



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

**Tekst ujednoczony obowiązujący od
1 lutego 2025 r.**

**Obowiązuje od dnia 04 lipca 2019 r.
Podstawa prawna: Uchwała Nr 44/2019
Zarządu Spółki „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
z dnia 28 czerwca 2019 r.**

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	4
§ 2. Słownik terminów	4
§ 3. Rejestracja	6
§ 4. Zawarcie Umowy Przewozu	6
§ 5. Dane zamieszczone na Bilecie	7
§ 6. Zakup Biletu	8
§ 7. Zmiana danych osobowych Podróżnego na Bilecie	9
§ 8. Zmiana Umowy Przewozu	9
§ 9. Zwrot Biletu	10
§ 10. Reklamacje	11
§ 11. Wystawianie faktur VAT	13
§ 12. Prawa i obowiązki Kupującego i Pasażera	13
§ 13. Prawa i obowiązki KMŁ	14
§ 14. Ochrona danych osobowych	15
§ 15. Postanowienia końcowe	16

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.	07.12.2020	119/2020	15.12.2020	07.12.2020	
2.	07.12.2022	172/2022	11.12.2022	07.12.2022	
3.	10.05.2023	80/2023	15.05.2023	10.05.2023	
4.	28.01.2025	14/2025	01.02.2025	23.01.2025	

§ 1. Postanowienia ogólne

1. „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. ustala niniejszy regulamin na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.
2. Za datę początkową obowiązywania Regulaminu BILKOM przyjmuje się dzień 04 lipca 2019 r.
3. Regulamin BILKOM określa warunki, zasady zakupu Biletu, dokonania płatności za niego oraz zwrotu należności za niewykorzystany Bilet zakupiony przy pomocy serwisu BILKOM, ważnego na przejazd w pociągach KMŁ.
4. Kupujący Bilet akceptuje jednocześnie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM”. Jeżeli Kupujący nie akceptuje postanowień obu dokumentów (Regulaminu BILKOM oraz Regulaminu Serwisu BILKOM) lub nie spełnia wymagań technicznych, nie może zakupić biletu przy pomocy platformy internetowej (Serwisu).
5. Regulamin BILKOM udostępniony jest na stronie internetowej: www.bilkom.pl oraz na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemaalopolskie.com.pl.
6. Bilet można zakupić za pomocą platformy internetowej z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych.
7. Kupujący korzysta z Serwisu w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Kupujący ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
8. Regulamin BILKOM nie ma zastosowania do odprawy podróżnych na podstawie oferty Wspólny Bilet. Zakres tej oferty regulują postanowienia „Zasad i warunków stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)”.
9. Podróżny akceptując Regulamin BILKOM wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie pomiędzy Kupującym, a „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Bilet** – imienny dokument w formie elektronicznej lub w formie wydruku, potwierdzający zawarcie przez Kupującego Umowy Przewozu z KMŁ, nabywany za pośrednictwem Serwisu oraz opłacony za pośrednictwem systemu płatności, upoważniający do przejazdu osób, przewozu roweru/rzeczy/zwierząt/hulajnogi pociągami uruchamianymi przez KMŁ zgodnie ze wskazaniem zamieszczonymi na Bilecie;
2. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ);
3. **KMŁ** – „Koleje Małopolskie“ sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000500799, NIP: 6772379445;
4. **Kupujący** – osoba korzystająca z Serwisu, która nabyła Bilet z wykorzystaniem Serwisu BILKOM;
5. **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów;
6. **Pasażer** – osoba korzystająca z usług przewozu na podstawie Umowy Przewozu;
7. **PKP IK** – „PKP Informatyka” sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (02-305), przy Alejach Jerozolimskich 142A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000042646, NIP: 5262562977, REGON: 01736195700000;
8. **Płatność on-line lub Płatność** – opłacenie należności za Bilet lub kilka Biletów na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu BILKOM;
9. **Podróżny** – osoba, której imię i nazwisko znajdują się na Bilecie, korzystająca z usługi przewozu na podstawie zawartej Umowy Przewozu;
10. **Poświadczenie** – potwierdzenie zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu, mające postać odrębnego dokumentu albo odręcznej adnotacji na wydrukowanym bilecie internetowym.
11. **Regulamin** – niniejszy Regulamin sprzedaży przez BILKOM biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. (Regulamin BILKOM);

12. **Regulamin przewozu (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 www.kolejemalopolskie.com.pl;
13. **Regulamin Serwisu BILKOM** – regulamin określający rodzaje, zasady, warunki oraz zakres świadczenia drogą elektroniczną usług polegających na pośrednictwie sprzedaży biletów z wykorzystaniem Serwisu lub aplikacji mobilnej, dostępny na stronie internetowej www.bilkom.pl;
14. **Serwis (BILKOM)** – stworzony przez PKP IK serwis internetowy o nazwie handlowej BILKOM, udostępniany Kupującym pod adresem www.bilkom.pl lub w formie aplikacji natywnej, za pośrednictwem którego prowadzona jest sprzedaż Biletów;
15. **TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ), dostępna na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemalopolskie.com.pl;
16. **Termin Ważności Biletu** – wskazany na Bilecie termin ważności biletu, uzależniony od rodzaju biletu oraz zastosowanej oferty;
17. **Umowa Przewozu** – umowa na przewóz pociągiem lub kilkoma pociągami zawierana przez Klienta z KMŁ za pośrednictwem BILKOM;
18. **Urządzenie** – urządzenie, które jest wyposażone w ekran oraz ma możliwość wyświetlenia m.in. plików PDF, dzięki któremu można korzystać z Serwisu, nabywać i wyświetlać Bilet; urządzenie musi spełniać wszelkie wymagania techniczne, umożliwiające bezawaryjne korzystanie z Serwisu.

§ 3. Rejestracja

1. Z Serwisu mogą korzystać osoby, zarejestrowane w Serwisie (poprzez Konto Użytkownika), oraz osoby które nie dokonały takiej rejestracji (poprzez Konto „Gość”).
2. Warunkiem korzystania z Serwisu jest zaakceptowanie Regulaminu Serwisu BILKOM oraz Regulaminu.

§ 4. Zawarcie Umowy Przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Przewozu z KMŁ jest Bilet. W ramach jednej transakcji Kupujący może nabyć Bilet dla maksymalnie 6 osób (wymagane jest podanie imienia i nazwiska Podróżnego).

2. Bilet jest ważny wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym tożsamość Podróżnego. Tożsamość Podróżnego może być potwierdzona również przy użyciu aplikacji mObywatel. Postanowienia taryfowe, dotyczące przejazdów osób, przewozu rzeczy i zwierząt oraz obowiązujących opłat w pociągach uruchamianych przez KMŁ określone są odpowiednio w TP-KMŁ, RPO-KMŁ, a także w warunkach taryfowych obowiązujących ofert specjalnych.
3. Bilet można nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 5 minut przed planowanym terminem podróży.
4. Za pośrednictwem Serwisu BILKOM można nabyć bilety:
 - 1) jednorazowe:
 - a. wg taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz ulgi handlowej dla seniora 30% w ramach oferty „Taryfa Małopolska” z wyłączeniem przejazdów do/z Kraków Lotnisko;
 - b. wg taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz ulgi handlowej dla seniora 30% w ramach oferty „Taryfa Małopolska” wyłącznie w przypadku przejazdu do/z Kraków Lotnisko;
 - c. wg taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz ulgi handlowej dla seniora 30% w ramach oferty „Taryfa Górską”;
 - d. wg oferty „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi”;
 - e. wg oferty „Bilety czasowe liniowe”;
 - f. wg oferty „Małopolski bilet dla rodziny”;
 - 2) wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulgi ustawowych sprzedawanych w ramach „Pakietu Podróżnika”;
 - 3) wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulgi ustawowych w ramach „Wspólnego Biletu” wraz z suplementacją w przypadku przejazdu do/z Kraków Lotnisko;
 - 4) na przewóz psa, roweru, hulajnogi, bagażu.

§ 5. Dane zamieszczone na Bilecie

1. Na Bilecie zamieszczane są m.in. następujące informacje:
 - 1) nazwa Przewoźnika,
 - 2) imię i nazwisko Podróżnego,

- 3) kategoria pociągu,
 - 4) data wyjazdu,
 - 5) rodzaj oraz wymiar ulgi,
 - 6) relacja przejazdu (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia) lub obszar (strefę) obowiązywania biletu;
 - 7) seria i numer Biletu,
 - 8) forma płatności,
 - 9) kod 2D,
 - 10) wysokość opłaty za przejazd,
 - 11) inne informacje (np. wypis „Taryfa Małopolska”).
2. Bilety są ważne wyłącznie na przejazdy pociągami uruchamianymi przez KMŁ, a także przewoźników honorujących bilety KMŁ. Zasady i zakres honorowania biletów zamieszczony jest na stronie internetowej KMŁ www.kolejemalopolskie.com.pl.
 3. Dane na bilecie są zamieszczone w języku polskim.

§ 6. Zakup Biletu

1. W celu zakupu Biletu należy:
 - 1) wybrać: relację, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj ulgi (w razie korzystania z ulgi);
 - 2) podać liczbę osób, które będą odbywały podróż wraz ze wskazaniem taryfy (normalna lub ulgowa);
 - 3) wpisać imię i nazwisko Podróżnego;
 - 4) opłacić przejazd.

Płatności należy dokonać w ciągu 15 minut od złożenia zamówienia, ale nie później niż na 5 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem. W przypadku braku potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie nastąpi automatyczne anulowanie zamówienia.
2. Bilet może mieć formę elektroniczną lub wydruku papierowego.

3. Zakupiony Bilet Podróżny musi posiadać w trakcie przejazdu oraz okazywać osobom uprawnionym do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie.

§ 7. Zmiana danych osobowych Podróżnego na Bilecie

1. Zmiany danych Podróżnego można dokonać tylko raz przy pomocy Serwisu, najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu.
2. W przypadku zakupu Biletów różnych Przewoźników, zmiana może zostać dokonana w czasie określonym w Regulaminie Przewoźnika, pociągiem którego będzie realizowany pierwszy odcinek podróży.
3. Kolejnej zmiany danych osobowych Podróżnego na Bilecie dokonuje się przez zwrot Biletu i zakup nowego Biletu.
4. Zmiana danych Podróżnego powoduje wygenerowanie nowego Biletu.

§ 8. Zmiana Umowy Przewozu

1. Zmiany Umowy Przewozu dokonuje się za pośrednictwem Serwisu. Zmiana Umowy Przewozu powoduje wygenerowanie nowego Biletu.
2. Zmiany Umowy Przewozu można dokonać w zakresie:
 - 1) terminu odjazdu pociągu,
 - 2) uprawnień Podróżnego do ulgi,
 - 3) stacji przeznaczenia.
3. Zmiana Umowy Przewozu poprzez Serwis polega na zakupie nowego Biletu, a następnie zwrocie Biletu wymienianego w ramach jednego, ciągłego procesu bez potrącania odstępnego.
4. Zwrot należności za wymieniony Bilet następuje w przypadku różnicy wynikającej z zakupu Biletu tańszego niż wymieniany.
5. W przypadku kiedy nowy Bilet jest droższy, Klient dopłaca różnicę należności.
6. W przypadku jeśli cena nowego i wymienianego Biletu jest taka sama to nie jest dokonywana żadna operacja płatnicza.
7. Za zakupiony Bilet, po uzyskaniu odpowiedniego poświadczenia, całkowicie niewykorzystany/niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu Podróżnemu przysługuje zwrot należności – bez potrącenia odstępnego.

8. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia dotyczy wszystkich pasażerów i należy go dokonać nie później niż przed stacją poprzedzającą stację przeznaczenia; z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i podróżny może jedynie zawrzeć nową umowę.
9. Jeżeli zmiana Umowy Przewozu dokonywana jest w pociągu:
 - 1) w zakresie wskazanym w ust.2 pkt 1 – Pasażer zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w ust.8; obowiązek ten nie dotyczy osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - 2) w zakresie wskazanym w ust. 2 pkt 2-3, a z tytułu zmiany umowy przewozu KMŁ przysługuje:
 - a. niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności na zasadach określonych w § 10,
 - b. wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust.8.
10. W przypadku niedokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust.8, obsługa pociągu stosuje odpowiednio postanowienia RPO-KMŁ.

§ 9. Zwrot Biletu

1. Przez zwrot Biletu należy rozumieć odstąpienie od Umowy Przewozu. Zwrotu można dokonać po zalogowaniu się w Serwisie lub w drodze reklamacji.
2. Podróżny może dokonać zwrotu biletu za pomocą Serwisu najpóźniej do 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej z potrąceniem odstępnego w wysokości 10%.
3. W przypadku niedotrzymania terminu zwrotu Biletu zgodnie z ust.2 lub po rozpoczęciu terminu ważności Biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet można ubiegać się na podstawie pisemnej reklamacji.
4. W przypadku częściowo niewykorzystanego Biletu zwrot jest możliwy po otrzymaniu poświadczenia wydanego przez obsługę pociągu stanowiącego podstawę do zwrotu należności.
5. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:

- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie przewoźnika i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika;
 - 2) w przypadku zwrotu dokumentu przewozu w ramach wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami przewoźnika na inny – ważny na przejazd pociągami KMŁ.
6. Podróżny, po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania się Biletu z powodu błędnego działania Serwisu), może wystąpić o zwrot należności za niewykorzystany Bilet w drodze pisemnej reklamacji, o której mowa w § 10.
 7. Jeżeli Podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z § 10 Regulaminu.
 8. Zwrot należności Podróżnego następuje na konto bankowe Podróżnego, z którego dokonano płatności za bilet.
 9. Jeżeli jeden z Podróżnych zrezygnuje z przejazdu na podstawie Biletu zakupionego za pośrednictwem Serwisu, wydanego na przejazd dla więcej niż jednej osoby – należy dokonać jego zwrotu i zakupić nowy bilet dla właściwej liczby osób.

§ 10. Reklamacje

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 Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego wraz z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
 - 3) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.
2. Reklamacja składana Przewoźnikowi może dotyczyć, w szczególności:
 - 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;

- 3) sytuacji, gdy Podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i wystawieniem nowego biletu, a może udowodnić, że posiadał ważny bilet na przejazd, lub posiadał dokument uprawniający do przejazdu ulgowego.
3. Reklamację składa się w formie:
 - 1) pisemnej w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów,
 - 2) pisemnej w Spółce "Koleje Małopolskie" sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków 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,
 - 3) pisemnej przesyłką pocztową na adres: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30-556 Kraków,
 - 4) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej przewoźnika.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres siedziby przewoźnika (KMŁ)
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres (adres e-mail lub adres zamieszkania (siedziby)) osoby uprawnionej do złożenia reklamacji;
 - 3) kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę 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 Podróżnego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
5. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej zwrotu należności, z tytułu całkowicie niewykorzystanego biletu, jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli Biletu, którego reklamacja dotyczy.
6. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.
7. Jeżeli do Biletu była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzonej kopii faktury korygującej.

8. Szczegółowe postanowienia dotyczące reklamacji zawarte są w RPO-KMŁ.

§ 11. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet zakupiony w Serwisie nie jest fakturą VAT.
2. Faktura jest wystawiana w formie elektronicznej, generowana w postaci pliku PDF zgodnie z postanowieniami „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu „BILKOM”.
3. Dane Kupującego zarejestrowanego w Serwisie pobierane są automatycznie z konta Kupującego; Kupujący niezarejestrowany zobowiązany jest do podania następujących danych niezbędnych do wystawienia faktury: nazwa firmy lub os. fizycznej, NIP, ulica, kod pocztowy, miasto.
4. Fakturę w przypadku podróżnych niezarejestrowanych w Serwisie można uzyskać po dokonaniu transakcji lub do 15-go dnia miesiąca następującego po miesiącu zakupu biletu, poprzez złożenie wniosku do KMŁ o wystawienie Faktury VAT.
5. W razie jakichkolwiek nieprawidłowości na wystawionej Fakturze VAT, należy zgłosić się do wystawcy Faktury.

§ 12. Prawa i obowiązki Kupującego i Pasażera

1. Kupujący zobowiązany jest:
 - 1) do podania przy korzystaniu z Serwisu prawdziwych i aktualnych danych;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami „Regulaminu sprzedaży przez BILKOM biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.” na każde żądanie Serwisu;
 - 3) umożliwić zapoznanie się z Regulaminem BILKOM każdej osobie, dla której zakupiony został Bilet.
2. Akceptując Regulamin BILKOM Kupujący oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu są prawdziwe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.
3. Pasażer zobowiązany jest:
 - 1) okazać obsłudze pociągu KMŁ dokonującej kontroli dokumentów przewozu:

- a. właściwy Bilet wyświetlony na Urządzeniu – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie oraz zeskanować kod 2D (podczas kontroli na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu) lub
 - b. bilet wygenerowany przez System w formacie PDF wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi – w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie oraz zeskanować kod 2D,
 - c. dokument stwierdzający tożsamość, w przypadku gdy dane Pasażera znajdują się na okazanym Bilecie;
- 2) posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli. Obowiązek wręczania legitymacji służbowej nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej oraz umundurowanych funkcjonariuszy Policji.
4. Pasażera, który nie spełni powyższych warunków, traktuje się jak osobę bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w Urządzeniu lub brak zasięgu nie zwalnia Pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

§ 13. Prawa i obowiązki KMŁ

1. KMŁ ma prawo odstąpić od Umowy Przewozu zawartej przy wykorzystaniu Serwisu w przypadku naruszenia przez Kupującego niniejszego Regulaminu BILKOM (np. jeżeli urządzenie elektroniczne, za pośrednictwem którego okazuje Bilet funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia biletu w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować kod 2D).
2. W związku z zawartą Umową Przewozu, KMŁ zobowiązuje się do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą Umową Przewozu;
 - 2) rozpatrzenia reklamacji, zgodnie z § 10.

§ 14. 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) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1 z późn.zm.) – RODO.
2. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z korzystaniem z Serwisu BILKOM, jest PKP IK. Przetwarzanie danych odbywa się według zasad określonych przez ww. podmiot, które znaleźć można na stronie internetowej <https://bilkom.pl/>.
3. PKP IK udostępnia KMŁ jako przewoźnikowi dane osobowe osób korzystających z BILKOM. Administratorem przekazanych danych staje się wówczas KMŁ („Koleje Małopolskie” sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Wodna 2, 30-556 Kraków).
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 udostępnione KMŁ przez PKP IK będą przez KMŁ przetwarzane w celu realizacji zawartej umowy przewozu (podstawa prawna przetwarzania to art. 6 ust. 1 lit. b) 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 jak również uzasadniony interes administratora związany z realizacją umowy).
7. Dane osobowe mogą być przetwarzane także celem rozpatrzenia reklamacji/skarg/wniosków (podstawa prawna przetwarzania to art. 6 ust. 1 lit. c) RODO - realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci udzielenia odpowiedzi na reklamacje/skargi/wnioski) lub dochodzenia, ustalenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z realizacją umowy (podstawa prawna przetwarzania to art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. tzw. uzasadniony interes administratora związany z realizacją umowy).
8. 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),
 - g) 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).
9. Szczegółowe informacje związane z ochroną danych osobowych, w tym również osób zawierających umowę przewozu z KMŁ z pominięciem BILKOM, zamieszczone są na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemalopolskie.com.pl w zakładce: DLA PASAŻERA / RODO.

§ 15. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy określone w:

- 1) Taryfie przewozowej osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ);
- 2) Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ);
- 3) Warunkach taryfowych oferty pozataryfowej, według której wydany został Bilet ważny na przejazd pociągami KMŁ.

Ww. dokumenty umieszczone są na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemalopolskie.com.pl.