



**Regulamin usługi**  
**Bilet przez System SkyCash**  
**w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.**  
**(Regulamin SkyCash-KMŁ)**

**Tekst jednolity, obowiązujący od**  
**24 marca 2025 r.**

**Podstawa prawna: Uchwała Zarządu „Koleje**  
**Małopolskie” sp. z o.o. nr 60/2023 z 24 marca 2023 r.**

## Spis treści

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

## 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.	18.03.2025	93/2025	24.03.2025	12.03.2025	

## § 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 usługi Bilet przez System SkyCash w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.*, zwany dalej „*Regulaminem SkyCash-KMŁ*”.
2. Regulamin SkyCash-KMŁ obowiązuje od 1 kwietnia 2023 r. i określa warunki i zasady zakupu Biletu elektronicznego.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik akceptuje jednocześnie Regulamin Aplikacji SkyCash. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu SkyCash-KMŁ i/lub Regulaminu Aplikacji SkyCash albo nie spełnia wymagań technicznych określonych w Regulaminie Aplikacji SkyCash, zakup Biletu elektronicznego jest niemożliwy.
4. Szczegółowe zasady korzystania z usług SkyCash Poland S.A. określone są w odpowiednich regulaminach, w tym w Regulaminie Aplikacji mobilnej SkyCash, dostępnym na stronie internetowej: <http://skycash.com/regulamin.html>.
5. Bilet elektroniczny można zakupić z wykorzystaniem urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym Android, iOS lub innym, o ile aplikacja mobilna SkyCash jest udostępniona do pobrania w sklepie danego systemu.
6. W celu zakupu Biletu elektronicznego Użytkownik musi zainstalować aplikację SkyCash na urządzeniu mobilnym oraz za jej pomocą dokonać rejestracji w systemie SkyCash na zasadach określonych w Regulaminie Aplikacji mobilnej SkyCash.
7. Dopuszczalne formy płatności za Bilet elektroniczny określa Regulamin Aplikacji mobilnej SkyCash.
8. Użytkownik może nabyć Bilet elektroniczny dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
9. Regulamin SkyCash-KMŁ oraz każda jego zmiana zamieszczana jest na stronie internetowej [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl) oraz na [www.skycash.com](http://www.skycash.com).
10. Akceptując Regulamin SkyCash-KMŁ Użytkownik wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i rodzi wzajemne zobowiązania między Użytkownikiem, a „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.

## § 2. Słownik terminów

Użyte w *Regulaminie SkyCash-KMŁ* określenia oznaczają:

- 1) **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.
- 2) **SkyCash** – SkyCash Poland S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000315361, REGON: 220677198, NIP: 9571005969.
- 3) **Aplikacja mobilna SkyCash** – aplikacja mobilna udostępniona przez SkyCash, instalowana w telefonie komórkowym (smartphonie) lub innym obsługiwany (wspieranym) urządzeniu elektronicznym, za pośrednictwem której Użytkownik uzyskuje dostęp do usługi świadczonej przez SkyCash.

- 4) **Bilet elektroniczny** – elektroniczny dokument imienny zakupiony przez aplikację mobilną SkyCash, uprawniający do przejazdu/przewozu pociągiem obsługiwanym przez KMŁ, zgodnie ze wskazaniem na danym bilecie.
- 5) **Aplikacja 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) **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, nieprowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, którzy ukończyli proces rejestracji i korzystają z Aplikacji mobilnej SkyCash w celu nabycia Biletu elektronicznego.
- 7) **Pasażer** – każda osoba odbywająca przejazd na podstawie Biletu elektronicznego.
- 8) **Podróżny** – osoba odbywająca przejazd na podstawie Biletu elektronicznego, której dane (imię i nazwisko) zamieszczone są na Bilecie elektronicznym.
- 9) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie, mające postać odrębnego dokumentu.
- 10) **Regulamin usługi Bilet przez System SkyCash w Koleje Małopolskie sp. z o.o.** – Regulamin SkyCash-KMŁ – to niniejszy regulamin, którego znajomość oraz akceptację Użytkownik potwierdza podczas zakupu Biletu elektronicznego w aplikacji mobilnej SkyCash.
- 11) **RPO-KMŁ** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępny na stronie internetowej przewoźnika: [www.kolejemaalopolskie.com.pl](http://www.kolejemaalopolskie.com.pl).
- 12) **TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępna na stronie internetowej przewoźnika: [www.kolejemaalopolskie.com.pl](http://www.kolejemaalopolskie.com.pl).

### § 3. Umowa przewozu

1. Bilet elektroniczny jest potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu na przejazd pociągami uruchamianymi przez KMŁ. Podczas jednej transakcji można nabyć bilet maksymalnie dla 6 osób.
2. Bilet elektroniczny jest ważny w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji/odcinku/strefie obowiązywania i wyłącznie na urządzeniu, na którym został zakupiony.
3. Za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash możliwy jest zakup biletów:
  - 1) na przejazd jednorazowy:
    - a) według taryfy podstawowej: z ulgową usługą transportową,
    - b) według następujących ofert specjalnych (odpowiednio według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz – w zależności od oferty – ulg handlowych 30%, 50% oraz 100%):

- „Taryfa Małopolska”,
  - „Taryfa Górska”,
  - „Bilety czasowe liniowe”,
  - „Taryfa Sądecka”
  - „Małopolski bilet dla rodziny”,
  - „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi”.
- 2) na przejazdy wielokrotne (bilety okresowe):
- a) odcinkowe miesięczne imienne według taryfy podstawowej: z ulgową usługą transportową,
  - b) odcinkowe miesięczne imienne według następujących ofert specjalnych (według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz – w zależności od oferty – ulg handlowych: 30% oraz 50%:
    - „Taryfa Małopolska”,
    - „Taryfa Górska”,
    - „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi”,
  - c) strefowe miesięczne imienne według oferty specjalnej „Taryfa Sądecka”,
- 3) na przewóz psa lub rzeczy, w tym hulajnogi,
- 4) na przewóz roweru w ramach oferty specjalnej „Małopolski bilet rowerowy”;
- 5) według oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”.
4. Zakup biletów wskazanych w ust.2 za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash możliwy jest nie wcześniej, niż na 30 dni 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 przewidują inny termin przedsprzedaży.
6. Bilet według taryfy normalnej może nabyć każdy Użytkownik, natomiast bilet ulgowy wyłącznie Użytkownicy uprawnieni do ulgowych przejazdów.
7. Bilet z ulgą 100% na jednorazowy przejazd dziecka do lat 4 można nabyć tylko łącznie z innym Biletem elektronicznym (według taryfy normalnej albo z ulgą inną niż 100%).
8. Podróżny, który odbywa przejazd na podstawie biletu ulgowego (z ulgą ustawową lub handlową) zobowiązany jest do posiadania w pociągu – wraz z Biletem elektronicznym – odpowiedniego dokumentu, uprawniającego do ulgowych przejazdów, określonego w TP-KMŁ.
9. Podróżny powinien dokonać zakupu Biletu elektronicznego przed rozpoczęciem przejazdu, z zastrzeżeniem § 4 ust.3.
10. Dane na Bilecie elektronicznym zamieszczane są w języku polskim.
11. Na Bilecie elektronicznym zamieszczone są między innymi następujące dane:
- 1) nazwa przewoźnika;
  - 2) dane dotyczące podróży: np. numer pociągu, data i godzina odjazdu/przyjazdu;
  - 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”.

#### **§ 4. Zakup Biletu elektronicznego**

1. W celu zakupu Biletu elektronicznego należy uruchomić aplikację mobilną SkyCash oraz:
  - 1) wybrać relację (strefę) przejazdu, tj. stację początkową, oraz stację końcową, a także datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu;
  - 2) wybrać – na podstawie dostępnych na ekranie połączeń – najdogodniejszą dla siebie opcję przejazdu;
  - 3) wybrać liczbę i rodzaj biletów (określić przy tym taryfę: normalną lub ulgową) oraz dokonać wyboru oferty spośród zaproponowanych przez aplikację mobilną;
  - 4) wpisać imię i nazwisko Podróżnego.
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, 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 płatności dostępnej w aplikacji mobilnej SkyCash.
6. Po dokonaniu zakupu biletu, a przed rozpoczęciem podróży, Podróżny powinien upewnić się, czy zakupiony bilet jest dostępny w aplikacji mobilnej oraz przygotowany do ewentualnej kontroli. Należy sprawdzić ponadto, czy dane na Bilecie elektronicznym zgadzają się z żądaniem Podróżnego.
7. Jeżeli Podróżny zaniecha czynności, o których mowa w ust. 6, ponosi pełną odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem umowy przewozu.
8. SkyCash dopuszcza możliwość zakupu Biletu elektronicznego również za pomocą przeglądarki internetowej w przypadku uruchomienia tego rodzaju sprzedaży.
9. Faktury za bilety zakupione za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash wystawiane są na zasadach określonych w § 8.

#### **§ 5. Zmiana umowy przewozu**

1. Zmiana umowy przewozu związana z Biletem elektronicznym zakupionym w aplikacji mobilnej SkyCash może dotyczyć:
  - 1) terminu odjazdu (w tym godziny odjazdu);
  - 2) stacji przeznaczenia.
2. W przypadku chęci zmiany umowy przewozu przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu elektronicznego, należy dokonać wymiany biletu poprzez aplikację mobilną za pomocą której nabyto bilet, tj.:
  - 1) zrezygnować z zakupionego wcześniej Biletu elektronicznego na zasadach określonych w § 6 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania rezygnacji, zakupić nowy Bilet elektroniczny, z uwzględnieniem zmian o których mowa w ust. 1 lub
  - 2) zakupić nowy Bilet elektroniczny, uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od zakupu nowego Biletu elektronicznego, zwrócić pierwotnie posiadany Bilet elektroniczny, na zasadach określonych w § 6.

3. W przypadku zmiany umowy przewozu po rozpoczęciu terminu ważności biletu, Podróżny zobowiązany jest do zakupu nowego Biletu elektronicznego oraz uzyskania od obsługi pociągu/kasy biletowej KMŁ poświadczenia o niewykorzystaniu biletu. O zwrot należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany bilet, można ubiegać się na zasadach określonych w § 7. Zwrot należności następuje wówczas bez potrącania odstępnego.
4. Zmiana umowy przewozu, na zasadach określonych w ust. 2, może być dokonana tylko raz dla zakupionego Biletu elektronicznego. Kolejne zmiany mogą być dokonane wyłącznie w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego.
5. 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 § 7;
  - 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 dodatkowej za wydanie biletu).
6. 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.
7. W przypadku niedokonania zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, podróżny podczas kontroli w pociągu jest traktowany jak osoba bez ważnego dokumentu przewozu.
8. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia wskazaną na posiadanym Bilecie elektronicznym jest obowiązkowe dla wszystkich Podróżnych, z wyłączeniem osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, należy dokonać najpóźniej przed dotarciem do stacji przeznaczenia wskazanej na Bilecie elektronicznym. Z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia przyjmuje się, że umowa przewozu została już wykonana i Podróżny może jedynie zawrzeć nową umowę przewozu.
9. Jeżeli Pasażer oświadczył, że posiada:
  - 1) uprawnienie do ulgowych przejazdów albo
  - 2) ważny dokument przewozuale 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 § 7.

## **§ 6. Zwrot Biletu elektronicznego**

1. Podróżny ma możliwość – za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash – dokonać zwrotu zakupionego Biletu elektronicznego.



2. Zwrotu zakupionego Biletu elektronicznego (jednorazowego) można dokonać najpóźniej na 5 minut przed wskazaną na dokumencie przewozu godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu, określonej przez Podróżnego w procesie zakupu Biletu elektronicznego.
3. Zwrotu zakupionego Biletu elektronicznego (okresowego) można dokonać najpóźniej na 1 dzień przed datą rozpoczęcia obowiązywania biletu okresowego.
4. Zwrot Biletu elektronicznego następuje z potrąceniem odstępnego.
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 (vide § 5);
  - 2) wymiany Biletu elektronicznego, przy jednoczesnym zakupie nowego Biletu elektronicznego.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2-3, o zwrot należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany Bilet elektroniczny, można ubiegać się na zasadach określonych w § 7.
7. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny (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 elektroniczny, do którego wystawiono fakturę VAT, następuje po wystawieniu i potwierdzeniu przez Użytkownika odbioru faktury korygującej.
9. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny 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 § 7.
10. W przypadku, gdy Podróżny zrezygnuje z przejazdu na podstawie Biletu elektronicznego wydanego dla więcej niż jednej osoby, należy dokonać zwrotu tego biletu na zasadach określonych w ust. 1 i zakupić nowy bilet, umożliwiający przejazd faktycznej liczby osób.

## **§ 7. Reklamacje**

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację:
  - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez KMŁ;
  - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu elektronicznego na przejazd/przewóz (przy czym niemożliwe jest składanie reklamacji w przedmiocie częściowego niewykorzystania biletu na przewóz);
  - 3) w sytuacji, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.
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](mailto:pasazer@kolejemaalopolskie.com.pl) lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej przewoźnika [www.kolejemaalopolskie.com.pl](http://www.kolejemaalopolskie.com.pl).
  3. Reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu może złożyć Pasażer lub Podróżny.
  4. Reklamację dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu/Biletów elektronicznych może złożyć wyłącznie Podróżny.
  5. Reklamacja powinna zawierać:
    - 1) datę sporządzenia;
    - 2) nazwę i adres przewoźnika (KMŁ);
    - 3) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania (siedziby) albo adres e-mail osoby uprawnionej do złożenia reklamacji;
    - 4) Bilet elektroniczny, którego dotyczy reklamacja (skan, zdjęcie);
    - 5) uzasadnienie reklamacji;
    - 6) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Biletu elektronicznego);
    - 7) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
    - 8) podpis osoby uprawnionej do złożenia reklamacji – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
  6. Jeżeli reklamacja dotyczy wystawionego wezwania do zapłaty, do reklamacji należy dołączyć ponadto dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej oraz poświadczoną kopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu.
  7. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej zwrotu należności z tytułu całkowicie niewykorzystanego biletu, jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli Biletu elektronicznego, którego reklamacja dotyczy.
  8. Do reklamacji dotyczącej zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny należy:
    - 1) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu;
    - 2) dołączyć kserokopie dokumentów poświadczających całkowite niewykorzystanie Biletu elektronicznego z przyczyn niezależnych od Podróżnego;
    - 3) dołączyć informację o numerze nowo zakupionego Biletu elektronicznego lub/i jego skan lub zdjęcie;
    - 4) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu oraz nowy bilet (w przypadku zakupu biletu w innej formie niż za pośrednictwem Aplikacji mobilnej SkyCash).
  9. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. Odpowiedź na reklamację zawiera:
    - 1) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
    - 2) uzasadnienie faktyczne oraz prawne (obligatoryjnie w przypadku nieuznania reklamacji);
    - 3) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o sposobie i terminie jej wypłaty;
    - 4) pouczenie o prawie odwołania się od wyniku postępowania reklamacyjnego;

- 5) podpis osoby występującej w imieniu KMŁ (załatwiającej reklamację).
10. Jeżeli do Biletu była wystawiona faktura VAT, w zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez SkyCash potwierdzonej kopii faktury korygującej.

### **§ 8. Wystawianie faktur VAT**

1. Bilet elektroniczny zakupiony za pośrednictwem Aplikacji mobilnej SkyCash nie jest fakturą VAT.
2. Faktura VAT może być wystawiona przez SkyCash nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę przewozu.
3. Faktura VAT jest wysyłana na podany adres poczty e-mail w formie elektronicznej.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust.2, przewoźnik wystawi fakturę VAT na wniosek Podróżnego, złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od dnia, w którym zrealizowano usługę przewozu.
5. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na zasadach określonych w § 7.

### **§ 9. Prawa i obowiązki KMŁ**

W związku z zawarciem umowy przewozu przez Podróżnego za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash, KMŁ jest obowiązana do:

- 1) należytego wykonania przewozu (zgodnie z zawartą umową);
- 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji na zasadach określonych w § 7.

### **§ 10. Obowiązki Podróżnego i Pasażera**

1. Podróżny zobowiązany jest:
  - 1) podać podczas korzystania z aplikacji mobilnej SkyCash prawdziwe oraz aktualne dane;
  - 2) potwierdzić – na każde żądanie wystosowane przez aplikację mobilną SkyCash – zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu SkyCash-KMŁ;
  - 3) potwierdzić datą oraz własnoręcznym podpisem odbiór faktury korygującej;
  - 4) zapoznać pozostałych Pasażerów odbywających przejazd na podstawie Biletu elektronicznego (jeśli tacy są) z postanowieniami Regulaminu SkyCash-KMŁ;
  - 5) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy przewozu na osoby trzecie;
  - 6) osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
    - a) okazać Bilet elektroniczny 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 Pasażerów odbywających przejazd na podstawie Biletu elektronicznego w sytuacji, gdy bilet został wystawiony dla więcej niż jednej osoby). Dokument uprawniający do przejazdu ulgowego można okazać w aplikacji mObywatel.

2. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt 6, 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 elektronicznego na przejazd/przewóz.
3. Jeżeli Podróżny, odbywający przejazd w pociągu KMŁ oświadczy, że posiada ważny Bilet elektroniczny 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 § 7.

### **§ 11. 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 SkyCash, jest SkyCash. Przetwarzanie danych odbywa się według zasad określonych przez SkyCash, które znaleźć można na stronie internetowej <https://www.skycash.com/polityka-prywatnosci/>.
3. SkyCash udostępnia KMŁ jako przewoźnikowi dane osobowe osób korzystających z Aplikacji SkyCash. 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](mailto: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](mailto:iod@kolejemalopolskie.com.pl).
6. Dane osobowe udostępnione KMŁ przez SkyCash 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 w ochroną danych osobowych, w tym również osób zawierających umowę przewozu z KMŁ z pominięciem Aplikacji SkyCash, zamieszczone są na stronie internetowej KMŁ: [www.kolejmalopolskie.com.pl](http://www.kolejmalopolskie.com.pl) w zakładce: DLA PASAŻERA / RODO.

## § 12. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie SkyCash-KMŁ zastosowanie mają odpowiednie postanowienia:

- 1) Taryfy przewozowej osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ), dostępnej na stronie internetowej przewoźnika [www.kolejmalopolskie.com.pl](http://www.kolejmalopolskie.com.pl);
- 2) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ), dostępnego na stronie internetowej przewoźnika [www.kolejmalopolskie.com.pl](http://www.kolejmalopolskie.com.pl);
- 3) warunków stosowania oferty pozataryfowej lub specjalnej, według której wydany został bilet elektroniczny, dostępnych na stronie internetowej przewoźnika [www.kolejmalopolskie.com.pl](http://www.kolejmalopolskie.com.pl);
- 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 Skycash, w tym Regulaminu Aplikacji SkyCash, dostępnych pod adresem internetowym: <https://www.skycash.com/regulamin/>.