



**Regulamin sprzedaży przez
Aplikację JAKDOJADE
biletów ważnych na przejazd pociągami
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
(Regulamin JAKDOJADE-KMŁ)**

Regulamin obowiązujący od 1 marca 2025 r.

**Podstawa prawna: Uchwała Zarządu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
nr 37/2025 z 11 lutego 2025 r.**

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	3
§ 2. Słownik terminów.....	5
§ 3. Rejestracja.....	7
§ 4. Umowa przewozu	7
§ 5. Zakup Biletu.....	9
§ 6. Zmiana umowy przewozu	10
§ 7. Zwrot Biletu.....	12
§ 8. Reklamacje.....	14
§ 9. Wystawianie faktur VAT	14
§ 10. Prawa i obowiązki KMŁ.....	15
§ 11. Prawa i obowiązki Podróżnego i Pasażera	15
§ 12. Ochrona danych osobowych	16
§ 13. Postanowienia końcowe	18

Wykaz zmian

Nr porządkowy	Zmiana wynika 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 Aplikację JAKDOJADE biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.*, zwany dalej „*Regulaminem JAKDOJADE-KMŁ*”.
2. Regulamin JAKDOJADE-KMŁ obowiązuje od 1 marca 2025 r. i określa warunki i zasady zakupu Biletu.
3. Akceptując Regulamin JAKDOJADE, dostępny na stronie internetowej Jakdojade.pl oraz w Aplikacji JAKDOJADE, Użytkownik akceptuje jednocześnie niniejszy Regulamin. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu JAKDOJADE-KMŁ i/lub Regulaminu JAKDOJADE albo nie spełnia wymagań technicznych, m.in. w zakresie korzystania z Aplikacji JAKDOJADE określonych w Regulaminie JAKDOJADE, zakup Biletu jest niemożliwy.
4. Szczegółowe zasady korzystania z usług dostarczanych przez Usługodawcę określone są w odpowiednich regulaminach, w tym w Regulaminie JAKDOJADE, dostępnym na stronie internetowej Jakdojade.pl oraz w Aplikacji JAKDOJADE.
5. Bilety za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE Użytkownik może zakupić z wykorzystaniem urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym Android oraz iOS, po zainstalowaniu aplikacji mobilnej JAKDOJADE.
6. Użytkownik może nabyć Bilet po zarejestrowaniu się w Aplikacji JAKDOJADE na zasadach określonych w Regulaminie JAKDOJADE.
7. Użytkownik może nabyć Bilet dla siebie oraz dla innych osób.
8. Bilety przypisywane są do Urządzenia elektronicznego Użytkownika, na którym zainstalowana jest aplikacja mobilna JAKDOJADE niezwłocznie po dokonaniu zakupu.
9. Użytkownik korzysta z Aplikacji JAKDOJADE w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, 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.
10. Regulamin JAKDOJADE-KMŁ oraz każda jego zmiana zamieszczana jest na stronie internetowej www.kolejemalopolskie.com.pl.

11. Akceptując Regulamin JAKDOJADE-KMŁ Użytkownik wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i rodzi wzajemne zobowiązania między Użytkownikiem lub osobą w imieniu której działa, a „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.
12. 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 Usługodawcy.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w *Regulaminie JAKDOJADE-KMŁ* określenia oznaczają:

- 1) **Aplikacja/Aplikacja JAKDOJADE** – aplikacja mobilna na system Android i iOS, udostępniana przez Usługodawcę, służąca do korzystania z Jakdojade na Urządzeniu elektronicznym.
- 2) **Bilet** – dokument imienny, potwierdzający zawarcie umowy przewozu, generowany przez Aplikację JAKDOJADE, uprawniający do przejazdu/przewozu pociągiem obsługiwanym przez KMŁ, zgodnie ze wskazaniami na danym Bilecie; Bilet jest ważny w terminie i zakresie na nim wskazanym.
- 3) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument wskazany w TP-KMŁ (legitymacja, zaświadczenie itp.).
- 4) **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@kolejemaalopolskie.com.pl, infolinia: 12 288 82 00.
- 5) **mObywatel** – oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne. Aplikacja mObywatel umożliwia między innymi korzystanie z niżej wymienionych dokumentów w wersji cyfrowej:
 - a. **mLegitymacja studencka** – umożliwia potwierdzenie uprawnień

- do przejazdu ulgowego podczas kontroli Biletów,
- b. **mLegitymacja szkolna** – umożliwia potwierdzenie uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli Biletów,
- c. **mKDR** – umożliwia potwierdzenie uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli Biletów,
- d. **mDowód** – umożliwia potwierdzenie tożsamości podróżnego podczas kontroli Biletów lub na potrzeby wystawienia wezwania do zapłaty.
- 6) **Podróżny/Pasażer** – osoba na rzecz której został zakupiony Bilet przy wykorzystaniu Aplikacji JAKDOJADE.
- 7) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na Bilecie, mające postać odrębnego dokumentu.
- 8) **Regulamin sprzedaży przez Aplikację JAKDOJADE biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.** – Regulamin JAKDOJADE-KMŁ – to niniejszy regulamin, którego znajomość oraz akceptację Użytkownik potwierdza podczas zakupu Biletu.
- 9) **Regulamin JAKDOJADE** – rozumie się przez to Regulamin Serwisu i Aplikacji JAKDOJADE oraz Regulamin Usługi Zakupu Biletów przez Aplikację JAKDOJADE, dostępne w aplikacji JAKDOJADE oraz na stronie internetowej www.jakdojade.pl.
- 10) **RPO-KMŁ** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępny na stronie internetowej: www.kolejemaalopolskie.com.pl.
- 11) **TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępna na stronie internetowej: www.kolejemaalopolskie.com.pl.
- 12) **Umowa przewozu** – umowa zawarta między Podróżnym z KMŁ za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE na przewóz osób, rzeczy i zwierząt pociągami uruchamianymi przez Spółkę.
- 13) **Urządzenie elektroniczne/mobilne** – przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet z systemem operacyjnym Android lub iOS umożliwiające Podróżnemu nabycie Biletu za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE, wyposażone w ekran o rozmiarze nie mniejszym niż 3 cale, posiadające dostęp do sieci Internet.
- 14) **Usługodawca** – City-Nav sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 43/4, 60-784 Poznań, KRS: 0000315182, NIP: 7781458713, właściciel Aplikacji

JAKDOJADE i prowadzący sprzedaż Biletów w imieniu i na rzecz Przewoźnika przy wykorzystaniu tej aplikacji,

- 15) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Aplikacji JAKDOJADE w celu nabycia Biletu dla siebie lub dla innych osób, posiadająca zdolność do zawarcia Umowy przewozu, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

§ 3. Rejestracja

1. Użytkownik, który zamierza korzystać z Aplikacji JAKDOJADE w celu zakupu Biletu, musi dokonać rejestracji.
2. Warunkiem skorzystania z Aplikacji JAKDOJADE w celu zakupu Biletu jest:
 - 1) spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) posiadanie dostępu do sieci Internet,
 - b) pobranie aplikacji z Google Play/App Store/Huawei AppGallery
 - 2) zaakceptowanie Regulaminu JAKDOJADE oraz Regulaminu JAKDOJADE-KMŁ, jak również Polityki Prywatności Usługodawcy,
 - 3) w momencie założenia konta w Aplikacji JAKDOJADE w celu zakupu Biletów – dokonanie rejestracji poprzez podanie następujących danych: adres e-mail, będącego identyfikatorem oraz hasła.
3. Użytkownik może nabyć Bilet/Bilety dla siebie oraz dla maksymalnie 5 (pięciu) innych osób wspólnie podróżujących z Podróżnym, z zastrzeżeniem, że na Bilecie musi być wskazane imię i nazwisko Podróżnego.

W przypadku rezygnacji z przejazdu przez Podróżnego wskazanego z imienia i nazwiska na Bilecie, wówczas na Bilecie musi zostać wskazany z imienia i nazwiska inny Podróżny, w przeciwnym przypadku Bilet będzie nieważny (w pociągu **zawsze** musi jechać Podróżny, którego imię i nazwisko znajdują się na Bilecie). Zmiana imienia i nazwiska Podróżnego wskazanego na Bilecie dopuszczalna jest tylko jeden raz.

4. Użytkownik ma możliwość usunięcia konta w Aplikacji JAKDOJADE na zasadach określonych w Polityce Prywatności, którą akceptuje przy procesie rejestracji.

§ 4. Umowa przewozu

1. Bilet jest potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu na przejazd pociągami uruchamianymi przez KMŁ, przy czym w jednej transakcji jest możliwość zakupu Biletów na przejazd maksymalnie 6 osób.

2. W przypadku, gdy Bilet nabywany jest na przejazd dwóch lub większej liczby osób, przy kontroli dokumentów przewozu w pociągu Użytkownik/Podróżny, którego imię i nazwisko znajduje się na Bilecie obowiązany jest wskazać pozostałych Podróżnych odbywających przejazd na podstawie tego Biletu.
3. Za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE Użytkownik może nabyć Bilety:
 - 1) na przejazd jednorazowy:
 - a) według następujących ofert specjalnych (odpowiednio według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz – w zależności od oferty – ulg handlowych 30% oraz 100%:
 - „Taryfa Małopolska”,
 - „Taryfa Górską”,
 - „Bilety czasowe liniowe”,
 - „Małopolski bilet dla rodziny”,
 - „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi”,
 - 2) na przewóz psa lub rzeczy, w tym hulajnogi;
 - 3) na jednorazowy przewóz roweru w ramach oferty specjalnej „Małopolski bilet rowerowy”.
4. Zakup Biletów wskazanych w ust. 3 za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE możliwy jest nie wcześniej, niż na 30 dni i jednocześnie nie później niż na 5 minut przed planowanym terminem podróży.
5. Trzydziestodniowy termin przedsprzedaży może być skrócony w wyjątkowych przypadkach, np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy, albo gdy zasady korzystania z danej oferty specjalnej przewidują inny termin przedsprzedaży.
6. Bilet według taryfy normalnej może nabyć każda osoba, natomiast bilet ulgowy wyłącznie osoby uprawnione do ulgowych przejazdów.
7. Podróżny, który odbywa przejazd na podstawie Biletu ulgowego (z ulgą ustawową lub handlową) zobowiązany jest do posiadania – wraz z Biletem – odpowiedniego dokumentu, uprawniającego do ulgowych przejazdów, określonego w TP-KMŁ.
8. Zakup Biletu przed powinien zostać dokonany rozpoczęciem przejazdu, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3.
9. Na Bilecie zamieszczone są między innymi następujące dane:
 - 1) nazwa Przewoźnika;

- 2) dane dotyczące podróży, w tym relacja przejazdu;
 - 3) liczba osób odbywających przejazd na podstawie Biletu, w tym ze wskazaniem liczby osób według taryfy normalnej oraz ulgowej (wraz ze wskazaniem rodzaju i wymiaru ulgi);
 - 4) relacja przejazdu lub strefa/obszar obowiązywania;
 - 5) kod 2D, umożliwiający weryfikację Biletu przez obsługę pociągu;
 - 6) wysokość należności za przejazd;
 - 7) imię i nazwisko Podróżnego;
 - 8) numer i termin ważności Biletu;
 - 9) ewentualnie inne, dodatkowe informacje, np. wypis „Taryfa Małopolska”.
10. 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.

§ 5. Zakup Biletu

1. Użytkownik w celu nabycia Biletu za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE powinien postępować zgodnie postanowieniami Regulaminu JAKDOJADE, w szczególności, w celu zakupu Biletu należy:
 - 1) wprowadzić parametry zapytania do wyszukiwarki – stację początkową oraz stację docelową (z listy wyboru);
 - 2) wybrać – na podstawie dostępnych na ekranie połączeń – najdogodniejszą dla siebie opcję przejazdu;
 - 3) podać dane każdego z Pasażerów (wraz z określeniem taryfy – zniżki),
 - 4) w przypadku Biletu dodatkowego – wybrać z listy rozwijanej odpowiednią pozycję (rower, pies, bagaż);
 - 5) zaakceptować postanowienia niniejszego Regulaminu;
 - 6) dokonać płatności za Bilet elektroniczny.
2. Złożenie zamówienia i dokonanie płatności za Bilet stanowi potwierdzenie wyborów, o których mowa w ust. 1.
3. Zamówienie należy sfinalizować niezwłocznie poprzez dokonanie płatności, o której mowa w ust. 1 pkt 6, 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.
4. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym czasie, spowoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
 5. Płatność musi być dokonana przy pomocy jednej z metod (form) płatności dostępnej w Aplikacji JAKDOJADE.
 6. Po dokonaniu zakupu Biletu, a przed rozpoczęciem podróży, Podróżny powinien upewnić się, czy posiada zakupiony Bilet oraz przygotować go do ewentualnej kontroli. Należy sprawdzić ponadto, czy dane na Bilecie zgadzają się z żądaniem Podróżnego.
 7. Jeżeli Podróżny zaniecha czynności, o których mowa w ust. 6, ponosi odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem Umowy przewozu z przyczyn zawinionych przez Podróżnego.
 8. Bilet jest ważny:
 - 1) w terminach określonych odpowiednio w RPO-KMŁ albo warunkach taryfowych oferty specjalnej, na podstawie której został wydany Bilet;
 - 2) na urządzeniu elektronicznym, z uwzględnieniem wymagań wynikających z § 11 ust. 2 pkt 2) lit. a,
 - 3) w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.
 9. Faktury za Bilety zakupione za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE wystawiane są na zasadach określonych w § 9.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu związana z Biletem zakupionym za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE może dotyczyć:
 - 1) terminu odjazdu (w tym godziny odjazdu);
 - 2) zakresu uprawnień do przejazdów ulgowych;
 - 3) stacji przeznaczenia.
2. W przypadku chęci zmiany umowy przewozu w odniesieniu do Biletu jednorazowego Podróżny powinien najpóźniej 15 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu, dokonać jego wymiany za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE.
3. W przypadku chęci zmiany umowy przewozu w odniesieniu do Biletu czasowego/strefowego Podróżny powinien najpóźniej 15 minut przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu, dokonać jego wymiany za pośrednictwem

Aplikacji JAKDOJADE.

4. W przypadku zmiany umowy przewozu po rozpoczęciu terminu ważności Biletu, Podróżny zobowiązany jest do zakupu nowego Biletu oraz uzyskania od obsługi pociągu/kasy biletowej KMŁ poświadczenia o niewykorzystaniu pierwotnie posiadanego Biletu. O zwrot należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany Bilet, można ubiegać się na zasadach określonych w § 8. Zwrot należności następuje wówczas bez potrącania odstępnego.
5. Zmiana umowy przewozu, na zasadach określonych w ust. 2-4, może być dokonana tylko raz dla zakupionego Biletu. Kolejne zmiany mogą być dokonane wyłącznie w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego.
6. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której KMŁ przysługuje:
 - 1) niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności, na zasadach określonych w § 8;
 - 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to pozwalają lub nabyć nowy Bilet u obsługi pociągu (bez pobierania opłaty za wydanie Biletu).
7. Jeżeli Podróżny zamierza dokonać zmiany umowy przewozu, o której mowa w ust. 1 i rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego Biletu, zobowiązany jest nabyć nowy Bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany Bilet jest dokonywany na zasadach określonych w § 8, bez potrącania odstępnego.
8. Zmian innych, niż wskazanych w ust. 1, można dokonać w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie KMŁ.
9. W przypadku niedokonania zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, a także w RPO-KMŁ, Podróżny podczas kontroli w pociągu jest traktowany jak osoba bez ważnego Biletu.
10. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie jest obligatoryjne dla wszystkich Podróżnych, z wyłączeniem osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Zgłoszenia,

o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, należy dokonać najpóźniej przed dotarciem do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. Z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia przyjmuje się, że umowa przewozu została już wykonana i Podróżny może jedynie zawrzeć nową umowę przewozu.

11. Jeżeli Pasażer oświadczył, że posiada:

- 1) uprawnienie do ulgowych przejazdów albo
- 2) ważny dokument przewozu

ale nie może okazać odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego Biletu na dany przejazd, wówczas zwrot albo umorzenie zapłaconych w pociągu albo wskazanych w wezwaniu do zapłaty opłat taryfowych lub opłaty dodatkowej wynikającej z 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, po potrąceniu albo uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, może uzyskać pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni od daty przejazdu, uprawnień do ulgowego przejazdu albo posiadania ważnego dokumentu przewozu na dany przejazd, na zasadach określonych w § 8.

§ 7. Zwrot Biletu

1. Za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE można dokonać zwrotu zakupionego Biletu.
2. Zwrotu zakupionego przez Aplikację JAKDOJADE Biletu jednorazowego można dokonać najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na dokumencie przewozu godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu, określonej przez Podróżnego w procesie zakupu Biletu.
3. Zwrotu zakupionego przez Aplikację JAKDOJADE Biletu czasowego/strefowego można dokonać najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na dokumencie przewozu strefą czasową.
4. Zwrot Biletu następuje z potrąceniem odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
5. Odstępnego, o którym mowa w ust. 4, nie potrąca się w następujących przypadkach:
 - 1) gdy niewykorzystanie Biletu nastąpiło w związku ze zmianą umowy przewozu lub z przyczyn leżących po stronie KMŁ, a opisanych w § 6 Regulaminu;

- 2) wymiany Biletu, przy jednoczesnym zakupie nowego Biletu.
6. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w ust. 2-3, o zwrot należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany Bilet, można ubiegać się na zasadach określonych w § 8.
7. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet (do którego nie wystawiono faktury VAT) następuje w sposób zautomatyzowany na konto, z którego dokonano płatności za Bilet lub stosownie do wybranej, innej metody płatności. Zwrot następuje po potrąceniu odstępnego.
8. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, następuje po wystawieniu i potwierdzeniu przez Podróżnego odbioru faktury korygującej.
9. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od obsługi pociągu. Poświadczenie to stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności, stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany na wniosek Podróżnego na zasadach określonych w § 8.
10. W przypadku, gdy Podróżny zrezygnuje z przejazdu na podstawie Biletu wydanych dla więcej niż jednej osoby, należy dokonać zwrotu tego Biletu na zasadach określonych w ust. 2 i zakupić nowy Bilet, umożliwiający przejazd faktycznej liczby osób.
11. W przypadku całkowitego niewykorzystania Biletu:
- 1) z którego Podróżny nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych, np. pobyt w szpitalu,
 - 2) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu KMŁ,
- zwrotu należności z tego tytułu można dochodzić w trybie reklamacyjnym, na zasadach określonych w § 8.
12. Użytkownik/Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu z powodu błędnego działania Aplikacji JAKDOJADE, (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania Biletu) o zwrot należności z tego tytułu można dochodzić od Usługodawcy w trybie reklamacyjnym, na zasadach określonych w Regulaminie JAKDOJADE oraz w § 8.

§ 8. Reklamacje

1. Reklamacje związane ze świadczeniem usług przewozu przez Przewoźnika w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przewozu, z tytułu nieprawidłowo wystawionego wezwania do zapłaty są rozpatrywane przez Przewoźnika. Szczegółowe zasady dotyczące postępowania reklamacyjnego określone są w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (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@kolejemalopolskie.com.pl lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemalopolskie.com.pl.
3. Reklamacje, skargi oraz wnioski w zakresie funkcjonowania Aplikacji JAKDOJADE można składać drogą elektroniczną na adres: kontakt@jakdojade.pl albo na adres: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl, jak również listownie na adres: „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30-556 Kraków. Szczegółowe zasady dotyczące postępowania reklamacyjnego dotyczącego działania Aplikacji JAKDOJADE określone są w Regulaminie JAKDOJADE.

§ 9. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet zakupiony za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE nie jest fakturą VAT.

2. Faktura VAT może być wystawiona nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za Bilet, na wniosek złożony za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: faktury@jakdojade.pl.
3. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, KMŁ wystawi fakturę VAT na wniosek Użytkownika/Podróżnego, złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od dnia, w którym zrealizowano usługę przewozu.
4. Wnioski o wystawienie faktury VAT (stosownie do postanowień ust. 2 i 3) należy składać na adres e-mail: faktury@jakdojade.pl w treści korespondencji podając dane niezbędne do wystawienia faktury. Składając wniosek w trybie wskazanym w zdaniu poprzednim, Podróżny wyraża zgodę na otrzymanie faktury drogą elektroniczną.

§ 10. Prawa i obowiązki KMŁ

1. KMŁ ma prawo odstąpić od Umowy przewozu zawartej za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE w przypadku naruszenia przez Podróżnego postanowień niniejszego Regulaminu JAKDOJADE-KMŁ oraz RPO-KMŁ.
2. W związku z zawarciem umowy przewozu przez Podróżnego za pośrednictwem Aplikacji JAKDOJADE, KMŁ jest obowiązana do:
 - 1) należytego wykonania przewozu (zgodnie z zawartą umową);
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji na zasadach określonych w § 8.

§ 11. Prawa i obowiązki Użytkownika/Podróżnego/Pasażera

1. Użytkownik zobowiązany jest:
 - 1) podać podczas korzystania z Aplikacji JAKDOJADE prawdziwe oraz aktualne dane własne lub dane osób na rzecz których nabywa Bilety;
 - 2) potwierdzić – na każde żądanie wystosowane przez Aplikację JAKDOJADE – zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu JAKDOJADE-KMŁ, Regulaminu JAKDOJADE-KMŁ, RPO-KMŁ;
 - 3) zapoznać pozostałych Podróżnych odbywających przejazd na podstawie Biletu, na rzecz których nabył Bilet (jeśli tacy są) z postanowieniami Regulaminu JAKDOJADE-KMŁ, RPO-KMŁ;
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 (dokument tożsamości, dokument umożliwiający potwierdzenie tożsamości lub aplikację mObywatel),
 - c) w razie korzystania z przejazdu na podstawie Biletu ulgowego – okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów (dotyczy to wszystkich Podróżnych odbywających przejazd na podstawie Biletu w sytuacji, gdy Bilet został wystawiony dla więcej niż jednej osoby). Dokument uprawniający do przejazdu ulgowego można okazać w aplikacji mObywatel.
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/przewóz.
4. Jeżeli Podróżny, odbywający przejazd w pociągu KMŁ oświadczy, że posiada ważny Bilet lub ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi i okaże tylko dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać po złożeniu reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
5. Podróżny jest zobowiązany okazać podczas kontroli Bilet otrzymany bezpośrednio z Aplikacji JAKDOJADE. Niedopuszczalne jest okazywanie zdjęć Biletów lub zrzutów ekranu z Biletem.

§ 12. 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 Aplikacji JAKDOJADE, jest Usługodawca. Przetwarzanie danych odbywa się według zasad określonych przez Usługodawcę, które znaleźć można na stronie internetowej <https://company.jakdojade.pl/polityka-privatnosci/>.
3. Usługodawca udostępnia KMŁ jako przewoźnikowi dane osobowe osób korzystających z Aplikacji JAKDOJADE. 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 Usługodawcę 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).
- Jednocześnie informujemy, że osobom, których dane dotyczą nie przysługuje prawo 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 Aplikacji JAKDOJADE, zamieszczone są na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemalopolskie.com.pl w zakładce: DLA PASAŻERA / RODO.

§ 13. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie JAKDOJADE-KMŁ 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) warunków stosowania oferty pozataryfowej lub specjalnej, według której wydany został Bilet;
- 4) 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,

- 5) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- 6) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 7) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 8) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- 9) 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;
- 10) właściwych regulaminów Usługodawcy, dostępnych pod adresem internetowym: Jakdojade.pl oraz w aplikacji JAKDOJADE.