

Zmiana nr 5 do „Regulaminu Przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO – KMŁ)”

(obowiązuje od 1 marca 2024 r.)

W Regulaminie Przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ), wprowadza się następujące zmiany:

1. Na stronie tytułowej treść „Tekst jednolity obowiązujący od 15 listopada 2023 r.” zastępuje się treścią „Tekst jednolity obowiązujący od 1 marca 2024 r.”;
2. W tekście Regulaminu usuwa się publikatory przywołanych aktów prawnych;
3. W § 2 po pkt 12 dodaje się nowy pkt 13, który otrzymuje brzmienie:

„13) mobilne i elektroniczne kanały sprzedaży – rozumie się przez to kanały sprzedaży biletów na pociągi uruchamiane przez KMŁ przy użyciu systemów sprzedaży w serwisach internetowych lub aplikacjach mobilnych – oprogramowaniu dostępnym m.in na systemie iOS i Android instalowanym na urządzeniach typu telefon komórkowy, tablet, smartfon (E-PODRÓŻNIK BILETY, BILKOM, mPay, KOLEO, SkyCash i inne), jednakże z wyłączeniem systemu MKA i aplikacji iMKA;”

4. W związku z dodaniem w § 2 nowego pkt 13, dotychczasowe pkt 13-49, otrzymują odpowiednio numerację pkt 14-50.

5. W § 7 ust. 2 pkt 1 lit. c otrzymuje brzmienie:

„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 mobilnych i elektronicznych kanałów sprzedaży);”

6. § 10 otrzymuje brzmienie:

„§ 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) u obsługi w pociągu;
 - 3) w automacie biletowym (znajdującym się w pociągu lub automacie stacjonarnym);
 - 4) za pośrednictwem systemu sprzedaży MKA i aplikacji mobilnej iMKA.
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 mobilnych i elektronicznych kanałów sprzedaży 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,
 - 4) inne rodzaje biletów, w tym bilety w ramach WB (w zależności od kanału sprzedaży) – na zasadach określonych w odpowiednich regulaminach tych kanałów sprzedaży. Regulaminy mobilnych i elektronicznych kanałów sprzedaży dostępne są na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemalopolskie.com.pl.
5. W pociągu:
- 1) u obsługi pociągu, na zasadach określonych w ust.12, z zastrzeżeniem ust.17, 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 MKA (znajdujących się w pociągu) 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. W stacjonarnych automatach biletowych 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-.

- 4) inne rodzaje biletów, w tym bilety czasowe.
 9. W kasach biletowych, u obsługi pociągu, za pośrednictwem mobilnych i elektronicznych kanałów sprzedaży, systemu MKA, aplikacji iMKA, na zasadach przedsprzedaży tj. do 30 dni naprzód, można nabyć bilety, o których mowa odpowiednio w ust. 3 pkt 1, ust.4-8, według cen obowiązujących w dniu zakupu.
 10. 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.
 11. Bilety według niektórych ofert specjalnych można nabyć wyłącznie w pociągu KMŁ w dniu wyjazdu.
 12. U obsługi pociągu jest możliwość:
 - 1) zakupu biletów jednorazowych, o których mowa w ust. 5 pkt 1 lit. a;
 - 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.
 13. 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.
 14. W automatach biletowych można nabyć bilety zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie na zasadach przedsprzedaży, tj. do 30 dni przed terminem wyjazdu.
 15. 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.19.
 16. 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.17, 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.

17. 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. 18, 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.
18. 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.
19. Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od osób, o których mowa w ust.18, a także od osób, które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust. 17:
 - 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 posiadanych 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.17.
20. 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 pieczętą 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.

21. 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.

22. 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.”

7. w związku z modyfikacją § 10 odwołania w dalszej treści Regulaminu do przepisów zawartych w tym paragrafie, zmieniają się odpowiednio.

8. w § 13 ust. 15 pkt 2 otrzymuje brzmienie:

„2) w pociągu KMŁ lub automacie biletowym, innym niż wskazany w pkt 1 – 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.”

9. w § 14 ust. 15 otrzymuje brzmienie:

„15. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem:

1) mobilnych i elektronicznych kanałów sprzedaży,

2) systemu MKA i aplikacji iMKA,

– są określone w odpowiednich regulaminach zamieszczonych na stronie internetowej każdego z tych kanałów dystrybucji albo na stronie internetowej przewoźnika <https://kolejmalopolskie.com.pl>.”

10. w § 16 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„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 mobilnych i elektronicznych kanałów sprzedaży.”

11. w § 16 ust. 5 otrzymuje brzmienie:

„5. W przypadku biletów zakupionych w aplikacji iMKA oraz za pośrednictwem mobilnych i elektronicznych kanałów sprzedaży 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.”

12. w § 17 ust. 10 otrzymuje brzmienie:

„10. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe zakupione za pośrednictwem mobilnych i elektronicznych kanałów sprzedaży dokonuje się na zasadach określonych w odpowiednich regulaminach każdego z tych kanałów sprzedaży.”

13. w § 25 ust. 3 pkt 1 lit. a otrzymuje brzmienie:

„a. osobiście w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., 30-556 Kraków, ul. Wodna 2 lub w kasach biletowych KMŁ, w Punkcie Obsługi Klienta KMŁ znajdującym się na Dworcu PKP Kraków Główny albo w kasach biletowych przewoźników sprzedających bilety na przejazdy pociągami KMŁ,”

14. w § 26 ust. 15 otrzymuje brzmienie:

„15. Reklamacje odnoszące się do biletów zakupionych za pośrednictwem:

- 1) 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/>;
- 2) mobilnych i elektronicznych kanałów sprzedaży – składa się na zasadach określonych odpowiednich regulaminach tych kanałów sprzedaży, dostępnych pod adresem internetowym: www.kolejemalopolskie.com.pl.”

15. w § 27 ust. 2 pkt 3 otrzymuje brzmienie:

„3) osobiście – w siedzibie KMŁ, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków albo w kasach biletowych KMŁ oraz Punkcie Obsługi Klienta KMŁ znajdującym się na Dworcu PKP Kraków Główny.”

16. § 29 otrzymuje brzmienie:

„§ 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;
 - 3) Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym;
 - 4) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
- 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) regulaminów mobilnych i elektronicznych kanałów sprzedaży, dostępnych na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemalopolskie.com.pl
– a także TP-KMŁ.”

W pozostałym zakresie Regulamin Przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ) pozostaje bez zmian.