



**Regulamin sprzedaży przez portale
podróżnicze biletów ważnych na przejazd
pociągami
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.**

Regulamin obowiązujący od 28 sierpnia 2024 r.

**Podstawa prawna: Uchwała Zarządu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
nr 138/2024 z 23 sierpnia 2024 r.**

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne.....	4
§ 2. Słownik terminów.....	5
§ 3. Umowa przewozu	6
§ 4. Zakup Biletu.....	7
§ 5. Zmiana umowy przewozu	8
§ 6. Zwrot Biletu.....	8
§ 7. Reklamacje	8
§ 8. Prawa i obowiązki KMŁ.....	9
§ 9. Prawa i obowiązki Użytkownika/Podróżnego.....	10
§ 10. Ochrona danych osobowych	10
§ 11. Postanowienia końcowe	12

Wykaz zmian

Nr porządkowy	Zmiana wyniku z Uchwały Zarządu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Podpis pracownika wnoszącego zmianę
	data	numer			

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ustalają *Regulamin sprzedaży przez portale podróżnicze biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.*, zwany dalej: **Regulaminem**.
2. *Regulamin* obowiązuje od 28 sierpnia 2024 r. i określa warunki i zasady zakupu Biletu.
3. *Regulamin* jest dostępny na stronie internetowej www.kolejemalopolskie.com.pl. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków niniejszego *Regulaminu* albo nie spełnia wymagań technicznych poszczególnych kanałów dystrybucji Biletów (systemu informatycznego Operatora i Usługodawców), zakup Biletu jest niemożliwy.
4. Szczegółowe zasady korzystania z usług dostarczanych przez Operatora i Usługodawców określone są w odpowiednich Regulaminach Usługodawców, dostępnych na ich stronach internetowych.
5. Użytkownik może nabyć Bilet wyłącznie w wybranych relacjach.
6. Użytkownik nabywa Bilet w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej (o ile system informatyczny Operatora i Usługodawcy to umożliwia), oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa uprawnienie lub umocowanie do działania w imieniu tej osoby. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez należytego umocowania lub uprawnień.
7. *Regulamin* oraz każda jego zmiana zamieszczana jest na stronie internetowej www.kolejemalopolskie.com.pl.
8. Akceptując *Regulamin* Użytkownik wyraża zgodę na warunki w nim zawarte.
9. Operator lub Usługodawca może stosować opłaty transakcyjne oraz serwisowe, z zastrzeżeniem, że nie mogą być one doliczane do ceny Biletu. Opłaty wskazane w zdaniu poprzedzającym stanowią dochód Operatora lub Usługodawcy.
10. Lista Usługodawców jest dostępna na stronie internetowej www.kolejemalopolskie.com.pl i będzie na bieżąco aktualizowana. Aktualizacja listy Usługodawców nie stanowi zmiany Regulaminu.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w *Regulaminie* określenia oznaczają:

- 1) **Bilet** – dokument imienny, potwierdzający zawarcie umowy przewozu, generowany przez system informatyczny Operatora z wykorzystaniem systemów informatycznych Usługodawców, uprawniający do przejazdu pociągiem uruchamianym przez KMŁ, zgodnie ze wskazaniem na danym Bilecie; Bilet jest ważny w terminie i zakresie na nim wskazanym.
- 2) **Koleje Małopolskie, KMŁ, Przewoźnik, Spółka** – „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000500799, NIP: 6772379445, posiadająca licencję na wykonywanie przewozów kolejowych osób nr WPO/236/2014 wydaną przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego; e-mail: sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl, infolinia: 12 288 82 00.
- 3) **Operator** – spółka prawa niemieckiego działająca pod firmą: Distribution Technologies GmbH z siedzibą w Berlinie, ul. Wattstraße 10, 13355, Niemcy, wpisana do rejestru handlowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Berlinie-Charlottenburg Wydział Rejestru Handlowego B pod nr HRB 176406 B, NIP: DE286580468, będąca właścicielem systemu informatycznego wraz z infrastrukturą, za pośrednictwem, którego realizowana jest sprzedaż Biletów na rzecz Podróżnych.
- 4) **Podróżny** – osoba na rzecz której został zakupiony Bilet za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora i przy wykorzystaniu systemów informatycznych Usługodawców.
- 5) **Regulamin sprzedaży przez portale podróżnicze biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.** – to niniejszy regulamin, którego znajomość oraz akceptację Użytkownik potwierdza podczas zakupu Biletu.
- 6) **Regulaminy Usługodawców** – rozumie się przez to regulaminy poszczególnych Usługodawców, dostępne na ich stronach internetowych.
- 7) **RPO-KMŁ** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępny na stronie

internetowej: www.kolejmalopolskie.com.pl.

- 8) **Systemy informatyczne Usługodawców** – systemy wykorzystywane przez Operatora do prowadzenia sprzedaży Biletów na pociągi uruchamiane przez Spółkę.
- 9) **System informatyczny Operatora** – system, za pośrednictwem którego dokonywana jest sprzedaż Biletów, który integruje systemy informatyczne Usługodawców celem wykorzystania ich do sprzedaży Biletów.
- 10) **TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępna na stronie internetowej: www.kolejmalopolskie.com.pl.
- 11) **Umowa przewozu** – umowa zawarta między Podróżnym i KMŁ za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora i przy wykorzystaniu systemów informatycznych Usługodawców, na przewóz osób pociągami uruchamianymi przez Spółkę.
- 12) **Usługodawcy** – podmioty będące właścicielami systemów informatycznych wykorzystywanych przez Operatora do sprzedaży Biletów na przejazdy pociągami uruchamianymi przez Spółkę.
- 13) **Użytkownik** – osoba korzystająca z systemu informatycznego Operatora i systemów informatycznych Usługodawców w celu nabycia Biletu (z zastrzeżeniem postanowień § 1 ust. 6) posiadająca zdolność do zawarcia Umowy przewozu, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

§ 3. Umowa przewozu

1. Bilet jest potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu na przejazd jednej osoby pociągami uruchamianymi przez KMŁ.
2. Za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora i przy wykorzystaniu systemów informatycznych Usługodawców Użytkownik może nabyć Bilety według taryfy normalnej na przejazd jednorazowy pociągami uruchamianymi przez KMŁ.
3. Zakup Biletów wskazanych w ust. 2 za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora i przy wykorzystaniu systemów informatycznych Usługodawców możliwy jest w terminach przez nich określonych, z zachowaniem okresu przedsprzedaży.
4. Zakup Biletu powinien zostać dokonany przed rozpoczęciem przejazdu.

5. Na Bilecie zamieszczone są między innymi następujące dane:
 - 1) nazwa Przewoźnika;
 - 2) dane dotyczące podróży;
 - 3) relacja przejazdu lub strefa/obszar obowiązywania;
 - 4) kod 2D, umożliwiający weryfikację Biletu przez obsługę pociągu;
 - 5) wysokość należności za przejazd w PLN;
 - 6) imię i nazwisko Podróżnego;
 - 7) numer i termin ważności Biletu;
 - 8) ewentualnie inne, dodatkowe informacje.
6. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami KMŁ określone są w TP-KMŁ oraz postanowieniach obowiązujących ofert specjalnych, z którymi można zapoznać się na stronie internetowej KMŁ pod adresem: www.kolejemalopolskie.com.pl.

§ 4. Zakup Biletu

1. Użytkownik w celu nabycia Biletu za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora i przy wykorzystaniu systemów informatycznych Usługodawców powinien postępować zgodnie z postanowieniami odpowiednich Regulaminów Usługodawców.
2. Nabycie Biletu należy sfinalizować niezwłocznie poprzez dokonanie płatności, przy czym nie później, niż na 5 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu, którym Podróżny zamierza odbyć przejazd z danej stacji, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
3. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym czasie, spowoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
4. Płatność musi być dokonana przy pomocy jednej z metod (form) płatności dostępnych w systemie informatycznym Operatora i systemach informatycznych Usługodawców.
5. Po dokonaniu zakupu Biletu, a przed rozpoczęciem podróży, Podróżny powinien upewnić się, czy posiada zakupiony Bilet oraz przygotować go do kontroli. Należy sprawdzić ponadto, czy dane na Bilecie zgadzają się z żądaniem Podróżnego.
6. Jeżeli Podróżny zaniecha czynności, o których mowa w ust. 5, ponosi odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem Umowy przewozu

z przyczyn zawinionych przez Podróżnego.

7. Zakupiony Bilet Podróżny obowiązany jest posiadać w trakcie przejazdu oraz okazywać osobom uprawnionym do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie.
8. Bilet jest ważny:
 - 1) w terminach określonych odpowiednio w RPO-KMŁ albo warunkach taryfowych oferty specjalnej, na podstawie której został wydany Bilet;
 - 2) w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.

§ 5. Zmiana umowy przewozu

Zmiana umowy przewozu związana z Biletem zakupionym za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora i przy wykorzystaniu systemów informatycznych Usługodawców może być dokonana w drodze rezygnacji z pierwotnie posiadanego Biletu, zakupu nowego, a następnie złożenia reklamacji do przewoźnika na zasadach określonych w § 7 lub za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora i przy wykorzystaniu systemów informatycznych Usługodawców, o ile dany system dopuszcza taką funkcjonalność.

§ 6. Zwrot Biletu

Zwrotu zakupionego przez system informatyczny Operatora i przy wykorzystaniu systemy informatyczne Usługodawców Biletu można dokonać w trybie reklamacyjnym na zasadach określonych w § 7 lub za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora i przy wykorzystaniu systemów informatycznych Usługodawców, o ile dany system dopuszcza taką funkcjonalność – z uwzględnieniem zapisów RPO-KMŁ.

§ 7. Reklamacje

1. Reklamacje związane ze świadczeniem usług przewozu przez Przewoźnika, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przewozu oraz z tytułu nieprawidłowo wystawionego wezwania do zapłaty są rozpatrywane przez Przewoźnika. Szczegółowe zasady dotyczące postępowania reklamacyjnego określone są w RPO-KMŁ, dostępnym na stronie internetowej: www.kolejemalopolskie.com.pl.

2. 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. Reklamację składa się w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) osobiście w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., 30-556 Kraków, ul. Wodna 2, w Punkcie Obsługi Klienta KMŁ znajdującym się na Dworcu PKP Kraków Główny albo 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@kolejemaalopolskie.com.pl.
3. Reklamacje, skargi oraz wnioski w zakresie funkcjonowania systemu informatycznego Operatora i systemów informatycznych Usługodawców można składać drogą elektroniczną na adresy e-mail poszczególnych Usługodawców albo na adres: pasazer@kolejemaalopolskie.com.pl, jak również listownie na adres: ul. Wodna 2, 30-556 Kraków.

§ 8. Prawa i obowiązki KMŁ

1. KMŁ ma prawo odstąpić od Umowy przewozu zawartej za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora i przy wykorzystaniu systemów informatycznych Usługodawców w przypadku naruszenia przez Podróżnego postanowień niniejszego *Regulaminu* oraz RPO-KMŁ.
2. W związku z zawarciem umowy przewozu przez Podróżnego za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora i przy wykorzystaniu systemów informatycznych Usługodawców, KMŁ jest obowiązana do:
 - 1) należytego wykonania przewozu (zgodnie z zawartą umową);
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji na zasadach określonych w § 7.

§ 9. Prawa i obowiązki Użytkownika/Podróżnego

1. Użytkownik zobowiązany jest:
 - 1) podać podczas korzystania z systemów informatycznych Usługodawców prawdziwe oraz aktualne dane własne lub dane osoby na rzecz której nabywa Bilet;
 - 2) potwierdzić – na każde żądanie wystosowane przez system informatyczny Operatora i systemy informatyczne Usługodawców – zapoznanie się z postanowieniami *Regulaminu*.
2. Podróżny zobowiązany jest:
 - 1) nie przenosić praw wynikających z zawarcia Umowy przewozu na osoby trzecie;
 - 2) osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - a) okazać Bilet w taki sposób, aby możliwe było zeskanowanie kodu 2D, pozwalającego na weryfikację Biletu (kod 2D musi być w całości widoczny, a ekran urządzenia elektronicznego winien posiadać odpowiednią jasność),
 - b) okazać dokument ze zdjęciem, potwierdzający tożsamość Podróżnego.
3. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 2, Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego dokumentu przewozu. Wyczerpanie baterii w urządzeniu elektronicznym, utrata zasięgu, czy inne problemy natury technicznej nie zwalniają Podróżnego z obowiązku okazania ważnego Biletu na przejazd.
4. Podróżny jest zobowiązany okazać podczas kontroli Bilet otrzymany bezpośrednio z systemu informatycznego Operatora i systemów informatycznych Usługodawców. Niedopuszczalne jest okazywanie zdjęć Biletów lub zrzutów ekranu z Biletem.

§ 10. Ochrona danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej jako „RODO”.

2. KMŁ jako przewoźnik jest administratorem danych osobowych Podróżnych, natomiast Operator jest podmiotem przetwarzającym dane na polecenie administratora.
3. Usługodawcy są odrębnymi administratorami danych osobowych. Przetwarzanie danych osobowych przez Usługodawców odbywa się według zasad określonych przez Usługodawców, które znaleźć można na ich stronach internetowych.
4. Z KMŁ jako administratorem danych osobowych, można kontaktować się listownie, pisząc na adres korespondencyjny Spółki lub w formie elektronicznej na adres e-mail: sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl.
5. Powołany został także Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisząc wiadomość na adres e-mail: iod@kolejemalopolskie.com.pl.
6. Dane osobowe będą przez KMŁ przetwarzane w celu realizacji zawartej Umowy przewozu (podstawa prawna przetwarzania to art. 6 ust. 1 lit. b), c) oraz f) RODO - przetwarzanie jest niezbędne do: wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy; wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze /podatkowych, rozpatrywanie skarg i reklamacji/; celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią /dochodzenie, obrona lub ustalenie roszczeń związanych z umową/ oraz art. 9 ust. 2 lit. b RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków i wykonywania szczególnych praw przez Administratora lub osobę, której dane dotyczą, w dziedzinie prawa pracy, zabezpieczenia społecznego i ochrony socjalnej).
7. 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 przenoszenia danych (art. 20 RODO – z zastrzeżeniem, że 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),
 - g) do wniesienia skargi do organu nadzorczego (art. 77 RODO - w przypadku uznania, że przetwarzanie ich danych osobowych narusza przepisy RODO).
8. Szczegółowe informacje związane w ochroną danych osobowych zamieszczone są na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemalopolskie.com.pl w zakładce: DLA PASAŻERA / RODO.

§ 11. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym *Regulaminie* zastosowanie mają odpowiednie postanowienia:

- 1) Taryfy przewozowej osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ);
- 2) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ);
- 3) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym z wyłączeniami wynikającymi z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym,
- 4) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- 5) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną ;
- 6) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 7) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- 8) Rozporządzenia 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;

9) właściwych regulaminów Usługodawców, dostępnych na ich stronach internetowych oraz na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemalopolskie.com.pl.