zatrzymywanie pojazdu kolejowego, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego;



- 24) wsiadanie do pojazdu kolejowego i wysiadanie z pojazdu kolejowego po sygnale odjazdu podanym przez kierownika pociągu lub konduktora, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
  - 25) zajmowanie miejsc w pojeździe kolejowym przed jego podstawieniem na tor przy peronie odjazdowym;
  - 26) wyrzucanie przedmiotów z pojazdu kolejowego na zewnątrz;
  - 27) umieszczanie na miejscach przeznaczonych do siedzenia w pojeździe kolejowym nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
  - 28) palenie tytoniu w pojazdach szynowych eksploatowanych przez przewoźnika (w tym nowatorskich wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych);
  - 29) żebranie;
  - 30) podczas jazdy pojazdem kolejowym:
    - a. wychylanie się z okien,
    - b. otwieranie zewnętrznych drzwi pociągu,
    - c. zatrzymywanie się na pomostach między pojazdami kolejowymi,
    - d. przechodzenie z jednego pojazdu kolejowego do drugiego, gdy nie są one połączone ze sobą przejściami ochronnymi oraz przebywanie na stopniach pojazdu kolejowego;
  - 31) korzystanie z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
  - 32) pozostawanie w pojeździe kolejowym po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
  - 33) przebywanie na dachu, zderzakach, platformach lub innych elementach konstrukcyjnych pojazdu kolejowego, nieprzeznaczonych do przewozu osób.
2. W przypadku:
- 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organy 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. w sprawie ustalania opłat dodatkowych, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty na zasadach określonych w § 20.
3. Z pociągu mogą być usunięte lub niedopuszczone do przewozu osoby:
- 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;

- 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz (chyba, że naruszałoby to zasady współżycia społecznego).
4. Podróżnemu, o którym mowa w ust.3, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, po potrąceniu 10% tytułem odstępnego, na zasadach określonych w § 16.

## **§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu, a także innych druków**

1. KMŁ wydaje następujące rodzaje dokumentów przewozu:
  - 1) bilety na przejazd osób:
    - a. jednorazowe w określonej relacji,
    - b. odcinkowe miesięczne imienne, uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów we wskazanej na bilecie relacji;
  - 2) bilety na przewóz:
    - a. roweru,
    - b. rzeczy,
    - c. psa;
  - 3) wezwania do zapłaty;

a ponadto:

  - 4) bilety zastępcze;
  - 5) poświadczenia o:
    - a. zgłoszeniu braku ważnego biletu,
    - b. opóźnieniu pociągu;
  - 6) pokwitowania zatrzymania dokumentu;
  - 7) pokwitowania przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu.
2. Bilety na przewóz rzeczy, psa albo roweru są wydawane do posiadanego biletu na przejazd lub wraz z biletem na przejazd.

## **§ 6. Informacje na biletach**

1. Bilet na przejazd musi zawierać następujące informacje:
  - 1) oznaczenie 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 zawierać odpowiednio:
- 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, wpisane w sposób trwały przez właściciela biletu przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu;
  - 13) kod 2D i inne znaki służące do elektronicznej weryfikacji biletu;
  - 14) inne informacje dotyczące przewozu.
3. Bilet odcinkowy miesięczny imienny 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 8;
  - 2) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, wpisane w sposób trwały przez właściciela biletu przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu;
  - 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 bagażu 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 mogą mieć formę papierową lub mogą być okazane na urządzeniu mobilnym (bilety elektroniczne).
6. Informacje o tym, czy dany bilet stanowi *wspólny bilet*, stosownie do treści art. 12 Rozporządzenia 2021/782, udostępnione są w sposób zwyczajowo przyjęty.
7. Każdy bilet, ważny na przejazdy pociągami KMŁ, podlega przepisom Rozporządzenia 2021/782 z uwzględnieniem zasad określonych w art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.

## **§ 7. Terminy ważności biletów**

1. Termin ważności biletów jest uzależniony od rodzaju biletu i zastosowanej oferty.
2. Termin ważności biletów:
  - 1) jednorazowych na przejazd w określonej relacji w jedną stronę:
    - a. na odległość do 50 km – wynosi 3 godziny, licząc od daty i godziny wydania lub wskazanej przez podróżnego,
    - b. na odległość od 51 do 100 km – wynosi 6 godzin, licząc od daty i godziny wydania lub wskazanej przez podróżnego,
    - c. na odległość 101 km lub więcej – wynosi 1 dzień, przy czym dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00 (z zastrzeżeniem biletów z elektronicznych kanałów sprzedaży);
  - 2) jednorazowych na przejazd w określonej relacji „tam i z powrotem” – wynosi 1 dzień;
  - 3) odcinkowych miesięcznych imiennych – ważny jest na czas zawarcia umowy przewozu;
  - 4) wydanych według ofert specjalnych – określony jest w postanowieniach szczególnych tych ofert, podawanych do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty;

5) na przewóz:

- a. roweru,
- b. rzeczy,
- c. psa

- wynosi jeden dzień, wskazany przez podróżnego, w ramach ważności biletu na przejazd, do którego został wydany;

6) wydanych na przejazd w ramach oferty WB – określony jest w ZW-WB i wynosi:

- a. 3 godziny – dla drogi przewozu do 50 km,
- b. 6 godzin – dla drogi przewozu od 51 do 100 km,
- c. 12 godzin – dla drogi przewozu od 101 km do 300 km,
- d. 24 godziny – dla drogi przewozu powyżej 300 km;

7) wydanych na przejazd w ramach PP – określony jest w TP-KMŁ.

- 3. Termin ważności/wyjazdu jest wskazany na bilecie.
- 4. Nie przedłuża się terminów ważności biletów, z zastrzeżeniem ust. 8 i ust. 9.
- 5. W ramach terminu ważności biletu podróżny może dokonywać przerw w podróży.
- 6. Rozpoczęcie terminu ważności biletu oznacza się faktyczną datą lub datą i godziną wyjazdu.
- 7. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 dnia ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej.
- 8. Po rozpoczęciu przejazdu w dniu ważności biletu, podróżny może dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy, jeżeli odbywa przejazd na podstawie biletu jednorazowego. Przejazd ten musi odbywać się bez przerwy pociągiem bezpośrednim lub najbliższym pociągiem jadącym w danym kierunku (w przypadku konieczności przesiadania się wynikającego z rozkładu jazdy) o ile przepisy wynikające z ofert specjalnych nie stanowią inaczej.
- 9. 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 z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
2. Wyznaczone miejsca oznacza się za pomocą piktogramów.
3. Pierwszeństwo do zajmowania miejsc, 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. 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 i innych tego rodzaju rzeczy na miejscu nie jest uważane za jego zajęcie. Podróżny, który zakupi większą ilość biletów i zajmuje miejsca siedzące pomimo, że osoby nie obywają przejazdu traci prawo do korzystania z tych miejsc – bilety podlegają do zwrotu po uzyskaniu odpowiedniego poświadczenia.
6. Pociągi KMŁ nie są objęte rezerwacją miejsc. W związku z tym, 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 nóg w obuwiu, zwierząt (również na kocach, pledach lub koszykach), bagażu ręcznego ani przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca.
8. W pociągach uruchamianych przez KMŁ wyznaczone są miejsca do celów służbowych, przeznaczone dla obsługi pociągu. Miejsca te oznakowane są jako „miejsca służbowe” i są niedostępne dla podróżnych. Podróżni mogą zająć miejsca służbowe tylko i wyłącznie za zgodą obsługi pociągu.

## **§ 9. Udzielanie pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się**

1. Osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się – w miarę możliwości – KMŁ zapewnia możliwość swobodnego podróżowania swoimi pociągami. Personel KMŁ jest zobowiązany do podejmowania wszelkich racjonalnych starań, aby umożliwić osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się 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 z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się można uzyskać/dokonać:
  - 1) wysyłając zapytanie/zgłoszenie na adres e-mail: [asysta@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:asysta@kolejemalopolskie.com.pl);
  - 2) dzwoniąc pod numer telefonu 790 37 40 36 czynny całą dobę.
3. KMŁ zapewnia nieodpłatnie pomoc osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia takiej pomocy konkretnej osobie przynajmniej na 24 godziny przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji.
4. Jeżeli przejazd osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się będzie realizowany na podstawie biletu:
  - 1) jednorazowego, odbywanego więcej niż jednym pociągiem (z przesiadką),
  - 2) umożliwiającego wielokrotne przejazdy (np. bilet miesięczny lub jednorazowy T/P)– wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej i pełnej informacji na temat kolejnych przejazdów.
5. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością i osobie o ograniczonej możliwości poruszania się powinno zawierać następujące informacje:
  - 1) datę i godzinę przejazdu;
  - 2) relację przejazdu;

- 3) imię i nazwisko oraz numer telefonu podróżnego, który będzie odbywał przejazd lub numer telefonu osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany;
  - 4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia możliwości poruszania się podróżnego, który będzie odbywał przejazd;
  - 5) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (jeśli tak, to czy jest to wózek z napędem, czy bez) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiającego poruszanie się (chodzik, kule itp.);
  - 6) czy podróżny będzie odbywał przejazd sam;
  - 7) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu (np. czy podróżny będzie odbywał przejazd z bagażem ręcznym, psem albo rowerem).
6. Osoba, która dokona zgłoszenia, jest niezwłocznie informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić (nie wcześniej niż na 60 minut i nie później niż na 30 minut przed określoną w rozkładzie jazdy pociągów godziną odjazdu).
  7. 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, aby osoba z niepełnosprawnością oraz osoba o ograniczonej możliwości poruszania się mogła odbyć przejazd pociągiem.
  8. Na stacjach, na których nie ma personelu albo jest utrudniony dostęp do peronów czy też występują inne bariery architektoniczne, techniczne lub organizacyjne, które mogą sprawić, że przejazd osoby z niepełnosprawnością będzie niemożliwy, wywiesza się łatwo dostępną informację, dotyczącą najbliższej stacji dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnością, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępna pomoc dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
  9. KMŁ poinformuje osobę, która dokonała zgłoszenia o ewentualnych przyczynach odmowy przewozu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się w sytuacji, gdy z jakichkolwiek przyczyn nie będzie w stanie zrealizować tego przewozu.
  10. Osoba zgłaszająca przejazd osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się powinna podjąć wszelkie racjonalne



działania w celu poinformowania przewoźnika o zgłoszonym przejeździe, który się nie odbędzie z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 12 godzin.

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

1. Bilety na przejazd/przewóz podróżny może nabyć:
  - 1) w kasie biletowej KMŁ lub kasach biletowych przewoźników, z którymi zostały zawarte umowy odpowiednio na sprzedaż biletów jednorazowych lub jednorazowych i okresowych; kasy biletowe oznaczone są odpowiednim piktogramem (informacją o prowadzonej sprzedaży biletów na pociągi „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.);
  - 2) za pośrednictwem systemu sprzedaży E-PODRÓŻNIK BILETY;
  - 3) u obsługi w pociągu;
  - 4) w automacie biletowym;
  - 5) za pośrednictwem systemu sprzedaży MKA i aplikacji mobilnej iMKA;
  - 6) za pośrednictwem aplikacji mPay;
  - 7) za pośrednictwem serwisu BILKOM;
  - 8) za pośrednictwem systemu KOLEO;
  - 9) za pośrednictwem systemu SkyCash.
2. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą, po której kursują pociągi uruchamiane przez przewoźnika. W przypadku, gdy pociąg kursuje drogą dłuższą/okrężną z tytułu robót torowych lub zmiany spowodowanej utrudnieniami w ruchu, bilety sprzedaje się drogą krótszą.
3. W kasach biletowych, o których mowa w ust. 1 pkt 1, można:
  - 1) zakupić bilety na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ:
    - a. jednorazowe,
    - b. odcinkowe miesięczne imienne,
    - 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) zakupić bilety na przejazd pociągami innych przewoźników, z którymi zostały zawarte umowy świadczenia kolejowych usług przewozowych; przewoźnicy ci oznaczeni są piktogramem w widocznym miejscu na kasie biletowej;
- 5) zakupić bilety w ramach PP oraz oferty WB.
4. Za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY można nabyć:
- 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
  - 2) bilety miesięczne imienne na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
  - 3) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru
- na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY.
5. W pociągu:
- 1) u obsługi pociągu, na zasadach określonych w ust.15, z zastrzeżeniem ust.20, można nabyć:
    - a. bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
    - b. bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru,
    - c. bilety miesięczne imienne, na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ.
  - 2) w automatach biletowych można nabyć:
    - a. bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
    - b. bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru,
    - c. doładowanie na kartę MKA (bilety miesięczne).
6. Za pomocą aplikacji iMKA można nabyć:
- 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
  - 2) bilety odcinkowe miesięczne imienne na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
  - 3) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru.

7. W punktach obsługi MKA można nabyć bilety miesięczne imienne na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ.
8. Za pomocą serwisu BILKOM można nabyć:
  - 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
  - 2) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru;
  - 3) bilety w ramach PP oraz oferty WB.
9. Za pomocą aplikacji mPay można nabyć:
  - 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
  - 2) bilety miesięczne imienne na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
  - 3) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru.
10. Za pomocą systemu KOLEO można nabyć:
  - 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
  - 2) bilety miesięczne imienne na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
  - 3) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru.
11. Za pomocą systemu SkyCash można nabyć:
  - 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
  - 2) bilety miesięczne imienne na przejazd od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
  - 3) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru.
12. W kasach biletowych, u obsługi pociągu, za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, systemu MKA, aplikacji iMKA, aplikacji mPay, systemu SkyCash systemu KOLEO lub serwisu BILKOM, na zasadach przedsprzedaży tj. do 30 dni naprzód, można nabyć bilety, o których mowa odpowiednio w ust. 3 pkt 1, ust. 4, ust. 5-11, według cen obowiązujących w dniu zakupu.
13. Zasady korzystania z biletów na przejazd/przewóz wydanych według ofert specjalnych są określone w warunkach taryfowych tych ofert i zamieszczone są na stronie internetowej KMŁ.

14. Bilety według niektórych ofert specjalnych można nabyć wyłącznie w pociągu KMŁ w dniu wyjazdu.
15. U obsługi pociągu jest możliwość:
- 1) zakupu biletów jednorazowych, o których mowa w ust. 5 pkt 1 lit. a, ważnych na wyjazd w dniu nabycia;
  - 2) zakupu biletów odcinkowych miesięcznych imiennych, o których mowa w ust. 5 pkt 1 lit. c z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu ich nabycia lub w dniu wskazanym przez podróżnego na zasadach przedsprzedaży, to jest do 30 dni przed terminem wyjazdu; bilety te wydaje się od stacji wsiadania podróżnego do pociągu lub od dowolnej stacji na drodze przebiegu pociągu, w którym dokonuje się odprawy, do stacji wskazanej przez podróżnego;
  - 3) dokonania zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
  - 4) otrzymania poświadczenia, między innymi, 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.
16. W pociągach uruchamianych przez KMŁ osoba upoważniona do kontroli może wystawić ponadto:
- 1) wezwanie do zapłaty;
  - 2) pokwitowanie zatrzymania dokumentu, w przypadkach określonych w § 19 i § 20;
  - 3) bilet zastępczy;
  - 4) pokwitowanie znalezienia rzeczy w pociągu.
17. W automatach biletowych można nabyć bilety zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie na zasadach przedsprzedaży, tj. do 30 dni przed terminem wyjazdu.
18. W pociągach uruchamianych przez KMŁ dokonuje się odprawy osób, pobierając opłaty za:
- 1) przejazd;
  - 2) przewóz roweru lub psa;
  - 3) przewóz rzeczy, w przypadkach określonych w TP-KMŁ;
  - 4) wydanie biletu w pociągu, z zastrzeżeniem ust.22.
19. 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 obsłudze pociągu, na warunkach określonych w ust.20, braku ważnego biletu;
- 2) w pociągu – zamieszcza się nazwę stacji, datę wyjazdu i numer pociągu, a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.

Na poświadczeniu wydanym z terminala mobilnego nie jest wymagane podawanie żadnych dodatkowych danych. W przypadku, gdy obsługa pociągu nie może wydać poświadczenia, wówczas wskazuje podróżnemu miejsce, w którym ma oczekiwać na jego przybycie lub nakazuje zajęcie miejsca.

20. 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 lub obsługi pociągu w celu nabycia biletu, a w przypadku nieobecności kierownika lub obsługi pociągu w tej części składu – oczekiwać na ich przybycie. Podróżni, z wyjątkiem osób wymienionych w ust.21, którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróżnych bez ważnego dokumentu przewozu (*vide* § 19). Jeżeli podróżny zamierza zakupić bilet w automacie biletowym znajdującym się w pociągu, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pociągu nabyć bilet, a w przypadku niemożności zakupu, spowodowanej np. awarią lub wadliwym działaniem automatu, udać się do obsługi w celu nabycia biletu.

21. Osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego biletu na przejazd. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli. W przypadku odmowy uiszczenia przez te osoby w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednio postanowienia § 20.

22. Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od osób, o których mowa w ust.21, a także od osób, które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust.20:

- 1) rozpoczynających przejazd od stacji w czasie, gdy kasa biletowa jest nieczynna, nie ma kasy biletowej lub nie sprzedaje się w kasie biletów danego rodzaju (nawet w przypadku czynnego automatu biletowego);
- 2) z ważnym biletem, które zgłoszą zamiar zmiany umowy przewozu w zakresie:

- a. zmiany terminu – wyłącznie na termin wcześniejszy,
- b. przejazdu poza stację przeznaczenia – najpóźniej przed stacją wskazaną na posiadanym bilecie,
- c. przejazdu inną, dłuższą drogą – najpóźniej przed rozpoczęciem przejazdu na tej drodze;

3) które poproszą o wydanie biletu z ulgą 100%;

4) posiadających:

- a. wydane przez kasę biletową poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu,
- b. bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją: „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika (bez opłaty za jego wydanie) w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut oraz z adnotacją: „Dalej w pociągu POLREGIO” lub „Dalej w pociągu.....(nazwa przewoźnika)”,
- c. bilet z niższym (wyższym) wymiarem ulgi niż faktycznie przysługująca,
- d. bilet na przejazd pociągiem innego przewoźnika,
- e. bilet ulgowy bez ważnego dokumentu poświadczającego prawo do ulgowego przejazdu (podróżny oświadcza, że takie uprawnienie posiada);

5) rozpoczynających przejazd od stacji, na której jest czynna kasa biletowa, ale podróżny zamierzał zakupić bilety w automacie znajdującym się w pociągu, choć z powodu awarii automatów lub braku tego rodzaju biletów w automacie zgłosił się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust.20.

23. 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. Na poświadczeniu wydanym z terminala mobilnego nie jest wymagane podawanie żadnych dodatkowych danych. Zwrotu należności za niewykorzystany, a odpowiednio poświadczony bilet – bez potrącania odstępnego – dokonuje kasa biletowa na zasadach określonych w § 16. W przypadku nieuregulowania należności w pociągu stosuje się odpowiednio postanowienia § 20;

- 2) bilet na przejazd w terminie późniejszym – uznaje się okazany bilet jako ważny na dany przejazd.
24. Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli przyjmuje należności za przejazd/przewóz w formie gotówkowej wyłącznie w PLN albo w formie bezgotówkowej, za pośrednictwem kart płatniczych i innych instrumentów płatniczych. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki pozwalającej na uregulowanie należności przewozowych albo nie ma możliwości nabycia biletu w inny sposób, wówczas wystawia się wezwanie do zapłaty wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych.
25. Podróżny posiadający bilet wydany w pociągach KMŁ z adnotacją „Dalej w pociągu... (nazwa przewoźnika)” 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.

## **§ 11. Sprzedaż biletów w ramach PP**

1. W kasach biletowych, oznaczonych piktogramem zawierającym logo PP jest możliwość nabycia maksymalnie 6 (sześciu) biletów w ramach tej oferty na jednorazowy przejazd pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch wymienionych przewoźników:
- 1) PKP Intercity S.A.;
  - 2) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.;
  - 3) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.;
  - 4) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.;
  - 5) POLREGIO S.A.;
  - 6) „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.;
  - 7) „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.;
  - 8) Koleje Dolnośląskie S.A.;
  - 9) Koleje Śląskie sp. z o.o.;
  - 10) Arriva RP sp. z o.o.

2. Bilety sprzedawane są na zasadach określonych w taryfach, regulaminach przewozu lub warunkach taryfowych ofert ustalonych przez przewoźnika na przejazd którego jest wydawany dany bilet.
3. Wykaz rodzajów biletów, ofert oraz wymiar ulg stosowanych w ramach PP zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika stosującego PP.
4. Bilet wydany w ramach PP:
  - 1) na przejazd pociągiem KMŁ – podlega zwrotowi na warunkach określonych przez KMŁ;
  - 2) na przejazd pociągiem innego przewoźnika – podlega zwrotowi na warunkach określonych przez tego przewoźnika, z zastrzeżeniem ust. 5-6.
5. W przypadku rezygnacji z któregokolwiek z biletów wydanych w ramach PP, zmiany rodzaju pociągu lub terminu wyjazdu, dokonanej:
  - 1) przed rozpoczęciem terminu ważności pierwszego biletu z PP – należy zwrócić posiadany bilet i nabyć nowy(-e) bilet(-y) na faktyczny przejazd; zwrotu należności dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż biletów w ramach PP lub o zwrot można wystąpić w drodze reklamacji na warunkach określonych przez przewoźników stosujących PP;
  - 2) po rozpoczęciu terminu ważności pierwszego biletu z PP – zwrot należności za nabyte bilety z PP możliwy jest po złożeniu reklamacji/wniosku, na warunkach określonych przez przewoźnika, który powinien realizować przejazd, z powodu którego podróżny zwraca bilet, za wyjątkiem ostatniego(-ich) biletu(-ów) w PP, za które zwrot należności można uzyskać w kasie biletowej oznaczonej logo PP.
6. W przypadku rezygnacji z biletów zakupionych w ramach PP przed rozpoczęciem terminu ich ważności, zwrot należności za wszystkie całkowicie niewykorzystane bilety może nastąpić w kasie biletowej oznaczonej logo PP lub po złożeniu reklamacji/wniosku na zasadach określonych przez przewoźników stosujących PP.
7. Podróżny korzystający z PP może zabrać ze sobą do danego pociągu i przewieźć rzeczy, zwierzęta lub rower na zasadach obowiązujących u przewoźnika, który realizuje dany przejazd, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Przewóz roweru jest możliwy pod warunkiem, że na przejazd pociągiem każdego z przewoźników realizujących przewóz w ramach PP, dostępne są miejsca dla podróżnych z rowerem.



9. Reklamacje dotyczące przewozów wykonywanych w ramach PP będą przyjmowane u każdego przewoźnika biorącego udział w przewozie, ale rozpatrywane przez tego z nich, którego reklamacja/wniosek rzeczywiście dotyczy – na zasadach ogólnych obowiązujących u konkretnego przewoźnika w tej materii.
10. Bilety wydane w ramach PP stanowią odrębne umowy przewozu i nie są traktowane jako *wspólny bilet* w rozumieniu art. 12 Rozporządzenia 2021/782.
11. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, dotyczących przewozów oferowanych w ramach PP, stosuje się taryfy, regulaminy przewozu oraz warunki taryfowe ofert ustalone przez danego przewoźnika stosującego PP.

## **§ 12. Sprzedaż biletów w ramach oferty WB**

1. W kasach biletowych, oznaczonych piktogramem zawierającym logo oferty WB, można nabyć bilety jednorazowe na przejazd w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego Planu Podróży, realizowanej pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch wymienionych przewoźników:
  - 1) POLREGIO S.A.;
  - 2) PKP Intercity S.A.;
  - 3) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.;
  - 4) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o. o.;
  - 5) Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o.;
  - 6) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.;
  - 7) Koleje Dolnośląskie S.A.;
  - 8) „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.;
  - 9) Koleje Śląskie sp. z o.o.;
  - 10) Arriva RP sp. z o. o.
2. Zasady i warunki korzystania przez podróżnych z WB, w tym postanowienia dotyczące:
  - 1) zasad i warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
  - 2) rodzajów dokumentów przewozu i terminy ważności biletu,
  - 3) trybu składania i rozpatrywania reklamacji i skarg,

- 4) postępowania w przypadku przejazdu podróżnego bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
  - 5) zasad przyznawania odszkodowania w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie skutkującej opóźnieniem w dotarciu podróżnego do stacji przeznaczenia,
  - 6) niektórych warunków przewozu osób, bagażu, zwierząt, roweru
    - określone są w ZW-WB oraz Załącznikach do tego dokumentu. Załączniki zawierają: Cennik WB (tj. zasady obliczania i ustalania opłat za przejazd; cennik bazowy; opłaty za przewóz; opłaty dodatkowe; opłaty manipulacyjne); wykaz przewoźników uczestniczących w WB; rodzaje i wymiary ulg ustawowych dostępnych w WB; dostępność biletów WB w serwisie internetowym pod adresem internetowym: [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl). W kategoriach spraw nieuregulowanych w ZW-WB oraz Załącznikach do tego dokumentu, obowiązują postanowienia odpowiednich regulaminów lub taryf przewoźników uczestniczących w WB.
3. W ramach WB podróżny może odbyć przejazd, jeżeli pociągi są uruchamiane przez co najmniej dwóch przewoźników oraz:
- 1) droga przewozu jest ciągła (odbywa się na łączących się ze sobą odcinkach) i nie dłuższa niż 1400 km;
  - 2) czas na przesiadkę nie jest krótszy niż 10 minut;
  - 3) podróż odbywa się według taryfy normalnej lub ulgi ustawowej o tym samym wymiarze dla całej drogi przewozu objętej w Planie Podróży;
  - 4) czas przejazdu pociągami wskazanymi w Planie Podróży, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy, nie przekracza:
    - a. 3 godzin – dla drogi przewozu do 50 km,
    - b. 6 godzin – dla drogi przewozu od 51 do 100 km,
    - c. 12 godzin – dla drogi przewozu od 101 km do 300 km;
    - d. 24 godzin – dla drogi przewozu powyżej 300 km.
4. Nie wydaje się biletu w ramach WB, jeżeli:
- 1) przewóz, choćby na jednym odcinku, odbywa się dwukrotnie na tej samej drodze przejazdu, z wyłączeniem przypadków wynikających z rozkładu jazdy lub dogodności połączenia;
  - 2) przewóz na całej drodze przewozu lub na jej części stanowi przejazd okólny rozumiany jako zamknięty krąg w tym od i do tej samej stacji –

- a w miejscowościach o więcej niż jednej stacji, również od i do stacji w tej miejscowości;
- 3) podróżny zamierza choćby na części drogi przewozu skorzystać z:
- a. oferty nieujętej w ZW-WB,
  - b. różnych wymiarów ulg ustawowych lub gdy ulga ustawowa mu nie przysługuje w danej klasie wagonu/kategorii pociągu,
  - c. przejazdu pociągiem wyłączonym z możliwości przewozu według WB; przewoźnik zastrzega sobie prawo wyłączenia pociągów z możliwości przewozu według WB, o czym informuje na swojej stronie internetowej,
  - d. przejazdu na więcej niż dwóch sąsiadujących odcinkach pociągami jednego przewoźnika.
5. ZW-WB oraz każdą ich zmianę zamieszcza się na stronach internetowych przewoźników.
6. Przewoźnicy umożliwiają bezpłatny wgląd do ZW-WB w kasach biletowych i na swoich stronach internetowych.

### **§ 13. Zawarcie umowy przewozu**

1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego do stacji przeznaczenia.
2. Umowę przewozu zawiera się poprzez nabycie odpowiedniego biletu (biletów) lub zalegalizowanie posiadanego już biletu (biletów) na przejazd/przewóz albo wystawienie wezwania do zapłaty.
3. Przy zakupie biletu podróżny powinien podać:
  - 1) rodzaj biletu (np. jednorazowy);
  - 2) datę wyjazdu;
  - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji);
  - 4) rodzaj taryfy i ew. wymiar ulgi (normalna/ulgowa);
  - 5) drogę przejazdu.
4. Podróżny, z chwilą rozpoczęcia przejazdu, powinien posiadać ważny bilet, chyba że wyraża chęć zakupu biletu u obsługi pociągu lub w automacie biletowym, znajdującym się w pociągu.

5. Osoba dokonująca odprawy, przed wydaniem biletu podróżnemu, ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne ze wskazaniami podróżnego.
6. Po otrzymaniu biletu, podróżny powinien sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne z jego życzeniem. Bilet należy zachować do kontroli.
7. Podróżny może odstąpić bilet innej osobie, jeżeli bilet nie jest imienny i podróżny nie rozpoczął przejazdu na podstawie tego biletu.
8. Jeżeli podróżny podczas kontroli w pociągu okaże bilet wydany według 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 zasadach określonych w § 25-26.
9. Należności wynikające z zawarcia umowy przewozu podróżny może uregulować:
  - 1) gotówką w PLN: u obsługi KMŁ, w kasie biletowej i wyznaczonych automatach biletowych;
  - 2) kartą płatniczą oraz ew. innymi instrumentami płatniczymi: w kasie biletowej, u obsługi KMŁ i w wyznaczonych automatach biletowych;
  - 3) w formie elektronicznej: w przypadku korzystania z internetowych i mobilnych kanałów sprzedaży biletów.
10. Opłaty i stawki określone w cenniku, będącym załącznikiem do TP-KMŁ albo ofertach specjalnych, stosuje się w wysokości obowiązującej w dniu zawarcia umowy przewozu.
11. Warunki stosowania oraz zakres obowiązywania ofert:
  - 1) taryfowych – określony jest w TP-KMŁ;
  - 2) specjalnych – określony jest w warunkach stosowania poszczególnych ofert specjalnych, znajdujących się na stronie internetowej KMŁ;
  - 3) WB – określony jest w ZW-WB, znajdujących się na stronie internetowej KMŁ.
12. Wydanych biletów oraz innych dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów nie wolno foliować.
13. Dokumenty przewozu: przerobione, zafoliowane, nienależące do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczone (w tym podarte i sklezione), z których nie można odczytać danych albo na których nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.

14. Za dokumenty przewozu zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia ich utraty do organów ścigania.
15. Z tytułu nabycia dokumentu przewozu (biletu okresowego) podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT. Fakturę VAT wystawia dowolna kasa biletowa przewoźnika, u którego dokonano sprzedaży biletu. W przypadku nabycia biletu:
- 1) w automacie MKA – fakturę VAT można otrzymać w punkcie MKA (adresy kontaktowe tych punktów podane są na stronie internetowej [www.mka.malopolska.pl](http://www.mka.malopolska.pl)), w terminie nie dłuższym niż 3-miesiące od zakończenia miesiąca, w którym zakupiono bilet lub wykonano usługę. Podstawą wystawienia faktury VAT jest przedłożony oryginał biletu;
  - 2) w pociągu KMŁ – fakturę VAT można otrzymać nie później, niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę składając wniosek w tej sprawie z zastosowaniem jednej z form wskazanych w § 25 ust.3.
16. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.
17. Zasady wystawiania faktur VAT za bilety elektroniczne są określone w regulaminie właściwym dla danego elektronicznego kanału sprzedaży.
18. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe na dowolną odległość, które zawierają następujące dane:
- 1) numer i datę wystawienia biletu;
  - 2) nazwę podatnika;
  - 3) numer identyfikacji podatkowej (NIP);
  - 4) informację na temat rodzaju usługi;
  - 5) kwotę podatku,
  - 6) kwotę należności ogółem.
19. Do biletów jednorazowych, uznanych zgodnie z ust. 18 za fakturę VAT, nie wystawia się faktur na życzenie podróżnego (podstawa prawna: Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 października 2021 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2021 r., poz. 1979)).

## **§ 14. Zmiana umowy przewozu**

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:

- 1) terminu wyjazdu;
  - 2) stacji przeznaczenia;
  - 3) drogi przewozu;
  - 4) 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. W przypadku, gdy zmiana umowy przewozu – stacji przeznaczenia nie powoduje zmiany ceny biletu, podróżny może odbyć przejazd poza stację wskazaną na posiadanym bilecie bez żadnych formalności. W przypadku zamiaru przejazdu drogą inną, to jest dłuższą, podróżny może zmienić umowę przewozu najpóźniej przed rozpoczęciem przejazdu na tej drodze.
  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 wyjątkiem przypadków, gdy rezygnacja spowodowana została z winy przewoźnika. W przypadkach wymiany biletu na inny bilet ważny na przejazd pociągami KMŁ lub innego przewoźnika, 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 należność według zasad określonych w odpowiednich postanowieniach TP-KMŁ (dotyczy również biletów zakupionych przez Internet). 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;
    - 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, którego dokonuje obsługa pociągu. Niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia nie podlega zwrotowi.
  5. Jeżeli przed rozpoczęciem przejazdu podróżny zgłosi, że z przejazdu będzie korzystać mniejsza liczba osób – odpowiednio na części lub na całej drodze

- przewozu – obsługa pociągu dokonuje poświadczenia o wykorzystaniu biletu przez faktycznie odbywającą przejazd liczbę osób na części lub całości drogi przewozu.
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 (obsługi pociągu) w celu uzyskania zmiany terminu wyjazdu z zastrzeżeniem ust. 15, a także z zastrzeżeniem, że przepis ten nie ma zastosowania do biletów zakupionych przez internetowe kanały dystrybucji. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu. Brak wymaganej zmiany w zakresie 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 odpowiednim poświadczeniem o niewykorzystaniu biletu z przyczyn niezależnych od podróżnego.
  10. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu – w ramach przewoźnika – postępuje się w następujący sposób:
    - 1) w kasie biletowej – dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet (bilet nie wymaga poświadczenia), na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, bez potrącania odstępnego, a następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego;
    - 2) w pociągu – na niewykorzystanym bilecie obsługa pociągu zamieszcza właściwe poświadczenie, a następnie wydaje nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego.

Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, bez potrącania odstępnego. Powyższy przepis nie ma zastosowania do biletów zakupionych przez internetowe kanały dystrybucji, np. system E-PODRÓŻNIK BILETY, system KOLEO, system SkyCash, aplikację mPay, czy system BILKOM.

11. Za bilet jednorazowy wydany na przejazd kilku osób, który będzie wykorzystany przez mniejszą liczbę osób:

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 – obsługa pociągu (pod warunkiem zgłoszenia zmiany na zasadach określonych w ust. 5) 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 obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust.20 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 biletu okazanego przez podróżnego. Na wydanym bilecie zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „*Podróżny - ..... (imię i nazwisko według 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 § 25 i 26. Podróżnego, który nie dokona takiego zgłoszenia, traktuje się jak podróżnego bez ważnego biletu. Postanowienia § 20 stosuje się odpowiednio.

13. Poświadczenie, o którym mowa w ust.12, może być wydane także z terminala mobilnego. Na takim poświadczeniu nie zamieszcza się żadnych dodatkowych



danych, oprócz imienia i nazwiska podróżnego, ustalonego na podstawie okazanego dokumentu tożsamości.

14. 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.
15. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem:
  - 1) systemu E-PODRÓŻNIK BILETY,
  - 2) systemu MKA i aplikacji iMKA,
  - 3) serwisu BILKOM,
  - 4) aplikacji mPay,
  - 5) systemu KOLEO,
  - 6) systemu SkyCash– są określone w odpowiednich regulaminach zamieszczonych na stronie internetowej każdego z tych kanałów dystrybucji albo na stronie internetowej przewoźnika <https://kolejemalopolskie.com.pl>.
16. Zasady zmiany umowy przewozu przez podróżnego posiadającego WB zamieszczone są w postanowieniach ZW-WB.
17. Zasady zmiany umowy przewozu odbywanego na podstawie biletów wydanych w ramach PP, określone są w przepisach przewoźników biorących udział w takim przewozie.
18. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów okresowych określone są w odpowiednich warunkach stosowania danej oferty.
19. Zmiana umowy przewozu w pociągu, w przypadku przejazdu na podstawie biletów okresowych, może dotyczyć wyłącznie:
  - 1) stacji przeznaczenia lub innej drogi – to jest dłuższej;
  - 2) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
20. W przypadku, gdy zmiana umowy przewozu dotyczyć będzie stacji przeznaczenia i nie spowoduje zmiany ceny biletu podróżny może odbyć przejazd poza stację wskazaną na posiadanym bilecie bez żadnych formalności. W sytuacji, gdy podróżny zamierza po dojechaniu do nowej stacji przeznaczenia powrócić do pierwotnej stacji wyjazdu lub do pierwotnej stacji przeznaczenia, zobowiązany jest zakupić nowy bilet na ten przejazd według taryfy normalnej lub przysługującej ulgi.

21. W przypadku, gdy zmiana umowy przewozu dotyczyć będzie stacji przeznaczenia i powoduje zmianę ceny biletu, wydaje się bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera się różnicę należności, odpowiednio według oferty korzystniejszej dla podróżnego oraz ulgi, jeżeli taka mu przysługuje. Jeżeli postanowienia szczególne dla danej ulgi lub oferty taryfowej nie pozwalają na dokonanie dopłaty, dokonuje się wymiany okazanego biletu, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
22. W przypadku, gdy zmiana umowy przewozu dotyczyć będzie zakresu uprawnień podróżnego do ulgi, wydaje się bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera się różnicę należności biletów jednorazowych odpowiednio według taryfy normalnej po potrąceniu ceny jednorazowego biletu z ulgą, zgodnie z relacją wskazaną na okazanym bilecie miesięcznym. Nie dotyczy to biletów, gdzie wymiar ulgi przy bilecie miesięcznym jest inny, niż wymiar ulgi przy bilecie jednorazowym (np. miesięczny z ulgą dla uczniów – 49%, jednorazowy – 37% – wydaje się wówczas bilet normalny).
23. Informacje na temat dopłaty za zmianę umowy przewozu są dostępne wyłącznie w kasach biletowych oraz u obsługi w pociągu.

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

1. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet na przejazd pociągiem KMŁ do pociągu innego przewoźnika określone są w postanowieniach § 8 TP-KMŁ.
2. Warunki zwrotu należności za posiadany bilet jednorazowy na przejazd pociągiem KMŁ, określone są w postanowieniach § 16.
3. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet według oferty WB do pociągu innego przewoźnika uczestniczącego w WB zamieszczone są w ZW-WB.

## **§ 16. 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 biletu, zwrotu należności za bilet jednorazowy całkowicie niewykorzystany, dokonuje dowolna kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju (bilet nie wymaga poświadczenia) – po potrąceniu 10 % odstępnego. Powyższe nie dotyczy biletów zakupionych za pomocą aplikacji iMKA oraz internetowych kanałów sprzedaży: E-podróżnik BILETY, BILKOM, mPay, KOLEO, SkyCash.
3. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu. Poświadczenia biletu dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika:
  - 1) na dowolnej stacji – miejscowości wyjazdu lub w dowolnej stacji – miejscowości nabycia biletu – przed upływem terminu ważności, chyba, że kasa w miejscowości wyjazdu/nabycia biletu jest nieczynna; Jeżeli podróżny zgłosi się na innej stacji, niż stacja o której mowa powyżej, 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 tej adnotacji;
  - 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 powyżej, 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 § 25 i 26.

4. Poświadczenie, o którym mowa w ust. 3 pkt 2, może być wydane również z terminala mobilnego. Wówczas nie wymaga się wpisywania żadnych dodatkowych danych.
5. W przypadku biletów zakupionych w aplikacji iMKA oraz za pośrednictwem systemów: E-podróżnik oraz BILKOM, mPay, KOLEO, SkyCash wszelkie reklamacje, w tym dotyczące zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety, realizowane są zgodnie z postanowieniami właściwych regulaminów dla każdej z tych platform.
6. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy biletowej lub kasa biletowa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach § 25 i 26.
7. 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. 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. Przepis ust. 5 stosuje się odpowiednio.
8. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety, które są 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, z zastrzeżeniem ust. 9. 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 za niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 25 i 26.
9. 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. Należy przedłożyć dowód sprzedaży wydany przy zakupie biletu. W przypadku opłacenia biletu kartą płatniczą, nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.

10. W przypadku nieprzedstawienia dowodu sprzedaży, o którym mowa w ust.9 lub nieposiadania przy sobie karty płatniczej, zwrotu należności za niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 25 i 26.
11. 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 KMŁ;
  - 2) w przypadku zwrotu dokumentu przewozu ważnego w pociągach KMŁ, przy jednoczesnej wymianie na inny bilet;
  - 3) w przypadku zwrotu biletu poświadczonego o częściowym niewykorzystaniu – w razie rezygnacji z przejazdu na części drogi, z zastrzeżeniem postanowień ust.5.
12. Jeżeli przed rozpoczęciem przejazdu lub w czasie jego trwania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy przewozu, KMŁ jest zobowiązana 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 w zdaniu poprzedzającym, dokonuje się zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany przejazd bez potrącania odstępnego.
13. 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 to poświadczenie 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.

14. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i ust. 5.
15. Poświadczenie, o którym mowa w ust. 13, może być wydane przez upoważnionego do tego pracownika KMŁ również z terminala mobilnego. Wówczas nie wymaga ono wpisywania żadnych dodatkowych danych.
16. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności za niewykorzystany bilet może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 25 i 26.
17. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono w kasie biletowej fakturę VAT, może być dokonany w terminie do trzech miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności biletu w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju – pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku kasa biletowa wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach – zwrotu należności za niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 25 i 26, z zastrzeżeniem postanowień § 13 ust. 15.
18. 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 podróżnego, a w przypadku, gdy w tej miejscowości brak jest kasy biletowej lub jest nieczynna, zwrotu należności za niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 25 i 26.
19. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione w ramach WB zamieszczone są w ZW-WB.

20. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione w ramach PP określają przepisy przewoźników biorących udział w przewozie.

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

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet miesięczny odcinkowy imienny zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 10 % odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.
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 został wykorzystany. Należności zwracane są po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 3 oraz ust. 4 pkt 1 i 2.
3. KMŁ może określić sytuacje, w których zwrot biletów odcinkowych miesięcznych jest możliwy także po upływie 10 dnia jego ważności.
4. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
  - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie KMŁ;
  - 2) w przypadku niewykorzystania biletu miesięcznego zwróconego z zachowaniem terminu, o którym 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 § 25 i 26.

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 imienny, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności i jednoczesnego zakupu nowego biletu imiennego miesięcznego;

Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów lub można go uzyskać w drodze pisemnej reklamacji złożonej do przewoźnika, na warunkach określonych w postanowieniach § 25 i 26.

5. Kasa prowadząca sprzedaż biletów odcinkowych imiennych miesięcznych ważnych na przejazdy pociągami uruchamianymi przez KMŁ, dokonuje zwrotu należności za:
  - 1) całkowicie niewykorzystany bilet odcinkowy imienny 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, w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.
6. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet odcinkowy miesięczny, zwrócony po upływie terminu określonego w ust. 1 i 2, z zastrzeżeniem ust. 3 i ust.7.
7. Po upływie terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 podróżny może – w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 25 i 26 – dochodzić zwrotu należności pod warunkiem udokumentowania, że ich niedotrzymanie nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu).
8. Właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy.
9. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe zakupione za pośrednictwem systemu MKA dokonuje się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
10. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe zakupione za pośrednictwem aplikacji mPay, serwisu BILKOM, systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, systemu KOLEO i systemu SkyCash dokonuje się na zasadach określonych w odpowiednich regulaminach każdego z tych kanałów sprzedaży.
11. Postanowienia § 16 ust. 9 i 10 stosuje się odpowiednio.
12. W przypadku zmiany rozkładu jazdy pociągów właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne przysługuje prawo zwrotu tego biletu 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.

13. W przypadku o którym mowa w ust. 12, zwrot należności następuje bez potrącania odstępnego, stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego.

## **§ 18. Kontrola dokumentów przewozu**

1. Kontroli dokumentów przewozu w pojazdach uruchamianych przez KMŁ (w pociągach, autobusach) 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 do podawania podróżnym swoich danych osobowych.

2. W pojazdach uruchamianych przez KMŁ podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je kierownikowi pociągu lub osobie upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu na każde ich żądanie. Podróżny obowiązany jest – bez dodatkowego wezwania – okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości. W przypadku dokumentów okazywanych na nośnikach elektronicznych, należy dane udostępnić na każde żądanie w sposób umożliwiający odczytanie/zeskanowanie danych dotyczących dokumentu poświadczającego uprawnienia do korzystania z ulgi/oferty oraz elektronicznego biletu na przejazd/przewóz.

3. Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozu poświadcza jej przeprowadzenie poprzez zamieszczenie odcisku znakownika na bilecie lub odręcznego zapisu zawierającego: nr pociągu, datę kontroli oraz numer identyfikacyjny (z wyjątkiem biletu okazanego na nośniku elektronicznym lub zakodowanego na karcie elektronicznej):

- 1) na bilecie jednorazowym – każdorazowo;
  - 2) na bilecie okresowym – przy pierwszej kontroli.
4. Obowiązek wręczania legitymacji służbowych – poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów – nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji. Osoby te zobowiązane są okazywać wyżej wskazane legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie z nich danych. Osoba, która odmówi wręczenia lub okazania tego dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu.
5. KMŁ 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.

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

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który:
  - 1) nie okazał i nie wręczył ważnego:
    - a. biletu na przejazd/przewóz,
    - b. dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
    - c. dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
    - d. poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd wystawionego przez obsługę pociągu,
    - e. dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość i jego wiek albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu usługi mObywatel;
  - 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. bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu nienależący do okaziciela (dot. dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami lub taki, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że został podrobiony lub przerobiony,
    - 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 lub inną drogą, to jest dłuższą, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,
    - b. rozpoczął podróż przed terminem ważności lub po upływie terminu ważności posiadanego biletu, a także, gdy nie zakończył podróży w terminie ważności biletu i równocześnie nie uzyskał odpowiedniego poświadczenia posiadanego biletu,
    - c. korzysta z biletu imiennego bez wpisania imienia i nazwiska właściciela biletu, chyba, że dane te uzupełnił w trakcie kontroli dokumentów przewozu;
  - 4) przewozi ze sobą w pociągu rzeczy, rower albo zwierzęta, za przewóz których taryfa przewiduje opłaty, bez odpowiedniego biletu na przewóz;
  - 5) 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 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych.
  3. W przypadkach określonych w ust.1 pkt 1 lit. a oraz lit. e, 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, a okazany przez podróżnego 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, uwzględniając zasady określone w ust. 2;
    - 3) oświadczy, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczonego to uprawnienie, wystawia się bilet na zasadach określonych w ust. 5.
  8. Na wydanych biletach, w zależności od sytuacji, zamieszcza się odpowiednie poświadczenie w brzmieniu:

- „Podróżny (imię, nazwisko i adres według 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 według 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.),

- „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 powyższe adnotacje pieczętąką identyfikacyjną i podpisem.

9. Poświadczenia, o których mowa w ust. 8, mogą być wydane również przez obsługę pociągu z terminala mobilnego. Wówczas poświadczenie nie wymaga wpisywania żadnych dodatkowych danych, oprócz imienia i nazwiska stwierdzonego na podstawie okazanego przez podróżnego dokumentu tożsamości.
10. Opłata taryfowa i opłata dodatkowa, o których mowa w ust. 2, 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 na kwestionowany przejazd ważnego biletu imiennego i złoży odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio do przewoźnika na zasadach określonych w § 25 i 26.
11. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 20.
12. W przypadku biletu wydanego w ramach PP powyższe zasady stosuje się odpowiednio.

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

1. Podróżnemu, o którym mowa w § 19, odmawiającemu natychmiastowego uregulowania należności w pociągu, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty, zwane dalej „wezwaniami”.
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. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, do czasu przybycia funkcjonariuszy Policji lub innych organów porządkowych, mających uprawnienia do ustalania tożsamości, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kierownika pociągu lub osobę upoważnioną do kontroli.
5. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku odpowiedniego biletu, odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny nakładanej na podstawie przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. - Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1124).
6. 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.
7. 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 (relację przejazdu),
    - 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 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych;
  - 3) cenę okazanego biletu;
  - 4) kwotę należności do zapłaty;
  - 5) termin i sposób uregulowania należności (zgodnie z ust.11);
  - 6) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo następną – najbliższą stację położoną na drodze przewozu);
  - 7) uwagi kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
  - 8) numer identyfikacyjny osoby sporządzającej wezwanie;
  - 9) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróznego Policji;
  - 10) pouczenie o możliwości oraz formie wniesienia odwołania.
8. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania w rubryce do tego przeznaczonej.
  9. Wystawione wezwanie upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie w nim wskazanym.
  10. Podróżny potwierdza podpisem przyjęcie wezwania i jego odbiór. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania w protokole, w miejscu przeznaczonym na podpis, zamieszcza się adnotację „odmowa przyjęcia”. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
  11. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – w kasie biletowej KMŁ, za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu. Jeżeli wyżej wskazane 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. w sprawie ustalania opłat dodatkowych, ulega odpowiednio obniżeniu do kwoty wskazanej w TP-KMŁ.
  12. W przypadku braku terminowego uregulowania należności, o której mowa w ust. 11, 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.

13. W razie wystawienia wezwania dla podróżnego, który oświadcza, że posiada:

- 1) uprawnienie do ulgowego przejazdu albo
- 2) ważny bilet imienny, którego nie okazał w pociągu

- informację o posiadaniu uprawnienia do ulgowego przejazdu lub o posiadaniu ważnego biletu imiennego podróżny powinien zamieścić na wezwaniu w rubryce „Uwagi i oświadczenia podróżnego”. Informacja ta powinna zostać potwierdzona własnoręcznym podpisem podróżnego. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, wystawca wezwania na jego życzenie zamieszcza odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi sporządzającego wezwanie”. 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 ważnego biletu imiennego na kwestionowany przejazd i złoży odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio na adres wskazany w wezwaniu na zasadach określonych w § 25 i 26.

14. Wezwanie wystawia się również w przypadku, gdy podróżny zgłosi na zasadach określonych w § 10 ust.20 brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe gotówką, a obsługa pociągu nie może wydać reszty albo kartą płatniczą, ale nie ma możliwości przyjęcia opłaty, np. z uwagi na problemy techniczne. W wezwaniu, w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się adnotację: „Brak możliwości wydania reszty/przyjęcia opłaty kartą płatniczą – termin płatności 2 dni”. Wpłaty można dokonać w kasie biletowej KMŁ, za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu. Brak wpłaty w wymaganym terminie spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu, wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych oraz odsetek ustawowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Postanowienia ust. 12 stosuje się odpowiednio.

15. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie wskazanym w § 25 i 26.

16. Zasady wystawiania wezwań do zapłaty w ramach WB określone są w ZW-WB.

17. W przypadku konieczności wystawienia wezwania do zapłaty podróżnemu z biletem wydanym w ramach PP, stosuje się odpowiednio przepisy przewoźników biorących udział w przewozie.



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

### **§ 21. Przewóz bagażu (rzeczy)**

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu bagaż i przewieźć go 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 ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. cuchnące, żrące, toksyczne substancje, materiały łatwopalne, wybuchowe);
  - 3) pojazdów z silnikiem spalinowym;
  - 4) zwłok i szczątków zwłok ludzkich.
2. Podróżny posiadający ważny bilet na przejazd ma prawo zabrać ze sobą do wagonu pasażerskiego i przewieźć bezpłatnie trzy sztuki bagażu, które nie utrudniają przejścia i nie narażają na szkodę innych pasażerów i ich mienia. Dla rozmieszczenia tych rzeczy podróżny ma prawo rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje.
3. Za bagaż, który podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność tylko wówczas, gdy szkoda powstała z jego winy.
4. 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 sprawie ustalania opłat dodatkowych (a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami jest obowiązany opuścić pociąg. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu 10 % odstępnego.
5. 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.

6. Bagaż zabierany przez podróżnego nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, przeszkadzać innym podróżnym ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu.
7. Jeżeli przewóz bagażu ręcznego zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie (w tym, jeśli jego liczba lub gabaryty mogą utrudnić podróż innym osobom lub spowodować opóźnienie pociągu w związku z wydłużonym załadunkiem i wyładunkiem), obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie obsługa pociągu na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
8. W uzasadnionych przypadkach bagaż przewożony przez podróżnego może być sprawdzany przez organy uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.
9. W ramach oferty WB, podróżny może przewieźć nieodpłatnie trzy sztuki bagażu; za czwartą sztukę bagażu i każdą następną powinien uiścić opłatę wskazaną w Cenniku WB.

## **§ 22. 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.) oraz nie zakłócają spokoju w wagonie.
2. Podróżny odpowiada za stan sanitarny (czystość) miejsca w pociągu, w którym przewozi zwierzęta.
3. Zwierzęta – w tym małe psy, umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, skrzynkach, 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 to miejsce np. kocem).
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, nie jest agresywny i ma założony kaganiec.
5. Osoba z niepełnosprawnością, wraz z psem asystującym (psem przewodnikiem), ma prawo wstępu do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym oraz do środków transportu kolejowego. Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę z niepełnosprawnością certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba z niepełnosprawnością nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. Przejazd psa asystującego (psa przewodnika) spełniającego powyższe warunki odbywa się bezpłatnie.
6. Opłata za przewóz psa jest wskazana w TP-KMŁ (Cennik).
7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w wagonie zwierzęcia, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu (np. w innym wagonie lub przedsiönku), 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.
8. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
- 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
  - 2) psów asystentów osób niepełnosprawnych;
  - 3) psów służbowych z opiekunami.
9. W przypadku rezygnacji podróżnego z przejazdu i przewozu zwierząt 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.
10. Jeżeli podróżny naruszy przepisy odnośnie przewozu zwierząt, obowiązujące w KMŁ, oprócz należności taryfowych jest zobowiązany uiścić opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych. W razie odmowy uregulowania należności wystawia się wezwanie 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.

11. Przewóz zwierząt domowych, w tym psów, w ramach oferty WB odbywa się na zasadach określonych w ZW-WB.

## **§ 23. Przewóz rowerów**

1. Złożony rower w pokrowcu oraz rowerek dziecięcy (dwu lub trójkołowy) nie podlegają opłacie i są przewożone pod opieką podróżnego jako rzecz.
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 (Cennik).
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. Podróżny odpowiada za właściwe ułożenie roweru w wyznaczonym miejscu.
5. W pojazdach Zastępczej Komunikacji Autobusowej (ZKA) oraz Autobusowych Linii Dowozowych (ALD) przewóz rowerów nie jest dozwolony.
6. KMŁ ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub utratę roweru tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
7. 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.
8. W przypadku rezygnacji podróżnego z przejazdu i przewozu z uwagi na zaistnienie okoliczności, o których mowa w ust. 7, 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.

9. Przewóz rowerów w ramach oferty WB odbywa się na zasadach określonych w ZW-WB.
10. Każdy pojazd kolejowy, eksploatowany przez KMŁ, jest wyposażony w co najmniej 4 miejsca przeznaczone do przewozu rowerów.

## ROZDZIAŁ IV. INNE POSTANOWIENIA

### § 24. 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 właściciela/osobę uprawnioną do odbioru rzeczy może nastąpić w ciągu 3 dni od dnia otrzymania przez KMŁ tej 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.
3. Jeżeli osoba nie zgłosi się w wyznaczonym – zgodnie z ust. 2 – terminie po odbiór rzeczy, KMŁ przekazuje rzeczy do właściwego starosty.
4. W przypadku, gdy KMŁ sprzeda rzecz ulegającą szybkiemu zepsuciu, suma uzyskana ze sprzedaży wchodzi w miejsce rzeczy sprzedanej po potrąceniu kosztów sprzedaży.
5. Pracownik KMŁ przyjmujący rzeczy znalezione jest zobowiązany do ich sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
6. Na każdą przyjętą rzecz znaną sporządza się pokwitowanie znalezienia rzeczy. Znalazca na życzenie otrzymuje potwierdzenie.
7. Pokwitowanie znalezienia rzeczy zawiera między innymi:
  - 1) dane znalazcy (imię i nazwisko);
  - 2) datę, numer pociągu i miejsce (nazwę stacji/przystanku osobowego) znalezienia rzeczy;
  - 3) krótki i precyzyjny opis rzeczy oraz ewentualnie zawartości rzeczy znalezionej (np. walizka);
  - 4) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko);
  - 5) datę przekazania rzeczy;
  - 6) zastrzeżenie znalazcy o żądaniu znaleźnego.

8. Jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że rzecz znaleziona stwarza bezpośrednie zagrożenie bezpieczeństwa lub zawiera niebezpieczną zawartość, należy natychmiast fakt ten zgłosić odpowiednim organom (np. Policji).
9. W przypadku, gdy KMŁ ma wiedzę o osobie uprawnionej do odbioru rzeczy (np. gdy rzecz znaleziona zawiera imię i nazwisko oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie tej osoby), 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.
10. Dane dotyczące punktu przechowywania rzeczy znalezionych, godzin jego otwarcia oraz numer telefonu wskazane są na stronie internetowej KMŁ.
11. Osoby poszukujące rzeczy zagubionej, które zgłoszą się do KMŁ, są obowiązane:
  - 1) określić, jaka rzecz (przedmiot) została zagubiona, opisać tą rzecz, podając 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).
12. 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, numer dokumentu tożsamości) są wpisywane w poświadczeniu odbioru rzeczy, na którym odbiorca poświadcza czytelnym podpisem jej odbiór.
13. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od KMŁ odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji.
14. Postanowienia ust. 1-13 stosuje się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności oraz zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

## **§ 25. Reklamacje – postanowienia ogólne**

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach:
  - 1) Ustawy Prawo przewozowe;

- 2) Rozporządzenia MTiB z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie postępowań reklamacyjnych;
  - 3) Rozporządzenia 2021/782.
2. Osoba uprawniona może złożyć do KMŁ reklamację:
- 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
  - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
  - 3) dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty;
  - 4) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny w dniu przejazdu dokument przewozu lub ważny dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
  - 5) w przypadku, gdy w trakcie kontroli biletów w pociągu nie okazała ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego biletu, ale oświadczyła, że posiada uprawnienia do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub dokument przewozu ważny na ten przejazd.
3. Reklamację składa się w formie:
- 1) pisemnej:
    - a. osobiście w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., 30-556 Kraków, ul. Wodna 2 lub w kasach biletowych KMŁ albo w kasach biletowych przewoźników sprzedających bilety na przejazdy pociągami KMŁ,
    - b. przesyłką pocztową na adres: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków;
  - 2) dokumentowej: drogą elektroniczną na adres e-mail: [pasazer@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:pasazer@kolejemalopolskie.com.pl).
4. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) nazwę i adres siedziby przewoźnika (KMŁ);
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację;
  - 3) kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu (w przypadku biletów nabywanych na podstawie regulaminów, o których mowa w § 2 pkt 25 – 29 należy dołączyć wydruk zrzutu z ekranu potwierdzającego zawarcie umowy 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 podróznego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
5. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty – oprócz danych, o których mowa w ust. 4 – powinny zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.
  6. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
  7. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi albo uprawnionymi, a KMŁ jest język polski.
  8. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (np. za pośrednictwem e-mail) oznacza zgodę uprawnionego albo podróznego na doręczenie przez KMŁ odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróznego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby uprawnionego albo podróznego
  9. Jeśli uprawniony albo podróżny złożył reklamację w formie pisemnej może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
  10. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić KMŁ. W przeciwnym razie doręczenia dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej, wykorzystanych do złożenia reklamacji, uznaje się za skuteczne.
  11. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 4 pkt 3 lub ust. 6, w formie elektronicznej.
  12. W przypadku, gdy podróżny – z powodu utraty rozumianej jako kradzież lub zagabienie – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do

ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość, dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia do reklamacji wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.

13. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i zwierząt.
14. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu albo podróżnemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
15. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez KMŁ usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje w przedmiotowej materii dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei pod adresem: <https://www.pasazer.gov.pl/>).
16. Skargę lub reklamację w ramach oferty WB podróżny może wnieść do dowolnego przewoźnika stosującego WB, chociażby dany przewoźnik nie uczestniczył w przewozie, którego dotyczy skarga/reklamacja.
17. Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem 2 listopada 2022 r. stosuje się przepisy niniejszego Regulaminu w wersji obowiązującej przed tą datą.

## **§ 26. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji**

1. Reklamacje składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z tym że reklamacje dotyczące sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu przewozu składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
2. KMŁ potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej:
  - 1) zgodnie z § 25 ust. 3 pkt 1 lit. a i b – niezwłocznie;
  - 2) zgodnie z § 25 ust. 3 pkt 2 – w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
3. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do przewoźnika.

4. Termin rozpatrzenia reklamacji liczy się od pierwszego dnia roboczego, następującego po dniu jej wpływu do przewoźnika.
5. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę i siedzibę przewoźnika;
  - 2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji (w całości albo części);
  - 3) uzasadnienie merytoryczne, ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
  - 4) w razie uznania roszczenia – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 5) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
  - 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
  - 7) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na reklamację wniesioną w formie pisemnej.
6. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
7. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa § 25 w ust. 4, KMŁ wzywa uprawnionego albo podróżnego, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie do 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas termin, o którym mowa w ust. 3, biegnie od dnia otrzymania przez KMŁ uzupełnionej reklamacji.
8. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, aby w terminie do 14 dni od dnia doręczenia wezwania, przekazał oryginały lub poświadczone kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
9. Terminy, o których mowa w ust.7 i 8, uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróżnego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową albo wysłana w formie elektronicznej.

10. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 8, są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 896 z późn.zm.).
11. Jeżeli przedmiot reklamacji nie należy do kompetencji przewoźnika, wówczas reklamacja jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem podróżnego albo uprawnionego o jej przekazaniu.
12. Nieudzielenie przez KMŁ odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
13. Od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji podróżnemu albo uprawnionemu przysługuje odwołanie. Odwołanie wnosi się do przewoźnika. Przewoźnik rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania. Przewoźnik może, na skutek odwołania, zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
14. Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 1, 7 oraz 8.
15. Reklamacje odnoszące się do biletów zakupionych za pośrednictwem:
  - 1) systemu e-podróżnik – składa się na zasadach określonych w Regulaminie serwisu oraz internetowej sprzedaży biletów na przewóz osób oraz na przewóz przesyłek przez system E-PODRÓŻNIK BILETY, dostępnym pod adresem internetowym: <https://www.e-podroznik.pl/>;
  - 2) systemu MKA i aplikacji iMKA – składa się na zasadach określonych w Regulaminie MKA i aplikacji iMKA oraz sprzedaży biletów przez Internet, dostępnym pod adresem internetowym: <https://mka.malopolska.pl/>;
  - 3) systemu BILKOM – składa się na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM, dostępnym pod adresem internetowym: <https://bilkom.pl/>;
  - 4) aplikacji mPay – składa się na zasadach określonych w Regulaminie mobilnej sprzedaży biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (Regulaminie mPay – KMŁ), dostępnym na stronie internetowej przewoźnika: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl) oraz Regulaminie aplikacji mPay, dostępnym na stronie internetowej: [www.mpay.pl](http://www.mpay.pl);

- 5) systemu KOLEO – składa się na zasadach określonych w Regulaminie sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (Regulaminie KOLEO-KMŁ), dostępnego na stronie internetowej przewoźnika [www.kolejemaalopolskie.com.pl](http://www.kolejemaalopolskie.com.pl);
- 6) systemu SkyCash – składa się na zasadach określonych w Regulaminie usługi Bilet przez system SkyCash w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (Regulaminie SkyCash-KMŁ), dostępnym na stronie internetowej przewoźnika [www.kolejemaalopolskie.com.pl](http://www.kolejemaalopolskie.com.pl).

## **§ 27. Skargi i wnioski**

1. KMŁ przyjmuje:
  - 1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z przepisów Rozporządzenia 2021/782 lub jakości usług świadczonych przez przewoźnika;
  - 2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. Skargę lub wniosek podróżny może złożyć:
  - 1) za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres korespondencyjny: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków;
  - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [pasazer@kolejemaalopolskie.com.pl](mailto:pasazer@kolejemaalopolskie.com.pl);
  - 3) osobiście – w siedzibie KMŁ, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków albo w kasach biletowych KMŁ.
3. Przepis § 25 ust. 8 stosuje się do skarg i wniosków.
4. Podróżny może składać skargi w terminie do 3 miesięcy od dnia zdarzenia powodującego jej złożenie. Po upływie tego terminu skargę pozostawia się bez rozpoznania.
5. Skargę/wniosek składa się w formie pisemnej i powinna/powinien ona/on zawierać:
  - 1) datę;
  - 2) nazwę i adres przewoźnika;
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej;
  - 4) treść skargi lub wniosku (datę, miejsce, opis zdarzenia);

- 5) podpis osoby składającej skargę lub wniosek.
6. Za dzień złożenia skargi lub wniosku uważa się datę:
- 1) nadania listu/przesyłki pocztą lub kurierem;
  - 2) wysłania skargi/wniosku pocztą elektroniczną;
  - 3) złożenia skargi/wniosku bezpośrednio w siedzibie przewoźnika.
7. Za dzień przyjęcia skargi lub wniosku przez przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę doręczenia skargi lub wniosku w sposób wskazany w ust. 2 pkt 1-3.
8. KMŁ rozpatruje skargi i wnioski i udziela pisemnej odpowiedzi nie później niż w ciągu jednego miesiąca, licząc od daty doręczenia skargi lub wniosku.
9. W usprawiedliwionych przypadkach termin określony w ust. 8 może ulec wydłużeniu do 3 miesięcy od daty doręczenia skargi/wniosku. O wydłużeniu terminu odpowiedzi na skargę lub wniosek oraz o powodach takiego stanu rzeczy KMŁ informuje wnoszącego.
10. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą jaką skarga/wniosek wpłynęła/wpłynął, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi lub wniosku inny sposób i adres, na który należy przekazać odpowiedź.
11. Jeżeli na podstawie treści skargi/wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę/wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków z pouczeniem, że niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
12. KMŁ zastrzega sobie prawo do nieudzielania odpowiedzi na skargi i wnioski, jeśli nie zawierają one imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji lub jeżeli zawierają wyrażenia powszechnie uważane za wulgarne lub obraźliwe.

## **§ 28. Ochrona danych osobowych**

1. Przetwarzanie danych osobowych w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. odbywa się zgodnie z postanowieniami RODO.
2. Administratorem danych osobowych podróżnych jest Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków.

3. Ze Spółką jako administratorem danych osobowych można kontaktować za pośrednictwem adresu wskazanego w ust. 2 lub adresu e-mail: [pasazer@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:pasazer@kolejemalopolskie.com.pl).
4. Administrator danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem: [iod@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:iod@kolejemalopolskie.com.pl).
5. Dane osobowe podróżnych mogą być przetwarzane w następujących celach:
  - 1) **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 zw. z art.6 ust. 1 lit. e RODO);
  - 2) **wykonania obowiązków wynikających z Ustawy Prawo przewozowe oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy** (podstawa przetwarzania: art. 6 ust.1 lit. c RODO);
  - 3) **wykonania uprawnień wynikających z Ustawy Prawo przewozowe 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);
  - 4) **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. 3-4 Ustawy Prawo przewozowe oraz przeciwdziałanie zjawisku wyłudzenia przejazdów w oparciu o art. 121 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. - Kodeks wykroczeń (t.j. Dz. U. 2022 r. poz. 2151, z późn.zm.));
  - 5) **rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszone reklamacje** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze danych osobowych 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 MTiB z dnia 24.02.2006 r. w sprawie postępowań reklamacyjnych oraz art.55 Rozporządzenia nr 2021/782);

- 6) **rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszone skargi i wnioski** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze danych osobowych w postaci udzielenia odpowiedzi na skargę/wniosek, tj. art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z przepisami Rozporządzenia nr 2021/782);
- 7) **wystawienia faktury w związku ze sprzedażą biletów oraz realizacji obowiązków podatkowych** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze danych osobowych – art. 6 ust.1 lit. c RODO w zw. z art. 106b ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz.931 z późn.zm.) oraz przepisami ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 120 z późn.zm.) oraz przepisami rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 października 2021 r. w sprawie wystawiania faktur;
- 8) **wykonania czynności związanych z procedurą postępowania z rzeczami znalezionymi** (podstawa przetwarzania: wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze danych osobowych - art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 4. ust. 1 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 501));
- 9) **realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną sprawnością ruchową** podczas realizacji zgłoszonego przejazdu (podstawa przetwarzania: art. 9 ust. 1 lit. g RODO w zw. z art. 23 i art. 24 Rozporządzenia nr 2021/782, tj. niezbędność przetwarzania ze względów związanych z ważnym interesem publicznym);
- 10) **realizacji obowiązków statystycznych i sprawozdawczych wobec organów i urzędów państwowych** (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z przepisami ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 459 z późn. zm.));
- 11) **prowadzenia monitoringu wizyjnego wobec podróżnych i innych osób korzystających z pojazdów KMŁ wyposażonych w monitoring wizyjny** (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. tzw. „uzasadniony interes administratora” w postaci kontroli bezpieczeństwa oraz ochrony mienia KMŁ);



- 12) **udzielenia odpowiedzi na wiadomość wysłaną przez podróżnego poprzez formularz kontaktowy na stronie internetowej KMŁ oraz prowadzenia w związku z tym dalszej korespondencji** (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. tzw. „uzasadniony interes administratora”);
- 13) **ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami mogącymi wynikać 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”).
6. Wszędzie tam, gdzie obowiązek podania danych osobowych nie będzie wynikał z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, podanie danych osobowych przez podróżnego jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji celów wskazanych w ust. 5. Brak podania danych osobowych może uniemożliwić skuteczne dokonanie określonych czynności, np. złożenie reklamacji (po bezskutecznym wezwaniu do uzupełnienia danych zgodnie z przepisami) czy zawarcie umowy przewozu (w przypadku gdy jest zawierana drogą elektroniczną).
7. Odbiorcami danych osobowych mogą być:
- 1) Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego;
  - 2) pracownicy KMŁ;
  - 3) ubezpieczyciele;
  - 4) dostawcy usług i programów informatycznych, z których korzysta KMŁ;
  - 5) przewoźnicy, z którymi współpracuje KMŁ w ramach wykonywania usług przewozu oraz ich pracownicy: POLREGIO S.A., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Dolnośląskie S.A., Koleje Śląskie sp. z o.o., Arriva sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., PKP Intercity S.A. i Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie oraz ich przedstawiciele: Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie, Zarząd Dróg Wojewódzkich w Krakowie, Gmina Miejska Kraków;
  - 6) podmioty świadczące usługę pośrednictwa sprzedaży biletów;
  - 7) podmioty przeprowadzające kontrole/audyty w KMŁ, a w szczególności Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego, Urząd Transportu Kolejowego, Urząd Skarbowy, Najwyższa Izba Kontroli;
  - 8) producent oprogramowania służącego do monitorowania taboru KMŁ;
  - 9) organy statystyki publicznej, w tym Główny Urząd Statystyczny.

8. Poza podmiotami wskazanymi w ust. 7, dane osobowe nie będą nikomu ujawniane, chyba, że będzie to niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest KMŁ lub wynikać to będzie z przepisów powszechnie obowiązującego prawa (z zastrzeżeniem zapewnienia legalności takiego ujawniania). W przypadku, gdyby dochodziło do współadministrowania danymi osobowymi osoby, których to dotyczy, zostaną o tym poinformowane zgodnie z postanowieniami odrębnych regulaminów.
9. 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 przewozu lub przepisów prawa (zgodnie z Ustawą Prawo przewozowe, Rozporządzeniem 2021/782 oraz ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn.zm.)).
10. Dane osobowe przekazane do celów 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 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości, art. 70 § 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2651 z późn.zm.)).
11. Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji obowiązków wynikających z Ustawy prawo przewozowe oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy będą przetwarzane przez czas przedawnienia zobowiązań publicznoprawnych w zakresie ich realizacji.
12. Dane osobowe 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 państwowym.
13. Dane osobowe przetwarzane w celu wykonania uprawnień wynikających z Ustawy Prawo przewozowe, a także innych przepisów regulujących transport kolejowy oraz w innych przypadkach, w których podstawą przetwarzania jest art. 6 ust.1 lit. f RODO, czyli „prawnie uzasadniony interes administratora”, będą przetwarzane do momentu wniesienia skutecznego sprzeciwu przez osobę, której te dane dotyczą, nie dłużej jednak niż do czasu przedawnienia roszczeń.

14. W odniesieniu do danych osobowych podróżnych decyzje nie będą podejmowane przez KMŁ w sposób zautomatyzowany, stosownie do postanowień art. 22 RODO.
15. Dane osobowe nie będą przekazywane przez KMŁ poza Europejski Obszar Gospodarczy.
16. Przepisy RODO umożliwiają skorzystanie osobom, których dane są przetwarzane, z następujących praw:
  - 1) prawa dostępu do danych osobowych, w tym uzyskania kopii tych danych – art. 15 RODO;
  - 2) prawa do przenoszenia danych osobowych – art. 20 RODO;
  - 3) prawa do sprostowania danych osobowych – art. 16 RODO;
  - 4) prawa do usunięcia danych osobowych – art. 17 RODO;
  - 5) prawa do ograniczenia przetwarzania danych osobowych – art. 18 RODO;
  - 6) prawa do zgłoszenia sprzeciwu (gdy przetwarzanie następuje na podstawie „uzasadnionego interesu administratora”, tj. art. 6 ust. 1 lit. f RODO) – art. 21 RODO.
17. W celu skorzystania z praw wskazanych w ust. 16 należy zwrócić się do administratora danych osobowych (*vide*: ust. 2-4). KMŁ rozpatrzy, czy zgłoszone żądania są zasadne, a następnie udzieli odpowiedzi w terminach wskazanych w przepisach RODO.
18. Osobie, której dane osobowe są przetwarzane przez KMŁ na podstawie art. 77 RODO, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
19. Informacje związane z ochroną danych osobowych, o których mowa w przepisach poprzedzających, zamieszczone są także na stronie internetowej przewoźnika: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl).

## **§ 29. Postanowienia końcowe**

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności:

- 1) Rozporządzenia nr 2021/782;
- 2) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz.8);

- 3) Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1343 z późn.zm.);
- 4) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz.1360 z późn.zm.)

– oraz odpowiednich regulaminów, w tym:

- 1) Regulaminu wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA oraz sprzedaży biletów przez Internet, dostępnego pod adresem internetowym: <https://mka.malopolska.pl/>,
- 2) Regulaminu serwisu oraz internetowej sprzedaży biletów na przewóz osób oraz na przewóz przesyłek przez system E-PODRÓŻNIK BILETY, dostępnego pod adresem internetowym: <https://www.e-podroznik.pl>,
- 3) Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM, dostępnego pod adresem internetowym: <https://bilkom.pl/>,
- 4) Regulaminu mobilnej sprzedaży biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (Regulaminu mPay – KMŁ) dostępnego na stronie internetowej przewoźnika: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl) oraz Regulaminu aplikacji mPay, dostępnego na stronie internetowej: [www.mpay.pl](http://www.mpay.pl),
- 5) Regulaminu usługi Bilet przez aplikację mobilną w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępnego na stronie internetowej przewoźnika: <https://kolejemalopolskie.com.pl>,
- 6) Regulaminu sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępnego na stronie internetowej przewoźnika: <https://kolejemalopolskie.com.pl>,
- 7) Regulaminu usługi Bilet przez system SkyCash w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (Regulaminu SkyCash-KMŁ), dostępnego na stronie internetowej przewoźnika [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl)

– a także TP-KMŁ.