



**Regulamin sprzedaży agencyjnej  
biletów „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.  
(Regulamin sprzedaży agencyjnej KMŁ)**

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

**Podstawa prawna:**

**Uchwała Nr 141/2023 Zarządu Spółki  
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.**

## Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne .....	4
§ 2. Słownik terminów.....	4
§ 3. Umowa przewozu .....	5
§ 4. Zmiana umowy przewozu oraz zwrot biletu .....	7
§ 5. Reklamacje.....	7
§ 6. Wystawianie faktur VAT.....	7
§ 7. Postanowienia końcowe .....	7

## WYKAZ ZMIAN REGULAMINU

Nr porządkowy	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany
	Data	Nr		
1.	2.01.2024	1/2024	08.01.2024 r.	29.12.2023 r.
2.	21.01.2025	6/2025	01.02.2025 r.	15.01.2025 r.
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin sprzedaży agencyjnej KMŁ określa warunki oraz zasady zakupu biletów kolejowych oraz autobusowych w punktach sprzedaży biletów prowadzonych przez agentów.
2. Postanowienia Regulaminu sprzedaży agencyjnej KMŁ oraz każdą zmianę zamieszcza się na stronie internetowej [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl).
3. W punktach sprzedaży można kupić bilety dla siebie oraz dla innych osób.
4. Podróżny oświadcza, że akceptuje warunki określone w Regulaminie sprzedaży agencyjnej KMŁ.
5. „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. zastrzega, że w punktach sprzedaży agencyjnej można nabyć wyłącznie wybrane rodzaje biletów, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W wybranych punktach sprzedaży agencyjnej, oprócz biletów na przejazdy pociągami KMŁ, można nabyć także bilety na przejazdy autobusami uruchamianymi w ramach Małopolskich Linii Drowozowych. Informacja w tym zakresie KMŁ udostępnia w sposób zwyczajowo przyjęty.

## § 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie sprzedaży agencyjnej KMŁ określenia oznaczają:

- 1) **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) **Punkt sprzedaży agencyjnej** – punkty sprzedaży biletów prowadzone przez agentów, z którymi KMŁ zawarła umowy agencyjne;
- 3) **Bilet** – bilet na przejazd/przewóz pociągami i/lub autobusami MLD uruchamianymi przez KMŁ, zakupiony w punkcie sprzedaży agencyjnej;
- 4) **Podróżny** – każda osoba, odbywająca przejazd na podstawie biletu zakupionego w punkcie sprzedaży biletów prowadzonym przez agentów;
- 5) **Umowa przewozu** – umowa zawarta przez agenta działającego w imieniu i na rzecz KMŁ, dotycząca przewozu osób, zwierząt i rzeczy pociągami i/lub autobusami MLD uruchamianymi przez KMŁ;

- 6) **RPO-KMŁ** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępny na stronie internetowej KMŁ: [www.kolejemaalopolskie.com.pl](http://www.kolejemaalopolskie.com.pl);
- 7) **RPO-MLD** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Małopolskich Linii Dostawowych obsługiwanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępny na stronie internetowej KMŁ: [www.kolejemaalopolskie.com.pl](http://www.kolejemaalopolskie.com.pl);
- 8) **TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ), dostępna na stronie internetowej KMŁ: [www.kolejemaalopolskie.com.pl](http://www.kolejemaalopolskie.com.pl),
- 9) **Taryfa Drogowa** – taryfa, zawierająca postanowienia o przewozie osób, rzeczy i zwierząt, obowiązująca w przypadku przejazdów autobusami uruchamianymi w ramach sieci Małopolskich Linii Dostawowych, zwanych dalej: „MLD”, dostępna na stronie internetowej KMŁ: [www.kolejemaalopolskie.com.pl](http://www.kolejemaalopolskie.com.pl).

### **§ 3. Umowa przewozu**

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy przewozu jest Bilet, zakupiony w punkcie sprzedaży agencji.
2. Bilety na przejazdy pociągami KMŁ wydawane są:
  - 1) według taryfy normalnej,
  - 2) z zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% lub 100%,
  - 3) z zastosowaniem ulg handlowych: 30%, 50%, 100%, UUT.
3. Bilety na przejazdy autobusami MLD wydawane są:
  - 1) według taryfy normalnej,
  - 2) z zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% lub 100%,
  - 3) z zastosowaniem ulg handlowych: 30%.
4. W punktach sprzedaży agencji – z zastrzeżeniem § 1 ust. 5 i ust. 6 oraz ust. 5 poniżej – można nabyć bilety z następujących ofert:
  - 1) bilet jednorazowy oraz miesięczny dla osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej,
  - 2) bilet jednorazowy oraz miesięczny TAM „Taryfa Małopolska”,
  - 3) bilet jednorazowy oraz miesięczny TAM/POWRÓT „Taryfa Małopolska”,
  - 4) bilet czasowy „Małopolski bilet dla rodziny”,

- 5) bilet sieciowy dobowy oraz miesięczny „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi,
  - 6) bilet czasowy liniowy 2-godz., 6-godz. oraz 8-godz.,
  - 7) bilet grupowy „Taryfa Małopolska”,
  - 8) bilet na przewóz roweru lub rzeczy – bagażu,
  - 9) bilet na przewóz hulajnogi,
  - 10) bilet miesięczny sieciowy na przewóz roweru,
  - 11) bilet na przewóz psa,
  - 12) Bilet Metropolitalny 24h (Strefa I),
  - 13) Bilet Metropolitalny 24h (Strefa I+II+III) – nie obowiązuje na przejazdy od/do stacji Kraków Lotnisko,
  - 14) Bilet Metropolitalny 24h (Strefa I+II+III),
  - 15) Małopolski Bilet Zintegrowany 24h (Strefa I+II+III+IV+V) – nie obowiązuje na przejazdy od/do stacji Kraków Lotnisko,
  - 16) Małopolski Bilet Zintegrowany 24h (Strefa I+II+III+IV+V),
  - 17) Małopolski Bilet Zintegrowany 24h (sieciowy) – nie obowiązuje na przejazdy od/do stacji Kraków Lotnisko,
  - 18) Małopolski Bilet Zintegrowany 24h (sieciowy),
  - 19) Małopolski Bilet Zintegrowany Weekendowy (Strefa I+II+III+IV+V) – nie obowiązuje na przejazdy od/do stacji Kraków Lotnisko,
  - 20) Małopolski Bilet Zintegrowany Weekendowy (sieciowy),
  - 21) Małopolski Bilet Zintegrowany 72h (sieciowy),
  - 22) Małopolski Bilet Zintegrowany 7-dniowy (sieciowy).
5. Agent sprzedaje wyłącznie wybrane rodzaje biletów, w zależności od lokalizacji punktu.

#### **§ 4. Zmiana umowy przewozu oraz zwrot biletu**

1. W punktach sprzedaży agencyjnej nie dokonuje się zmiany umowy przewozu.
2. Podróżny, który – w odniesieniu do biletu kolejowego – wyraża zamiar zmiany umowy przewozu zawartej w punkcie sprzedaży agencyjnej, jest zobowiązany zgłosić się do obsługi pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu w celu zgłoszenia takiej potrzeby.
3. Podróżny, który – w odniesieniu do biletów autobusowych – wyraża zamiar zmiany umowy przewozu zawartej w punkcie sprzedaży agencyjnej, powinien nabyć w punkcie lub u kierowcy pojazdu bilet na faktyczny przejazd, a pierwotnie posiadany dokument przewozu zwrócić na zasadach określonych w § 5.
4. W punkcie sprzedaży agencyjnej nie dokonuje się zwrotów za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety.
5. Zwrotu biletów kolejowych, zakupionych w punktach sprzedaży agencyjnej, można dokonać w kasach prowadzących sprzedaż biletów danego rodzaju lub w drodze reklamacji na zasadach określonych w RPO-KMŁ oraz warunkach taryfowych ofert specjalnych.
6. Zwrotu biletów autobusowych, zakupionych w punktach sprzedaży agencyjnej, można dokonać w drodze reklamacji na zasadach określonych w RPO-MLD.

#### **§ 5. Reklamacje**

Reklamacje, skargi oraz wnioski są przyjmowane oraz rozpatrywane na zasadach określonych odpowiednio w RPO-KMŁ albo w RPO-MLD.

#### **§ 6. Wystawianie faktur VAT**

1. Każdy bilet jednorazowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami, stanowi fakturę VAT.
2. W punktach sprzedaży agencyjnej nie wystawia się faktur VAT.
3. W przypadku chęci otrzymania faktury VAT do biletu innego, niż jednorazowy, należy złożyć wniosek w tej sprawie na zasadach określonych odpowiednio w § 13 ust. 15-19 RPO-KMŁ albo § 8 ust. 16-19 RPO-MLD.

#### **§ 7. Postanowienia końcowe**

1. 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) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Małopolskich Linii Dostawowych obsługiwanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-MLD);
  - 4) warunków stosowania oferty specjalnej, według której wydany został bilet;
  - 5) Warunków stosowania „Taryfy Drogowej”;
  - 6) 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;
  - 7) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
  - 8) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
  - 9) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
  - 10) 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.
2. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na stronie internetowej: <https://kolejemalopolskie.com.pl/pl/dla-pasazera/rodo>.