

**„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.**



## **REGULAMIN**

# **Zastępczej Komunikacji Autobusowej (ZKA)**

### **Podstawa prawna:**

**Uchwała Nr 78/2024 Zarządu Spółki  
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z dnia 10.05.2024 r.**

## Spis treści

§ 1. Słownik użytych terminów .....	3
§ 2. Postanowienia ogólne .....	4
§ 3. Przepisy porządkowe .....	4
§ 4. Odpowiedzialność za szkody .....	6
§ 5. Zakup biletu .....	7
§ 6. Zasady przewozu osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.....	7
§ 7. Przewóz bagażu oraz zwierząt.....	8
§ 8. Dane osobowe .....	8
§ 9. Przepisy końcowe .....	10

## § 1. Słownik użytych terminów

1. **Koleje Małopolskie, KMŁ** – „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000500799, NIP 6772379445, REGON 123034972.
2. **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.
3. **Personel** – osoba lub osoby upoważnione przez KMŁ do sprzedaży i kontroli biletów w Pojazdach, a także do wydawania poleceń o charakterze porządkowym pasażerom. Przez to określenie rozumie się także kierowców Pojazdów.
4. **Pojazd** – autobus, stanowiący własność KMŁ lub przewoźnika działającego na zlecenie KMŁ, którym świadczona jest usługa Zastępczej Komunikacji Autobusowej.
5. **Przystanki ZKA** – odpowiednio oznaczone oraz wskazane w rozkładzie jazdy miejsca przeznaczone na wsiadanie oraz wysiadanie podróżnych. Przystanki ZKA znajdują się zasadniczo w sąsiedztwie stacji i przystanków kolejowych.
6. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Zastępczej Komunikacji Autobusowej (ZKA).
7. **Rozkład jazdy ZKA** – określony na podstawie Prawa przewozowego plan kursów Pojazdów, podawany do publicznej wiadomości poprzez określenie w minutach częstotliwości kursowania Pojazdów albo planowanych godzin odjazdu Pojazdu
8. **RPO-KMŁ** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO – KMŁ), dostępny na stronie internetowej KMŁ.
9. **TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ), dostępna na stronie internetowej KMŁ.
10. **ZKA** – Zastępcza Komunikacja Autobusowa, świadczona pojazdami stanowiącymi własność KMŁ albo pojazdami przewoźnika działającego na zlecenie KMŁ, na tych odcinkach tras kolejowych, które są czasowo wyłączane z ruchu ze względu na prace modernizacyjne.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Wsiadanie do Pojazdów ZKA i wysiadanie z nich może odbywać się tylko na oznaczonych i wskazanych w rozkładzie jazdy Przystankach ZKA po całkowitym zatrzymaniu się Pojazdu.
2. Nazwy Przystanków ZKA, ze wskazaniem zatrzymujących się na nich Pojazdów, podaje się do wiadomości publicznej w Rozkładzie jazdy ZKA.
3. Pojazdy oznakowane są logo Kolei Małopolskich, ze wskazaniem numeru linii, i kierunku jazdy.
4. W Pojazdach wyznacza się miejsca dla:
  - 1) osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

## **§ 3. Przepisy porządkowe**

1. Przepisy porządkowe obowiązujące w Pojazdach mają na celu:
  - 1) zapewnienie porządku, spokoju i bezpieczeństwa publicznego podczas przejazdu,
  - 2) ochronę zdrowia, życia i mienia osób korzystających z przejazdu.
2. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby wysiadające, a także osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się.
3. Pasażerowie:
  - 1) podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz egzekwowania postanowień niniejszego Regulaminu oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa, są obowiązani stosować się do wskazówek i poleceń wydawanych przez Personel oraz innych upoważnionych przez KMŁ osób,
  - 2) zajmujący miejsca stojące – o ile Pojazd jest wyposażony w takie miejsca – są zobowiązani do trzymania się w czasie jazdy uchwytów lub poręczy,
  - 3) nie powinni zajmować miejsca w pobliżu kierującego pojazdem, aby nie ograniczać jego pola widzenia oraz nie utrudniać prowadzenia Pojazdu.
4. Zabrania się pasażerom:
  - 1) wsiadania do Pojazdu i wysiadania z niego po sygnale odjazdu albo po zamknięciu drzwi,
  - 2) jazdy na stopniach lub zewnętrznych częściach Pojazdu,
  - 3) otwierania drzwi Pojazdu w czasie jazdy,
  - 4) zanieczyszczania Pojazdu lub niszczenia jego urządzeń i wyposażenia,
  - 5) wychylania się z Pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy,

- 6) spożywania artykułów żywnościowych, mogących zabrudzić innych pasażerów lub spowodować zanieczyszczenie wnętrza Pojazdu,
  - 7) grania na instrumentach muzycznych, korzystania z radioodbiorników lub zakłócania w inny sposób spokoju w Pojeździe,
  - 8) spożywania napojów alkoholowych, palenia tytoniu, używania tzw. e-papierosów oraz środków odurzających w Pojeździe,
  - 9) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z Pojazdu w czasie jazdy lub postoju,
  - 10) prowadzenia wszelkich zbiorów pieniędzy lub jakichkolwiek rzeczy, za wyjątkiem sytuacji, w których organizator zbiórki posiada stosowne upoważnienie, udzielone przez właściwe podmioty,
  - 11) wchodzenia do Pojazdu w tyżworolkach lub wrotkach,
  - 12) wykonywania czynności mogących narazić współpasażerów na szkody lub obrażenia,
  - 13) wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.
5. Pasażer, który bezpodstawnie zajmie miejsce specjalne, to jest miejsce dla osób z niepełnosprawnością lub osoby z wózkiem dziecięcym, ma bezwzględny obowiązek zwolnić to miejsce, w razie zgłoszenia się osoby, dla której miejsce takie jest przeznaczone.
  6. Dziecko przewożone w Pojeździe w wózku dziecięcym powinno być zabezpieczone szelkami, zapobiegającymi wypadnięciu. W przypadku braku takiego zabezpieczenia dziecko należy wyjąć z wózka.
  7. Opiekun dziecka w wózku, jak również osoby z niepełnosprawnością, poruszające się na wózku inwalidzkim, powinny zabezpieczyć wózek przed niekontrolowanym ruchem w Pojeździe w trakcie odbywanej podróży.
  8. Kierujący Pojazdem:
    - 1) zobowiązany jest do obsługi każdego przystanku, wskazanego w rozkładzie jazdy ZKA,
    - 2) ma prawo odmówić przewozu osób nietrzeźwych, mogących zabrudzić innych pasażerów i pojazd, palących tytoń, używających tzw. e-papierosów oraz środków odurzających, zachowujących się agresywnie, bądź stwarzających inne istotne zagrożenie dla pasażerów,
    - 3) może wezwać w szczególnych przypadkach Policję bądź inne służby, celem interwencji,
    - 4) nie powinien w czasie jazdy prowadzić rozmów jak również nie może spożywać posiłków oraz palić tytoniu, w tym też e-papierosów,

- 5) obowiązany jest sprawdzić, czy wszyscy pasażerowie wysiadający opuścili Pojazd, a pasażerowie wsiadający są wewnątrz Pojazdu. Zabronione jest ruszanie z przystanku ZKA przed zamknięciem drzwi i zakończeniem wymiany pasażerskiej,
  - 6) obowiązany jest do udzielenia wszelkiej niezbędnej pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym m.in. do rozłożenia i złożenia rampy w Pojeździe (o ile Pojazd jest w nią wyposażony), tak aby osoba z niepełnosprawnością mogła odbyć przejazd.
9. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z Pojazdu.
  10. Osoby uciążliwe dla współpasażerów, np. z powodu zapachu, bądź osoby w stanie wskazującym na spożycie alkoholu albo odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte z Pojazdu.
  11. Osobom, które opuściły pojazd na wezwanie Personelu lub innej upoważnionej przez KMŁ osoby z powodu naruszania obowiązujących przepisów porządkowych, nie przysługuje zwrot należności za bilet.
  12. W przypadku awaryjnej zmiany trasy, Personel obowiązany jest do niezwłocznego poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.
  13. Pasażer zobowiązany jest także do przestrzegania innych przepisów porządkowych wskazanych w RPO-KMŁ.

#### **§ 4. Odpowiedzialność za szkody**

1. Pasażer odpowiada za spowodowanie z własnej winy uszkodzenia Pojazdu lub innych urządzeń komunikacyjnych.
2. Koleje Małopolskie odpowiadają za szkody, z zastrzeżeniem ust. 3, poniesione przez pasażerów, a wynikające ze stanu technicznego pojazdów. Pasażer może zgłosić kierującemu pojazdem fakt powstania szkody w Pojeździe.
3. Koleje Małopolskie nie odpowiadają za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy Pojazdu, spowodowanych zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą dróg i ulic, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej, nagłym pogorszeniem pogody lub poleceniami wydawanymi przez zarządcę drogi oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.

## **§ 5. Zakup biletu**

1. Pasażer jest obowiązany do nabycia biletu na przejazd oraz przewóz przed rozpoczęciem przejazdu w jednym z dostępnych kanałów sprzedaży biletów:
  - 1) w Centrum Obsługi Klienta „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. na Dworcu PKP Kraków Główny,
  - 2) w kasach biletowych KMŁ lub w kasach biletowych innych przewoźników kolejowych, które prowadzą sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez KMŁ,
  - 3) za pośrednictwem platformy internetowej, dostępnej pod adresem [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl) oraz za pośrednictwem strony internetowej KMŁ,
  - 4) za pośrednictwem aplikacji mobilnych: mPay, SkyCash,
  - 5) za pośrednictwem platformy KOLEO, w tym także aplikacji KOLEO,
  - 6) za pośrednictwem systemu BILKOM (poprzez stronę internetową [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl) oraz aplikację mobilną BILKOM),
  - 7) za pośrednictwem systemu MKA oraz aplikacji mobilnej iMKA,
  - 8) w automatach oraz wideomacie Avista na Dworcu PKP Kraków Główny,
  - 9) u obsługi pociągu – w przypadku rozpoczęcia przejazdu pociągiem KMŁ.
2. Pasażer może zakupić bilet u Personelu, z zastrzeżeniem ust. 4, bezpośrednio po wejściu do Pojazdu.
3. W przypadku przejazdów Pojazdami ZKA, bilety na przejazd/przewóz należy nabywać od/do stacji i przystanków kolejowych.
4. Kierowca pojazdu ZKA nie prowadzi sprzedaży biletów na przejazd oraz na przewóz.
5. Sposób ustalania i wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych określa TP-KMŁ.
6. W przypadku ujawnienia w Pojeździe podróżnego nieposiadającego ważnego biletu odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy RPO-KMŁ.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie zastosowanie znajdują odpowiednie postanowienia RPO-KMŁ oraz TP-KMŁ.

## **§ 6. Zasady przewozu osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się**

1. Osoby z niepełnosprawnością oraz osoby o ograniczonej możliwości poruszania się mają prawo do korzystania z usług przewozowych na zasadach równych z innymi pasażerami.

2. W celu zapewnienia odpowiednich środków oraz zapewnienia komfortowego przewozu, osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się zobowiązane są do zgłoszenia potrzeby przewozu na zasadach wskazanych w RPO-KMŁ.

## **§ 7. Przewóz bagażu oraz zwierząt**

1. Pasażerowie mogą przewozić w Pojazdach ZKA zwierzęta, z wyłączeniem zwierząt egzotycznych, oraz bagaż, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia ich w Pojeździe, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów, nie ograniczały widoczności kierującemu Pojazdem oraz nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu.
2. W uzasadnionych przypadkach, szczególnie przy dużym napełnieniu Pojazdu pasażerami, Personel może odmówić przewozu bagażu o rozmiarach lub masie stwarzających utrudnienia dla podróżujących osób (nie dotyczy wózków dziecięcych i inwalidzkich oraz innych sprzętów osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się).
3. Przewóz rowerów w autobusach ZKA nie jest dozwolony, z zastrzeżeniem ust.4. KMŁ zastrzega wprowadzenie możliwości przewozu rowerów na wybranych kursach ZKA. Informacja w tym zakresie każdorazowo będzie podawana do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty.
4. Dozwolony jest przewóz złożonego roweru w pokrowcu oraz rowerka dziecięcego (dwu lub trójkołowego). Złożony rower w pokrowcu oraz rowerek dziecięcy nie podlegają opłacie i są przewożone pod opieką pasażera jako bagaż.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia RPO-KMŁ.

## **§ 8. Dane osobowe**

### **Skrócony obowiązek informacyjny**

Dopełniając wymogów art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 27.04.2016, str. 1, z późn.zm.), zwanego dalej „**RODO**”, informujemy co następuje.

**Oznaczenie Administratora danych osobowych.**



1. Administratorem danych osobowych osób korzystających z przewozu, jest spółka: „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, KRS 0000500799 (Administrator).
2. Z Administratorem danych można kontaktować się na wyżej podany adres korespondencyjny lub na adres mailowy: [sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl).

### **Inspektor Ochrony Danych.**

3. Administrator powołał inspektora ochrony danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem: [iod@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:iod@kolejemalopolskie.com.pl) lub na wyżej podany adres korespondencyjny.

### **Cel oraz podstawy prawne przetwarzania danych osobowych.**

4. Dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia oraz wykonania umowy, a także w związku z prawnie uzasadnionym interesem realizowanym przez Administratora związanym z realizacją umowy (podstawa prawna przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. b oraz f RODO).
5. Poza powyższym, dane osobowe mogą być przetwarzane w celu realizacji obowiązków prawnych wynikających z przepisów prawa (podstawa prawna przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. c RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, w związku z przepisami szczególnymi) oraz w celu dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z umową (podstawa prawna przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. f RODO – przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora).

### **Prawa osób, których dane dotyczą.**

6. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo:
  - a) dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych (art. 15 RODO),
  - b) do sprostowania lub uzupełnienia danych (art. 16 RODO),
  - c) do usunięcia danych (art. 17 RODO – w przypadkach tam wskazanych),
  - d) do ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO – przy czym prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego),
  - e) do zgłoszenia sprzeciwu (art. 21 RODO – gdy przetwarzanie następuje na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
  - f) do wniesienia skargi do organu nadzorczego (art. 77 RODO - w przypadku uznania, że przetwarzanie ich danych osobowych narusza przepisy RODO).

Jednocześnie informujemy, że osobom, których dane dotyczą nie przysługuje prawo:

- a) do przenoszenia danych (art. 20 RODO – przysługuje ono w przypadku, kiedy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody w myśl art. 6 ust. 1 lit. a lub art. 9

ust. 2 lit. a RODO lub na podstawie umowy w myśl art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz odbywa się w sposób zautomatyzowany).

#### **Szczegółowy obowiązek informacyjny**

7. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych znajdują się na stronie internetowej:  
<https://kolejemalopolskie.com.pl/pl/dla-pasazera/rodo>

### **§ 9. Przepisy końcowe**

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

- 1) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
- 2) Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym,
- 3) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,

a także przepisów wykonawczych do aktów prawnych wskazanych w pkt 1-3 oraz

- 4) RPO-KMŁ i TP-KMŁ.