

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.



REGULAMIN PRZEWOZU

osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Małopolskich Linii Dowozowych, obsługiwanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.

Tekst jednolity obowiązujący od dnia

17 listopada 2025 r.

Podstawa prawna:

**Uchwała Nr 142/2023 Zarządu Spółki
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
z dnia 27.08.2024 r.**

WYKAZ ZMIAN

Nr porządkowy	Zmiana wyniku z Uchwały Zarządu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany
	Data	Nr		
1.	14.12.2023	216/2023	15.12.2023	14.12.2023
2.	29.03.2024	69/2024	1.04.2024	28.03.2024
3.	25.10.2024	206/2024	25.10.2024	25.09.2024
4.	26.11.2024	224/2024	12.12.2024	13.11.2024
5.	11.02.2025	45/2025	15.02.2025	23.01.2025
6.	07.11.2025	258/2025	17.11.2025	31.10.2025
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				

Spis treści

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	4
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu.....	4
§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów	5
§ 3. Przepisy porządkowe	8
§ 4. Odpowiedzialność za szkody	12
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu, a także innych druków oraz terminy ich ważności ..	12
 ROZDZIAŁ II. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT.....	14
§ 6. Zasady przewozu osób z niepełnosprawnością, osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz grup zorganizowanych	14
§ 7. Zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	16
§ 8. Zasady organizacji sprzedaży oraz warunki korzystania z dokumentów przewozu.....	16
§ 9. Zawarcie umowy przewozu	17
§ 10. Przejście pasażera do autobusu innego przewoźnika.....	19
§ 11. Zmiana umowy przewozu oraz zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety	19
§ 12. Kontrola dokumentów przewozu	19
§ 13. Pasażer bez ważnego biletu na przejazd	20
§ 14. Tryb postępowania w przypadku niezapłacenia należności w autobusie MLD	22
 ROZDZIAŁ III. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH.....	25
§ 15. Przewóz bagażu oraz zwierząt.....	25
 ROZDZIAŁ IV. INNE POSTANOWIENIA	28
§ 16. Rzeczy znalezione.....	28
§ 17. Reklamacje – postanowienia ogólne	29
§ 18. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji.....	32
§ 19. Skargi i wnioski	34
§ 20. Przetwarzanie danych osobowych.....	35
§ 21. Przepisy końcowe.....	37

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Małopolskich Linii Drowozowych, obsługiwanych przez „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. zwany dalej: „Regulamin” ma zastosowanie do przewozów wykonywanych w ramach Małopolskich Linii Drowozowych, zwanych dalej: „MLD” obsługiwanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., zwaną dalej: „KMŁ” lub przewoźnikiem.
2. Wprowadzenie Regulaminu oraz jego zmiany KMŁ podaje do publicznej wiadomości. Pełny tekst Regulaminu zamieszczony jest na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemalopolskie.com.pl. KMŁ zapewnia ponadto bezpłatny wgląd do Regulaminu w siedzibie przewoźnika.
3. Regulamin zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
 - 1) warunki przewozu:
 - a. osób,
 - b. rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego;
 - 2) zasady obsługi i odprawy podróżnych w MLD;
 - 3) rodzaje dokumentów przewozu;
 - 4) terminy ważności dokumentów przewozu;
 - 5) zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu;
 - 6) zasady postępowania w przypadku:
 - a. zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu,
 - b. kontroli dokumentów przewozu,
 - c. przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
 - d. znalezienia rzeczy w MLD;
 - 7) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji;
 - 8) tryb składania i terminy rozpatrywania skarg.
4. Regulamin stosuje się łącznie z *Warunkami stosowania Taryfy Drogowej*, zwanymi dalej: „Taryfa Drogowa”. Są one dostępne na stronie internetowej KMŁ www.kolejemalopolskie.com.pl.
5. Z chwilą wejścia do pojazdu, pasażer akceptuje zapisy niniejszego Regulaminu.
Do przestrzegania niniejszego Regulaminu zobowiązani są: operator, pasażerowie, personel oraz pozostałe osoby uczestniczące w procesie przewozu.

§ 2. Objasnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Małopolskie Linie Drowozowe** – MLD – usługi publicznego transportu zbiorowego w przewozach pasażerskich w transporcie drogowym, świadczone przez operatora na rzecz organizatora.
- 2) **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. **mDowód** – umożliwia potwierdzenie tożsamości podróżnego podczas kontroli biletów lub na potrzeby wystawienia wezwania do zapłaty.
- 3) **bilet** – jest to ważny dokument stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu na przejazd osób ub/i przewóz rzeczy lub psa MLD, niezależnie od jego formy.
- 4) **bilet jednorazowy** – bilet na okaziciela, uprawniający do jednorazowego przejazdu autobusem MLD, nabywany na określony odcinek, od przystanku wsiadania do przystanku przeznaczenia (od strefy rozpoczęcia przejazdu do strefy zakończenia przejazdu).
- 5) **bilet miesięczny imienny MLD** – zwany dalej: „bilet miesięczny” – jest to bilet uprawniający do nieograniczonej liczby przejazdów autobusem MLD, odbywanych w ramach relacji, na którą został wydany, ważny przez miesiąc, np. od 1 maja do 31 maja, od 15 lipca do 14 sierpnia.
- 6) **bilet miesięczny imienny strefowy MLD** – zwany dalej: „bilet miesięczny strefowy” – jest to bilet uprawniający do nieograniczonej liczby przejazdów autobusem MLD, odbywanych w ramach strefy, na którą został wydany, ważny przez miesiąc, licząc od daty jego aktywowania.
- 7) **bilet strefowy czasowy** – bilet uprawniający do przejazdu autobusem MLD, nabywany na określoną strefę, umożliwiającą wielokrotne przejazdy w ramach strefy oraz czasu ważności na nim określonego.
- 8) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inny właściwy dokument, określony w Taryfie Drowowej.

- 9) **dokument przewozu** – bilet na przejazd, bilet na przewóz, wezwanie do zapłaty lub inny dokument, np. dokument potwierdzający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu.
- 10) **elektroniczne i mobilne kanały sprzedaży** – rozumie się przez to kanały sprzedaży biletów na przejazd autobusem MLD przy użyciu systemów sprzedaży w serwisach internetowych lub aplikacjach mobilnych – oprogramowaniu dostępnym m.in. na systemie iOS i Android instalowanym na urządzeniach typu telefon komórkowy, tablet, smartfon, jednakże z wyłączeniem systemu MKA i aplikacji iMKA;
- 11) **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 6772329445, REGON 123034972, z siedzibą w Krakowie, przy ul. Wodna 2, 30-556 Kraków.
- 12) **Oferta Specjalna** – oferta przewozowa zawierająca odrębny cennik biletów niż wskazany w Taryfie Drogowej, dostępna na stronie internetowej: www.kolejemalopolskie.com.pl.
- 13) **operator** – podmiot wykonujący na zlecenie organizatora usługi przewozowe pojazdami KMŁ.W przypadku, jeśli operator zleci innemu przewoźnikowi drogowemu, w rozumieniu ustawy właściwej dla transportu drogowego, wykonywanie usług przewozowych pojazdami, właściwe postanowienia Regulaminu dotyczące operatora, stosuje się odpowiednio do tego przewoźnika.
- 14) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego lub zmiany trasy bez uzasadnionej przyczyny, ustalana i pobierana na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe oraz przepisów wykonawczych do tej Ustawy.
- 15) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty poniesione przez operatora w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego biletu i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe.
- 16) **organizator** – organizator MLD – Województwo Małopolskie.
- 17) **osoba upoważniona do kontroli biletów** – kontroler lub inna osoba upoważniona przez operatora do kontroli w pojazdach przewoźnika;

- 18) **osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się** – każda osoba, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej, mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać jej korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku;
- 19) **pasażer lub podróżny** – osoba, która zawarła umowę przewozu i korzysta z przejazdów autobusami w ramach MLD.
- 20) **personel** – osoba lub osoby upoważnione przez operatora do sprzedaży i kontroli biletów w pojazdach, w tym także kierowcy pojazdów.
- 21) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies-przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies-asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia takiej osobie aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych).
- 22) **pojazd** – środek transportu wykorzystywany przez operatora w publicznym transporcie zbiorowym.
- 23) **Prawo przewozowe** – ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.
- 24) **przewoźnik, przewoźnik drogowy** – przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej w zakresie transportu drogowego.
- 25) **przewóz** – transport osób, rzeczy i zwierząt wykonywany przez operatora.
- 26) **Regulamin MKA** – rozumie się przez to Regulamin wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA oraz sprzedaży biletów przez Internet, dostępny na stronie internetowej <https://mka.malopolska.pl/>.
- 27) **Regulamin Serwisu E-PODRÓŻNIK** – rozumie się przez to Regulamin serwisu oraz internetowej sprzedaży biletów na przewóz osób oraz na przewóz przesyłek przez system E-PODRÓŻNIK BILETY. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej: www.e-podroznik.pl.
- 27a) **Regulamin Serwisu KOLEO** – rozumie się przez to Regulamin serwisu oraz internetowej sprzedaży biletów na przewóz osób oraz na przewóz przesyłek przez system KOLEO. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej: www.koleo.pl.

- 28) **RODO** – rozporządzenie 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).
- 29) **rozkład jazdy** – określony na podstawie Prawa przewozowego plan kursów pojazdów, podawany do publicznej wiadomości poprzez określenie w minutach częstotliwości kursowania pojazdów albo planowanych godzin odjazdu pojazdu z przystanku komunikacyjnego.
- 30) **Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej.
- 31) **System MKA/aplikacja iMKA** – system/aplikacja, za pomocą którego/której prowadzona jest sprzedaż biletów na przejazd autobusami MLD na zasadach określonych w Regulaminie wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA oraz sprzedaży biletów przez Internet dostępnej na stronie: www.mka.malopolska.pl.
- 32) **Taryfa Drogowa** – dokument zawierający warunki i zasady korzystania z MLD, w tym aktualne ceny biletów, zasady prowadzenia sprzedaży dokumentów przewozu oraz inne kwestie związane z funkcjonowaniem przewozów autobusowych w KMŁ, udostępniona na stronie internetowej przewoźnika: www.kolejemalopolskie.com.pl.
- 33) **wezwanie do zapłaty** – dokument przewozu wystawiony przez osobę upoważnioną do kontroli biletów podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu lub w razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, który nie ureguje należności w autobusie MLD.

§ 3. Przepisy porządkowe

1. Przepisy porządkowe obowiązujące w pojazdach MLD mają na celu:
 - 1) zapewnienie porządku, spokoju i bezpieczeństwa publicznego w publicznym transporcie zbiorowym;

- 2) ochronę zdrowia, życia i mienia osób korzystających z publicznego transportu zbiorowego.
2. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na odpowiednio oznakowanych przystankach, ujętych w obowiązującym rozkładzie jazdy i wyłącznie po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu.
3. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby wysiadające, a także osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się.
4. Pasażerowie:
 - 1) mogą wsiadać do pojazdu wyłącznie pierwszymi drzwiami, licząc od przodu autobusu, prowadzącymi do przestrzeni pasażerskiej w pojeździe,
 - 2) mają bezwzględny obowiązek bezpośrednio po wejściu do pojazdu okazać kierującemu pojazdem ważny bilet na przejazd i/lub na przewóz lub nabyć bilet na przejazd i/lub na przewóz, a także zachować go na czas trwania przejazdu,
 - 3) podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz egzekwowania postanowień niniejszego Regulaminu oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa, są obowiązani stosować się do wskazówek i poleceń wydawanych przez personel, w tym kierujących pojazdami oraz innych upoważnionych osób,
 - 4) zajmujący miejsca stojące powinni w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy,
 - 5) zamierzający wsiąść do pojazdu na przystanku oznaczonym jako „na żądanie” lub „n/ż” są obowiązani z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić o tym kierującego pojazdem poprzez podniesienie ręki, a także stać przodem w kierunku nadjeżdżającego pojazdu. W przypadku trudnych warunków atmosferycznych ograniczających widoczność, kierujący pojazdem zobowiązany jest zatrzymać się każdorazowo na przystanku oznaczonym jako „na żądanie” lub „n/ż”, jeśli na przystanku znajdują się jakiekolwiek osoby,
 - 6) zamierzający wysiąść z pojazdu na przystanku oznaczonym jako „na żądanie” lub „n/ż” są obowiązani z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić o tym kierującego pojazdem poprzez naciśnięcie odpowiednio oznakowanego przycisku, znajdującego się w pobliżu drzwi albo ustnie zakomunikować kierowcy chęć zakończenia przejazdu,
 - 7) nie powinni zajmować miejsca w pobliżu kierującego pojazdem, aby nie ograniczać jego pola widzenia oraz nie utrudniać prowadzenia pojazdu.
5. Zabrania się pasażerom:
 - 1) wsiadania do pojazdu i wysiadania z niego po sygnale odjazdu albo po zamknięciu drzwi oraz wsiadania do pojazdu w sposób inny, niż wskazany w ust. 4 pkt 1,

- 2) jazdy na stopniach lub zewnętrznych częściach pojazdu,
 - 3) otwierania drzwi pojazdu w czasie jazdy,
 - 4) zanieczyszczania pojazdu lub niszczenia jego urządzeń i wyposażenia,
 - 5) wychylania się z pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy,
 - 6) spożywania artykułów żywnościowych, mogących zabrudzić innych pasażerów lub spowodować zanieczyszczenie wnętrza pojazdu,
 - 7) grania na instrumentach muzycznych, korzystania z radioodbiorników lub zakłócania w inny sposób spokoju w pojeździe,
 - 8) spożywania napojów alkoholowych, palenia tytoniu, używania tzw. e-papierosów oraz środków odurzających w pojeździe,
 - 9) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy lub postoju,
 - 10) prowadzenia wszelkich zbiorów pieniędzy lub jakichkolwiek rzeczy, za wyjątkiem sytuacji, w których organizator zbiórki posiada stosowne upoważnienie, udzielone przez operatora albo organizatora,
 - 11) wchodzenia do pojazdu w łyzworolkach lub wrotkach,
 - 12) wykonywania czynności mogących narazić współpasażerów na szkody lub obrażenia,
 - 13) wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.
6. Pasażer, który bezpodstawnie zajmie miejsce specjalne, to jest miejsce dla osób z niepełnosprawnością lub osoby z wózkiem dziecięcym, ma bezwzględny obowiązek zwolnić to miejsce, w razie zgłoszenia się osoby, dla której miejsce takie jest przeznaczone.
7. Dziecko przewożone w pojeździe w wózku dziecięcym powinno być zabezpieczone szelkami, zapobiegającymi wypadnięciu. W przypadku braku takiego zabezpieczenia dziecko należy wyjąć z wózka.
8. Opiekun dziecka w wózku, jak również osoby z niepełnosprawnością, poruszające się na wózku inwalidzkim, powinny zabezpieczyć wózek przed niekontrolowanym ruchem w pojeździe w trakcie odbywanej podróży.
9. Znalazca rzeczy zgubionej w pojeździe powinien przekazać ją kierującemu pojazdem, który z kolei zobowiązany jest przekazać znalezioną rzecz w miejsce przeznaczone dla tego rodzaju rzeczy, wyznaczone przez operatora. Informacje na temat postępowania z rzeczami znalezionymi są dostępne w pojazdach MLD.
10. Kierujący pojazdem:
- 1) niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, których dokonuje na przystanku końcowym, po opuszczeniu pojazdu przez pasażerów, obowiązany jest podjechać na przystanek dla wsiadających w celu

- umożliwienia osobom oczekującym na przystanku początkowym zajęcie miejsc w pojeździe,
- 2) zobowiązany jest do obsługi każdego przystanku, wskazanego w rozkładzie jazdy, z zastrzeżeniem pkt 7,
 - 3) zbliżając się do przystanku oznaczonego jako „na żądanie” lub „n/ż” zobowiązany jest do zachowania szczególnej uwagi (ostrożności) i w sytuacji oczekiwania pasażera, zamierzającego skorzystać z przejazdu, do zatrzymania na nim pojazdu. W przypadku trudnych warunków atmosferycznych ograniczających widoczność, kierujący pojazdem zobowiązany jest zatrzymać się każdorazowo na przystanku oznaczonym jako „na żądanie” lub „n/ż”, jeśli na przystanku znajdują się jakiekolwiek osoby,
 - 4) ma prawo odmówić przewozu osób nietrzeźwych, mogących zabrudzić innych pasażerów i pojazd, palących tytoń, używających tzw. e-papierosów oraz środków odurzających, zachowujących się agresywnie, bądź stwarzających inne istotne zagrożenie dla pasażerów,
 - 5) może wezwać w szczególnych przypadkach Policję bądź inne służby, celem interwencji lub zjechać z trasy przejazdu do najbliższego komisariatu Policji,
 - 6) nie powinien w czasie jazdy prowadzić rozmów jak również nie może spożywać posiłków oraz palić tytoniu, w tym też e-papierosów,
 - 7) może zaniechać obsługi przystanku oznaczonego w rozkładzie jazdy jako „na żądanie” lub „n/ż” w przypadku braku chętnych pasażerów do skorzystania z takiego przystanku,
 - 8) obowiązany jest sprawdzić, czy wszyscy pasażerowie wysiadający opuścili pojazd, a pasażerowie wsiadający są wewnątrz pojazdu. Zabronione jest ruszanie z przystanku przed zamknięciem drzwi i zakończeniem wymiany pasażerskiej,
 - 9) obowiązany jest do udzielenia wszelkiej niezbędnej pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym do rozłożenia i złożenia rampy w pojeździe (o ile pojazd jest w nią wyposażony), tak aby osoba z niepełnosprawnością mogła odbyć przejazd.
11. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z pojazdu.
 12. Osoby uciążliwe dla współpasażerów, np. z powodu zapachu, bądź osoby w stanie wskazującym na spożycie alkoholu albo odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte z pojazdu.
 13. Osobom, które opuściły pojazd na wezwanie kierującego pojazdem lub innej upoważnionej osoby z powodu naruszania obowiązujących przepisów porządkowych, nie przysługuje zwrot należności za bilet.

14. W przypadku awaryjnej zmiany trasy, kierujący pojazdem oraz personel obowiązani są do niezwłocznego poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.
15. W przypadku planowej zmiany trasy, pasażerowie zostaną o tym poinformowani w sposób zwyczajowo przyjęty: poprzez komunikat na stronie internetowej operatora, informacje rozmieszczone w pojazdach, a także – na żądanie pasażera – za pośrednictwem kierującego pojazdem lub personelu.
16. W autobusach MLD prezentowana jest informacja pasażerska, wymagana przepisami ustawy Prawo Przewozowe.

§ 4. Odpowiedzialność za szkody

1. Pasażer odpowiada za szkody spowodowane z własnej winy.
2. Za zmianę trasy przejazdu lub zatrzymanie pojazdu bez uzasadnionej przyczyny pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową w wysokości przewidzianej w Taryfie Drogowej.
3. Operator odpowiada za szkody, z zastrzeżeniem ust. 4, poniesione przez pasażerów, a wynikające ze stanu technicznego pojazdów. Pasażer może zgłosić kierującemu pojazdem fakt powstania szkody w tym pojeździe.
4. Operator nie odpowiada za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy pojazdu, spowodowanych zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą dróg i ulic, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej, nagłym pogorszeniem pogody lub poleceniami wydawanymi przez zarządcę drogi oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.

§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu, a także innych druków oraz terminy ich ważności

1. Na przejazd autobusami MLD wydawane są następujące rodzaje dokumentów przewozu:
 - 1) bilety na przejazd osób:
 - a. jednorazowe w jedną stronę, na dany kurs w określonej relacji,

- b. miesięczne, uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów we wskazanej na bilecie relacji,
 - c. strefowe czasowe, uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów odbywanych w ramach strefy oraz czasu ważności określonego na bilecie,
 - d. miesięczne strefowe, uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów, odbywanych w ramach strefy oraz czasu ważności określonego na bilecie,
- 2) bilety na przewóz rzeczy oraz psa,
 - 3) wezwania do zapłaty.
- 2. Bilety na przewóz rzeczy albo psa są wydawane do posiadanego biletu na przejazd lub wraz z biletem na przejazd.
 - 3. Termin ważności biletów jest uzależniony od rodzaju biletu:
 - a) w przypadku biletów jednorazowych w jedną stronę – bilet jest ważny w danym dniu na konkretny kurs oznaczony na bilecie,
 - b) w przypadku biletów miesięcznych – bilet jest ważny przez miesiąc, np. od 1 do 31 maja, od 15 lipca do 14 sierpnia,
 - c) w przypadku biletów miesięcznych strefowych – bilet jest ważny przez miesiąc, licząc od daty jego aktywowania,
 - d) w przypadku biletów strefowych czasowych – bilet jest ważny w ramach strefy czasowej wskazanej na bilecie.

ROZDZIAŁ II. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT

§ 6. Zasady przewozu osób z niepełnosprawnością, osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz grup zorganizowanych

1. Osoby z niepełnosprawnością oraz osoby o ograniczonej możliwości poruszania się mają prawo do korzystania z usług przewozowych na zasadach równych z innymi pasażerami.
2. W celu zapewnienia odpowiednich środków oraz zapewnienia komfortowego przewozu, osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się zobowiązane są do zgłoszenia potrzeby przewozu dyspozytorowi MLD z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem przed planowaną godziną przejazdu na adres e-mail: dyspozytor.autobusy@kolejemalopolskie.com.pl.
3. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością i osobie o ograniczonej możliwości poruszania się powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) datę i godzinę przejazdu;
 - 2) relację przejazdu;
 - 3) imię i nazwisko oraz numer telefonu podróżnego, który będzie odbywał przejazd lub numer telefonu osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany;
 - 4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia możliwości poruszania się podróżnego, który będzie odbywał przejazd;
 - 5) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (jeśli tak, to czy jest to wózek z napędem, czy bez) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiającego poruszanie się (chodzik, kule itp.);
 - 6) czy podróżny będzie odbywał przejazd sam;
 - 7) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu.

4. Jeżeli zgłoszenie zostanie dokonane po upływie terminu określonego w ust.2, podejmowane są wszelkie racjonalne starania, aby zapewniona została niezbędna i możliwa do udzielenia pomoc w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnością oraz osoba o ograniczonej możliwości poruszania się mogła odbyć przejazd autobusem.
5. MLD poinformuje osobę, która dokonała zgłoszenia o ewentualnych przyczynach odmowy przewozu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się w sytuacji, gdy z jakichkolwiek przyczyn nie będzie w stanie zrealizować tego przewozu.
6. Osoba zgłaszająca przejazd osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się powinna podjąć wszelkie racjonalne działania w celu poinformowania KMŁ o zgłoszonym przejeździe, który się nie odbędzie z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 12 godzin.
7. W celu zapewnienia odpowiednich środków oraz komfortowego przewozu dla grup zorganizowanych powyżej 10 osób, opiekunowie grup zobowiązani są do zasygnalizowania potrzeby przewozu z co najmniej 72-godzinny wyprzedzeniem przed planowaną podróżą. Informacje w tym zakresie należy przesłać na adres: autobusy@kolejemalopolskie.com.pl lub przekazać osobiście w siedzibie spółki ul. Wodna 2, 30-556 Kraków w godzinach pracy sekretariatu, tj. 7:00 – 15:00.
8. Przy zgłoszeniu należy wskazać: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail opiekuna odpowiedzialnego za grupę, liczbę uczestników, datę i godzinę wyjazdu, relację przejazd, nr linii oraz – ewentualnie – potrzeby specjalne (np. dostosowanie pojazdu dla osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, dodatkowej przestrzeni bagażowej itp.). O uwzględnieniu zapotrzebowania na przejazd grupowy, zawiadamia się opiekuna grupy przesyłając wiadomość na podany adres e-mail.
9. KMŁ poinformuje osobę, która dokonała zgłoszenia o ewentualnych przyczynach odmowy przewozu grupy osób w sytuacji, gdy z jakichkolwiek przyczyn nie będzie w stanie zrealizować tego przewozu.
10. Opiekun zgłaszający przejazd grupy zorganizowanej powyżej 10 osób, powinien podjąć wszelkie racjonalne działania w celu poinformowania KMŁ o zgłoszonym przejeździe, który się nie odbędzie z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 12 godzin.

§ 7. Zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia

1. Pasażer ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.
2. W przypadku braku miejsca do siedzenia w pojeździe, spowodowanego np. dużą frekwencją, pasażerowi z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu.
3. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać nóg w obuwiu, zwierząt (również na kocach, pledach lub koszykach), bagażu ani przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca.

§ 8. Zasady organizacji sprzedaży oraz warunki korzystania z dokumentów przewozu

1. Bilety na przejazd/przewóz pasażer może nabyć:
 - 1) u kierowcy pojazdu, bezpośrednio po wejściu do autobusu,
 - 2) u personelu autobusu, jeżeli personel jest obecny w pojeździe,
 - 3) w wybranych kasach biletowych KMŁ,
 - 4) za pośrednictwem systemu MKA i aplikacji mobilnej iMKA – na zasadach określonych w Regulaminie MKA (dotyczy biletów strefowych czasowych oraz miesięcznych strefowych)
 - 5) w wyznaczonych punktach sprzedaży,
 - 6) w elektronicznych oraz mobilnych kanałach sprzedaży
2. Przy zakupie biletu pasażer zobowiązany jest określić rodzaj biletu, relację przejazdu oraz rodzaj taryfy (bilet normalny lub ulgowy ze wskazaniem ulgi). Taryfa Drogowa może określać inne wymagania co do zakresu danych niezbędnych do zakupu biletów, niż wskazane w zdaniu poprzedzającym.
3. Kasy biletowe KMŁ oraz wyznaczone punkty sprzedaży, prowadzące dystrybucję biletów wskazane są na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemalopolskie.com.pl.
4. KMŁ zastrzega możliwość wprowadzenia dodatkowego (innego) kanału dystrybucji biletów. Informacja w tym zakresie podana zostanie do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty.
5. KMŁ zastrzega, że kierujący pojazdami nie mają obowiązku prowadzenia sprzedaży biletów miesięcznych w relacjach rozpoczynających lub kończących się w lokalizacjach, w których dostępna jest inna, alternatywna metoda ich zakupu (np. jest prowadzony punkt sprzedaży biletów).

§ 9. Zawarcie umowy przewozu

1. Przez zawarcie umowy przewozu operator zobowiązuje się do przewiezienia pasażera w relacji określonej na bilecie.
2. Umowę przewozu zawiera się poprzez nabycie odpowiedniego biletu (biletów) albo wystawienie wezwania do zapłaty.
3. Pasażerowie nieposiadający ważnego biletu na przejazd i/lub przewóz zobowiązani są do zakupu biletu na przejazd i/lub przewóz u kierującego pojazdem lub u personelu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu.
4. Pasażerowie posiadający ważny bilet na przejazd i/lub na przewóz, są bezwzględnie obowiązani okazać go kierującemu pojazdem lub personelowi niezwłocznie po wejściu do pojazdu, a następnie zająć miejsce, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Wraz z ważnym biletem, pasażer obowiązany jest okazać na każdorazowe żądanie kierującego pojazdem lub personelu (w tym osoby upoważnionej do kontroli biletów) dokumenty uprawniające do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego, o ile posiada bilet na przejazd ulgowy albo bezpłatny.
6. W trakcie kontroli biletów przez osoby upoważnione do kontroli dokumentów przewozu pasażer obowiązany jest stosować się do zapisów ust. 4-5. W przypadku stwierdzenia braku biletu na przejazd lub uprawnień do przejazdu bezpłatnego/ulgowego, pasażer traktowany jest jak podróżny bez ważnego biletu. Uprawnienia osób upoważnionych do kontroli dokumentów przewozu określają odpowiednie przepisy Prawa przewozowego.
7. Kierowca pojazdu jest obowiązany przed wydaniem biletu pasażerowi sprawdzić, czy bilet został wydany zgodnie z jego życzeniem. Takiej samej czynności powinien dokonać pasażer niezwłocznie po otrzymaniu biletu.
8. Pasażer, płacąc za przejazd, zobowiązany jest żądać wydania biletu. Bilet należy zachować do kontroli i okazywać na każdorazowe wezwanie.
9. Należności wynikające z zawarcia umowy przewozu pasażer może uregulować:
 - 1) gotówką w PLN: u kierowcy pojazdu, personelu, w kasach biletowych, w automatach biletowych funkcjonujących w ramach systemu MKA i wyznaczonych punktach sprzedaży,
 - 2) kartą płatniczą oraz ew. innymi instrumentami płatniczymi: u kierowcy pojazdu, u personelu w kasach biletowych KMŁ i w wyznaczonych automatach biletowych,
 - 3) w formie elektronicznej: w przypadku korzystania z aplikacji iMKA, na podstawie Regulaminu MKA oraz w innych dostępnych kanałach elektronicznych lub mobilnych.

10. KMŁ zastrzega, że na wybranych liniach MLD może być wprowadzona płatność inną walutą oraz mogą być dostępne inne formy płatności. Informacja w tym zakresie zostanie podana do wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.
11. Opłaty i stawki określone w cenniku, będącym załącznikiem do Taryfy Drogowej albo ofertach specjalnych, stosuje się w wysokości obowiązującej w dniu zawarcia umowy przewozu.
12. Warunki stosowania oraz zakres obowiązywania ofert:
 - 1) taryfowych – określony jest w Taryfie Drogowej,
 - 2) specjalnych – określony jest w warunkach stosowania poszczególnych ofert specjalnych, które znajdują się na stronie internetowej KMŁ www.kolejmalopolskie.com.pl.
13. Wydanych biletów oraz dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych/bezpłatnych przejazdów nie wolno foliować.
14. Dokumenty przewozu: przerobione, zafoliowane, nienależące do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczone (w tym podarte i sklezione), a także takie, z których nie można odczytać danych albo na których nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.
15. Za dokumenty przewozu zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia ich utraty do organów ścigania.
16. Z tytułu nabycia dokumentu przewozu (biletu okresowego) pasażer może otrzymać na życzenie fakturę VAT. Podstawą wystawienia faktury VAT jest przedłożony oryginał biletu.
17. Fakturę VAT można otrzymać nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę, składając wniosek do KMŁ w tej sprawie z zastosowaniem jednej z form wskazanych w § 19 ust. 2.
18. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe na dowolną odległość, które zawierają następujące dane:
 - 1) numer i datę wystawienia biletu;
 - 2) nazwę podatnika;
 - 3) numer identyfikacji podatkowej (NIP);
 - 4) informację na temat rodzaju usługi;
 - 5) kwotę podatku,
 - 6) kwotę należności ogółem.
19. Do biletów jednorazowych, uznanych zgodnie z ust. 18 za fakturę VAT, nie wystawia się faktur na życzenie pasażera.

§ 10. Przejście pasażera do autobusu innego przewoźnika

Przejście do autobusu przewoźnika, który nie realizuje przewozów w ramach MLD na podstawie biletu ważnego w autobusach MLD nie jest dozwolone.

§ 11. Zmiana umowy przewozu oraz zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety

Zasady zmiany umowy przewozu, jak również zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety, określone są w postanowieniach Taryfy Drogowej, dostępnej na stronie internetowej www.kolejemalopolskie.com.pl.

§ 12. Kontrola dokumentów przewozu

1. Kontroli dokumentów przewozu w autobusach MLD dokonuje osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu, legitymująca się identyfikatorem, zgodnym z wymogami określonymi w ust. 2, umieszczonym w widocznym miejscu.
2. Identyfikator powinien zawierać następujące informacje:
 - 1) nazwę operatora,
 - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu,
 - 3) zdjęcie kontrolującego,
 - 4) zakres upoważnienia,
 - 5) okres ważności,
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy – operatora.
3. Osoby legitymujące się identyfikatorem, o którym mowa w ust. 2, nie są obowiązane podawać podróżnemu żadnych swoich danych osobowych, poza numerem służbowym.
4. Osoby legitymujące się identyfikatorem, o którym mowa w ust. 2 obowiązane są udostępnić pasażerowi jego treść w sposób umożliwiający odczytanie danych.
5. W autobusie MLD pasażer jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je osobie upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie.

6. Podróżny obowiązany jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać – wraz z biletem – odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości.
7. Obowiązek wręczania legitymacji służbowych, poświadczających uprawnienie do ulgi, nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej, umundurowanych funkcjonariuszy Policji, uprawnionych funkcjonariuszy Straży Granicznej w czasie wykonywania czynności służbowych związanych z zapobieganiem i przeciwdziałaniem nielegalnej migracji, realizowanych na szlakach komunikacyjnych o szczególnym znaczeniu międzynarodowym oraz Funkcjonariuszy Straży Granicznej w czasie wykonywania czynności służbowych związanych z ochroną granicy państwowej, a także w czasie konwojowania osób zatrzymanych, służby patrolowej oraz wykonywania czynności związanych z kontrolą ruchu granicznego, funkcjonariuszy Służby Celno-Skarbowej w czasie wykonywania czynności służbowych kontroli określonej w dziale V ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej. Osoby te zobowiązane są okazywać ww. legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych. Osoba, która odmówi wręczenia lub okazania ww. dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu.
8. KMŁ zastrzega sobie prawo zatrzymania do celów kontrolnych biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym zamieszcza się dane z biletu zasadniczego.

§ 13. Pasażer bez ważnego biletu na przejazd

1. Za pasażera bez ważnego dokumentu przewozu uważa się pasażera, który:
 - 1) nie okazał i nie wręczył ważnego:
 - a) biletu na przejazd/przewóz,
 - b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
 - c) dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
 - d) dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość i wiek albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel;
 - 2) okazał:
 - a) wraz z ulgowym biletem dokument, z którego wynika, że przysługuje mu niższy wymiar ulgi, niż wskazany na bilecie,
 - b) bilet zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, podarty albo zafoliowany,

- c) bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu nienależący do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami lub taki, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że został podrobiony lub przerobiony,
 - d) ulgowy bilet, a żadna ulga mu nie przysługuje;
- 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie w ten sposób, że odbywa przejazd poza przystanek przeznaczenia lub inną drogą, to jest dłuższą, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,
 - 4) przewozi ze sobą w autobusie MLD rzeczy albo zwierzęta, za przewóz których Taryfa Drogowa przewiduje opłaty, bez odpowiedniego biletu na przewóz;
 - 5) naruszył przepisy o przewozie zwierząt lub rzeczy.
2. Przy obliczaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu ustala się:
 - 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz;
 - 2) opłatę dodatkową za przejazd/przewóz, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych.
 3. W przypadkach określonych w ust.1 pkt 1 lit. a oraz lit. d, pkt 3 oraz pkt 4 nalicza się opłaty wskazane w ust. 2.
 4. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt 2 lit. a-d nalicza się opłaty wskazane w ust. 2, a okazany przez podróżnego bilet poświadcza się o niewykorzystaniu. Poświadczenia dokonuje osoba upoważniona do kontroli biletów.
 5. W przypadku określonym w ust. 1 pkt 1 lit. b, jeżeli podróżny oświadcza, że posiada uprawnienie do ulgowych przejazdów, przy naliczaniu opłat wskazanych w ust. 2 potrąca się opłaconą należność za przejazd.
 6. W przypadku określonym w ust. 1 pkt 5 nalicza się opłaty wskazane w ust. 2.
 7. Podróżnemu, który:
 - 1) oświadczy, że posiada bilet miesięczny, ale nie okaże go w autobusie MLD,
 - 2) okaże bilet miesięczny, ale nie okaże dokumentu potwierdzającego tożsamość– wystawia się bilet, uwzględniając zasady określone w ust. 2;
 - 3) oświadczy, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie przedstawi w autobusie MLD ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wystawia się bilet na zasadach określonych w ust. 5.
 8. Opłata taryfowa i opłata dodatkowa, o których mowa w ust. 2, zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia biletu), pasażer udokumentuje uprawnienia do ulgowego przejazdu albo fakt posiadania na kwestionowany przejazd ważnego biletu miesięcznego i złoży odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio do KMŁ na zasadach określonych w § 17 ust.3.

9. W przypadku odmowy uregulowania należności w autobusie MLD, stosuje się postanowienia § 14.

§ 14. Tryb postępowania w przypadku niezapłacenia należności w autobusie MLD

1. Pasażerowi, o którym mowa w § 13, odmawiającemu natychmiastowego uregulowania należności w autobusie MLD, osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu wystawia wezwanie do zapłaty, zwane dalej „wezwaniami”.
2. Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
3. W razie braku dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości lub odmowy jego okazania przez pasażera, osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu ma prawo zwrócić się do Policji lub innych organów porządkowych, które mają – zgodnie z przepisami prawa – uprawnienia do ustalania tożsamości, o podjęcie tych czynności.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, do czasu przybycia funkcjonariuszy Policji lub innych organów porządkowych, mających uprawnienia do ustalania tożsamości, pasażer obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez osobę upoważnioną do kontroli dokumentów przewozu.
5. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku odpowiedniego biletu, odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny nakładanej na podstawie przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. - Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia
6. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę, wyłącznie od przystanku rozpoczęcia przejazdu do przystanku wskazanego przez pasażera. Jeśli nie można ustalić miejsca rozpoczęcia przejazdu, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od przystanku wyjazdu autobusu MLD.
7. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania, zamieszcza się:
 - 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
 - a) datę przejazdu,
 - b) przystanek wyjazdu i przystanek przeznaczenia (relację przejazdu – strefę rozpoczęcia przejazdu i strefę zakończenia przejazdu),
 - c) numer linii MLD,
 - d) odległość taryfową przejazdu,

- e) rodzaj zastosowanej taryfy,
 - f) wymiar posiadanej ulgi;
- 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz,
 - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych;
 - 3) cenę okazanego biletu;
 - 4) kwotę należności do zapłaty;
 - 5) termin i sposób uregulowania należności (zgodnie z ust.11);
 - 6) przystanek ujawnienia (strefę ujawnienia);
 - 7) uwagi osoby upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
 - 8) numer identyfikacyjny osoby sporządzającej wezwanie;
 - 9) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróznego Policji;
 - 10) pouczenie o możliwości oraz formie wniesienia odwołania.
8. Pasażer ma prawo wniesienia uwag do wezwania w rubryce do tego przeznaczonej.
 9. Wystawione wezwanie upoważnia pasażera do korzystania z przejazdu autobusem MLD tylko w zakresie w nim wskazanym.
 10. Pasażer potwierdza podpisem przyjęcie wezwania i jego odbiór. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania w protokole, w miejscu przeznaczonym na podpis, zamieszcza się adnotację „odmowa przyjęcia”. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
 11. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – w kolejowych kasach biletowych KMŁ, za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu. Jeżeli wyżej wskazane należności zostaną zapłacone w ciągu 7 dni od daty przejazdu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – opłata dodatkowa wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych, ulega odpowiednio obniżeniu do kwoty wskazanej w Taryfie Drogowej.
 12. W przypadku braku terminowego uregulowania należności, o której mowa w ust. 11, KMŁ przysługuje prawo:
 - 1) zamieszczenia danych osobowych dłużnika w rejestrach Biur Informacji Gospodarczych;
 - 2) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym– po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
 13. W razie wystawienia wezwania dla pasażera, który oświadcza, że posiada:
 - 1) uprawnienie do ulgowego przejazdu albo

2) ważny bilet miesięczny, którego nie okazał w autobusie MLD

– informację o posiadaniu uprawnienia do ulgowego przejazdu lub o posiadaniu ważnego biletu imiennego pasażer powinien zamieścić na wezwaniu w rubryce „Uwagi i oświadczenia podróżnego”. Informacja ta powinna zostać potwierdzona własnoręcznym podpisem pasażera. W przypadku, gdy pasażer nie zamieści takiej informacji, wystawca wezwania na jego życzenie zamieszcza odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi sporządzającego wezwanie”. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia wezwania, pasażer udokumentuje uprawnienia do ulgowego przejazdu albo fakt posiadania ważnego biletu miesięcznego na kwestionowany przejazd i złoży odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio na adres wskazany w wezwaniu na zasadach określonych w § 17 oraz 18.

14. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie wskazanym w § 17 oraz 18.

ROZDZIAŁ III. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH

§ 15. Przewóz bagażu oraz zwierząt

1. Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach MLD zwierzęta oraz bagaż, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia ich w pojeździe, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów, nie ograniczały widoczności kierującemu pojazdem oraz nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu.
2. W uzasadnionych przypadkach, szczególnie przy dużym napełnieniu pojazdu pasażerami, kierujący pojazdem może odmówić przewozu bagażu o rozmiarach lub masie stwarzających utrudnienia dla podróżujących osób (nie dotyczy wózków dziecięcych i inwalidzkich oraz innych sprzętów osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się).
3. Przewóz rowerów w autobusach MLD nie jest dozwolony. KMŁ zastrzega wprowadzenie możliwości przewozu rowerów na wybranych liniach, funkcjonujących w ramach MLD. Informacja w tym zakresie zostanie podana do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Dozwolony jest przewóz złożonego roweru w pokrowcu oraz rowerka dziecięcego (dwu lub trójkołowego). Złożony rower w pokrowcu oraz rowerek dziecięcy nie podlegają opłacie i są przewożone pod opieką pasażera jako bagaż.
5. W autobusach MLD można przewozić psy rasy dużej pod warunkiem, że trzymane są na smyczy i posiadają kagańce oraz psy rasy małej, pod warunkiem, że są umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, skrzynkach, pudłach, koszach, itd.) lub mają kaganiec i trzymane są na smyczy. Inne zwierzęta muszą być umieszczone w koszach, klatkach itp., w sposób zabezpieczający przed wyrządzeniem szkody. Wówczas są przewożone w ramach posiadanego przez pasażera bagażu.
6. Zabrania się przewozu zwierząt egzotycznych.
7. Przewóz psa pod nadzorem pasażera w autobusach MLD odbywa się po uiszczeniu opłaty za przewóz psa, której wysokość wskazano w Załączniku nr 2 do Taryfy Drogowej, z zastrzeżeniem ust. 7.
8. Pasażer przewożący psa ma obowiązek posiadania w trakcie przewozu ważnego zaświadczenia potwierdzającego zaszczepienie psa przeciwko wściekliźnie.

9. Osoba z niepełnosprawnością wraz z psem asystującym (psem przewodnikiem) ma prawo wstępu do środków transportu autobusowego. Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę z niepełnosprawnością certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba z niepełnosprawnością nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. Przejazd psa asystującego (psa przewodnika) spełniającego powyższe warunki w autobusach MLD odbywa się bezpłatnie.
10. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w autobusie zwierzęcia, pasażer powinien zająć miejsce wskazane przez kierowcę pojazdu, a jeżeli jest to niemożliwe – pasażer jest zobowiązany opuścić autobus MLD na najbliższym przystanku. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony przez kierowcę pojazdu, podlega zwrotowi bez potrącania odstępnego.
11. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
- 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
 - 2) psów asystentów osób z niepełnosprawnością;
 - 3) psów służbowych z opiekunami.
12. W przypadku rezygnacji pasażera z przejazdu i przewozu zwierząt z uwagi na zaistnienie okoliczności uniemożliwiających ich przewóz (np. wysoka frekwencja podróżnych), na podstawie poświadczonych przez kierowcę pojazdu biletów, dokonuje się zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, a za bilet na przewóz psa wyłącznie w przypadku całkowitego niewykorzystania, bez potrącenia odstępnego.
13. Nadzór nad bagażem podręcznym i zwierzętami, które pasażer przewozi ze sobą w autobusie MLD, należy do pasażera. Operator odpowiada za bagaż podręczny i zwierzęta tylko w przypadku, gdy szkoda powstała z jego winy.
14. Pasażer odpowiada za zanieczyszczenie pojazdu lub uszkodzenie jego urządzeń i wyposażenia oraz za szkody lub obrażenia odniesione przez współpasażerów (np. pogryzienie przez psa) powstałe w związku z przewozem bagażu podręcznego lub zwierząt.
15. Bagażu i zwierząt nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia, nawet w przypadku zabezpieczenia tych miejsc przed zabrudzeniem.
16. Dozwolony jest przewóz w autobusach MLD złożonej hulajnogi (bez względu na rodzaj napędu) pozostającej w pokrowcu. Wówczas hulajnoga jest przewożona jako bagaż.
17. Zabrania się przewozu:
- 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;

- 2) rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. cuchnące, żrące, toksyczne substancje, materiały łatwopalne, wybuchowe);
 - 3) zwierząt mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa i porządku, w szczególności dużych psów bez kagańca,
 - 4) pojazdów z silnikiem spalinowym;
 - 5) niezłożonej hulajnogi, bez względu na rodzaj napędu,
 - 6) rowerów, z zastrzeżeniem ust.3 oraz 4,
 - 7) zwłok i szczątków zwłok ludzkich.
18. W razie ujawnienia pasażera przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, osoba upoważniona do kontroli poświadczają wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych (a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższym przystanku zatrzymania autobusu MLD pasażer wraz z tymi rzeczami jest obowiązany opuścić autobus. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu 10 % odstępnego.
19. Pasażer może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
20. Jeżeli przewóz bagażu zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie (w tym, jeśli jego liczba lub gabaryty mogą utrudnić podróż innym osobom lub spowodować opóźnienie autobusu MLD w związku z wydłużonym załadunkiem i wyładunkiem), kierowca pojazdu może nie dopuścić pasażera do przewozu.
21. W uzasadnionych przypadkach bagaż przewożony przez pasażera może być sprawdzany przez organy uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.
22. W przypadku, gdy pasażer zamierza przewozić autobusem MLD rzeczy wyłączone z przewozu, kierowca pojazdu jest uprawniony do odmówienia pasażerowi przewozu ze względu na te okoliczności.

ROZDZIAŁ IV. INNE POSTANOWIENIA

§ 16. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione w autobusie MLD przyjmuje kierowca pojazdu, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku znalezienia w autobusie MLD lub przyjęcia od znalazcy rzeczy, odbiór od KMŁ przez właściciela/osobę uprawnioną do odbioru rzeczy może nastąpić w ciągu 3 dni od dnia otrzymania przez KMŁ tej rzeczy z wyjątkiem:
 - 1) rzeczy, której posiadanie wymaga pozwolenia, a w szczególności broni, amunicji, materiałów wybuchowych oraz dowodu osobistego lub paszportu, które to rzeczy i dokumenty KMŁ niezwłocznie przekazuje najbliższej jednostce organizacyjnej Policji, a jeżeli oddanie rzeczy wiązałoby się z zagrożeniem życia lub zdrowia zawiadamia o miejscu, w którym rzecz się znajduje;
 - 2) rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, które KMŁ niezwłocznie sprzedaje.
3. Jeżeli osoba nie zgłosi się w wyznaczonym – zgodnie z ust. 2 – terminie po odbiór rzeczy, KMŁ przekazuje rzeczy do właściwego starosty, zgodnie z obowiązującą ustawą w zakresie rzeczy znalezionych.
4. W przypadku, gdy KMŁ sprzeda rzecz ulegającą szybkiemu zepsuciu, suma uzyskana ze sprzedaży wchodzi w miejsce rzeczy sprzedanej po potrąceniu kosztów sprzedaży.
5. Pracownik KMŁ przyjmujący rzeczy znalezione jest zobowiązany do ich sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
6. Na każdą przyjętą rzecz znaną sporządza się pokwitowanie znalezienia rzeczy. Znalazca na życzenie otrzymuje potwierdzenie.
7. Pokwitowanie znalezienia rzeczy zawiera między innymi:
 - 1) dane znalazcy (imię i nazwisko);
 - 2) datę, numer linii i miejsce (nazwę przystanku) znalezienia rzeczy;
 - 3) krótki i precyzyjny opis rzeczy oraz ewentualnie zawartości rzeczy znalezionej (np. walizka);
 - 4) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko);
 - 5) datę przekazania rzeczy;
 - 6) zastrzeżenie znalazcy o żądaniu znaleźnego.
8. Jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że rzecz znaleziona stwarza bezpośrednie zagrożenie bezpieczeństwa lub zawiera niebezpieczną zawartość, należy natychmiast fakt ten zgłosić odpowiednim organom (np. Policji).

9. W przypadku, gdy KMŁ ma wiedzę o osobie uprawnionej do odbioru rzeczy (np. gdy rzecz znaleziona zawiera imię i nazwisko oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie tej osoby), z zastrzeżeniem ust. 2, niezwłocznie zawiadamia tę osobę o znalezieniu rzeczy i wzywa do jej odbioru, podając termin, miejsce i godziny odbioru. Jeżeli osoba nie zgłosi się w wyznaczonym terminie, KMŁ przekazuje rzecz do właściwego starosty.
10. Dane dotyczące punktu przechowywania rzeczy znalezionych, godzin jego otwarcia oraz numer telefonu wskazane są na stronie internetowej KMŁ www.kolejemalopolskie.com.pl.
11. Osoby poszukujące rzeczy zagubionej, które zgłoszą się do KMŁ, są obowiązane:
 - 1) określić, jaka rzecz (przedmiot) została zagubiona, opisać tą rzecz, podając wygląd bądź znaki szczególne;
 - 2) przedstawić dowody potwierdzające prawo własności do zagubionej rzeczy (np. dowód zakupu przedmiotu, numery seryjne, własne oznaczenia bądź opis widocznych środków zużycia).
12. Rzecz znalezioną wydaje się osobie uprawnionej do jej odbioru, po udowodnieniu przez nią prawa własności oraz po okazaniu dokumentu tożsamości. Dane z dokumentu (imię i nazwisko, numer dokumentu tożsamości) są wpisywane w poświadczeniu odbioru rzeczy, na którym odbiorca poświadcza czytelnym podpisem jej odbiór.
13. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od KMŁ odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji.
14. Postanowienia ust. 1-13 stosuje się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności oraz zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

§ 17. Reklamacje – postanowienia ogólne

1. Reklamacje z tytułu świadczonych przez KMŁ usług są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach:
 - 1) Ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
 - 2) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.
2. Osoba uprawniona może złożyć do KMŁ (operatora) reklamację:
 - 1) dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty;

- 4) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny w dniu przejazdu dokument przewozu lub ważny dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
 - 5) w przypadku, gdy w trakcie kontroli biletów w autobusie nie okazała ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego w dniu przejazdu biletu, ale oświadczyła, że posiada uprawnienia do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub bilet ważny na ten przejazd.
3. Reklamację składa się w formie:
- 1) pisemnej:
 - a) osobiście w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., 30-556 Kraków, ul. Wodna 2 lub w kasach biletowych KMŁ (wykaz kas biletowych KMŁ dostępny jest na stronie internetowej www.kolejemaalopolskie.com.pl) albo w Punkcie Obsługi Klienta (na antresoli Dworca PKP Kraków Główny),
 - 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 lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie www.kolejemaalopolskie.com.pl.
4. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) nazwę i adres siedziby KMŁ;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację;
 - 3) kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy 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 podróznego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
5. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty – oprócz danych, o których mowa w ust. 4 – powinny zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.
6. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust.12. Załączone do reklamacji oryginały dokumentów, o których

mowa w zdaniu poprzedzającym zostaną zwrócone wyłącznie na żądanie osoby składającej reklamację.

7. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi albo uprawnionymi, a KMŁ jest język polski.
8. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (np. za pośrednictwem e-mail) oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez KMŁ odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby uprawnionego albo podróżnego.
9. Jeśli uprawniony albo podróżny złożył reklamację w formie pisemnej może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
10. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić KMŁ. W przeciwnym razie doręczenia dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej, wykorzystanych do złożenia reklamacji, uznaje się za skuteczne.
11. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 4 pkt 3 lub ust. 6, w formie elektronicznej.
12. Do reklamacji, o których mowa w:
 - 1) ust. 2 pkt 4-5 należy dołączyć potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów poświadczających posiadanie w dniu przejazdu uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu. Potwierdzenia za zgodność z oryginałem może dokonać notariusz, wystawca dokumentu, osoba obsługująca podróżnych w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy autobusami KMŁ albo upoważniony pracownik KMŁ;
 - 2) ust. 2 pkt 4 należy dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej na konto bankowe wskazane w wezwaniu do zapłaty.
13. W przypadku, gdy podróżny – z powodu utraty rozumianej jako kradzież lub zagubienie – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość, dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia do reklamacji wydanego przez Policję lub wystawcę

zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.

14. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i zwierząt.
15. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu albo podróżnemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
16. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez KMŁ usługami jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (szczegółowe informacje w przedmiotowej materii dostępne są na stronie internetowej Urzędu pod adresem: <https://uokik.gov.pl/>).

§ 18. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji

1. 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.
2. KMŁ potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej:
 - 1) zgodnie z § 17 ust. 3 pkt 1 – niezwłocznie;
 - 2) zgodnie z § 17 ust. 3 pkt 2 – w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
3. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do KMŁ.
4. Termin rozpatrzenia reklamacji liczy się od pierwszego dnia roboczego, następującego po dniu jej wpływu do KMŁ.
5. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę i siedzibę KMŁ;
 - 2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji (w całości albo części);
 - 3) uzasadnienie merytoryczne, ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
 - 4) w razie uznania roszczenia – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 5) pouczenie o prawie odwołania do KMŁ w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
 - 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
 - 7) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na reklamację wniesioną w formie pisemnej.

6. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
7. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 17 ust. 4, KMŁ wzywa uprawnionego albo podróżnego, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie do 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas termin, o którym mowa w ust.3 biegnie od dnia otrzymania przez KMŁ uzupełnionej reklamacji.
8. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji KMŁ może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, aby w terminie do 14 dni od dnia doręczenia wezwania, przekazał oryginały lub poświadczone kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
9. Terminy, o których mowa w ust.7-8, uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróżnego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową albo wysłana w formie elektronicznej.
10. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 8, na żądanie uprawnionego lub podróżnego są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe
11. Jeżeli przedmiot reklamacji nie należy do kompetencji KMŁ, wówczas reklamacja jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem podróżnego albo uprawnionego o jej przekazaniu.
12. Nieudzielenie przez KMŁ odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
13. Od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji podróżnemu albo uprawnionemu przysługuje odwołanie. Odwołanie wnosi się do KMŁ. KMŁ rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania. KMŁ może, na skutek odwołania, zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
14. Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 1, ust. 7 oraz ust. 8.

15. Reklamacje odnoszące się do biletów zakupionych za pośrednictwem systemu MKA i aplikacji iMKA składa się na zasadach określonych w Regulaminie MKA.
16. Reklamacje odnoszące się do biletów zakupionych za pośrednictwem elektronicznych i mobilnych kanałów składa się na zasadach określonych w Regulaminach właściwych dla danego kanału sprzedaży. Regulaminy dostępne są na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemalopolskie.com.pl

§ 19. Skargi i wnioski

1. KMŁ przyjmuje:
 - 1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów lub jakości świadczonych usług,
 - 2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. Skargę lub wniosek podróżny może złożyć:
 - 1) za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres korespondencyjny: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków;
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie www.kolejemalopolskie.com.pl.
 - 3) osobiście – w siedzibie KMŁ, ul. Wodna 2.
3. Przepis § 17 ust. 8 stosuje się do skarg i wniosków.
4. Podróżny może składać skargi w terminie do 3 miesięcy od dnia zdarzenia powodującego jej złożenie. Po upływie tego terminu skargę pozostawia się bez rozpoznania.
5. Skargę/wniosek składa się w formie pisemnej i powinna/powinien ona/on zawierać:
 - 1) datę;
 - 2) nazwę i adres KMŁ;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej;
 - 4) treść skargi lub wniosku (datę, miejsce, opis zdarzenia);
 - 5) podpis osoby składającej skargę lub wniosek.
6. Za dzień złożenia skargi lub wniosku uważa się datę:
 - 1) nadania listu/przesyłki pocztą lub kurierem;
 - 2) wysłania skargi/wniosku pocztą elektroniczną;
 - 3) złożenia skargi/wniosku bezpośrednio w siedzibie KMŁ.

7. Za dzień przyjęcia skargi lub wniosku przez KMŁ, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę doręczenia skargi lub wniosku w sposób wskazany w ust. 2 pkt 1-3.
8. KMŁ rozpatruje skargi i wnioski i udziela pisemnej odpowiedzi nie później niż w ciągu jednego miesiąca, licząc od daty doręczenia skargi lub wniosku.
9. W usprawiedliwionych przypadkach termin określony w ust. 8 może ulec wydłużeniu do 3 miesięcy od daty doręczenia skargi/wniosku. O wydłużeniu terminu odpowiedzi na skargę lub wniosek oraz o powodach takiego stanu rzeczy KMŁ informuje wnoszącego.
10. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą jaką skarga/wniosek wpłynęła/wpłynął, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi lub wniosku inny sposób i adres, na który należy przekazać odpowiedź.
11. Jeżeli na podstawie treści skargi/wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę/wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków z pouczeniem, że niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
12. Skargi oraz wnioski w zakresie funkcjonowania elektronicznych i mobilnych systemów składa się na zasadach określonych w Regulaminach właściwych dla danego kanału sprzedaży. Regulaminy dostępne są na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemalopolskie.com.pl.

§ 20. Przetwarzanie danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych w „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. 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 L 119 z 27.04.2016, str. 1, z późn.zm.), zwanego dalej „RODO”.
2. Administratorem danych osobowych podróżnych jest „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków.
3. Ze Spółką jako administratorem danych osobowych można kontaktować za pośrednictwem adresu wskazanego w ust. 2 lub adresu e-mail: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl.

4. Administrator danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem: iod@kolejemalopolskie.com.pl.
5. Dane osobowe podróżnych mogą być przetwarzane w następujących celach:
 - 1) zawarcia i realizacji umowy przewozu w związanej ze świadczeniem usług użyteczności publicznej w zakresie transportu publicznego (podstawa przetwarzania: art. 6 ust.1 lit .b RODO);
 - 2) wykonania obowiązków wynikających z Ustawy Prawo przewozowe oraz innych przepisów regulujących transport autobusowy (podstawa przetwarzania: art. 6 ust.1 lit. c RODO);
 - 3) wystawienia faktury w związku ze sprzedażą biletów oraz realizacji obowiązków podatkowych (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze danych osobowych – art. 6 ust.1 lit. c RODO w zw. z przepisami prawa podatkowego);
 - 4) wykonania czynności związanych z procedurą postępowania z rzeczami znalezionymi (podstawa przetwarzania: wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze danych osobowych - art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 4. ust. 1 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych);
 - 5) realizacji obowiązków statystycznych i sprawozdawczych wobec organów i urzędów państwowych (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z przepisami ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej);
 - 6) prowadzenia monitoringu wizyjnego wobec podróżnych i innych osób korzystających z pojazdów KMŁ wyposażonych w monitoring wizyjny (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. tzw. „uzasadniony interes administratora” w postaci kontroli bezpieczeństwa oraz ochrony mienia KMŁ);
 - 7) podjęcia kontaktu, ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami mogącymi wynikać z umowy przewozu lub przepisów prawa w związku z realizowaniem celów o których mowa powyżej (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. tzw. „uzasadniony interes administratora”);
 - 8) wypełnienia obowiązków i wykonywania szczególnych praw przez Administratora lub osobę, której dane dotyczą, w dziedzinie prawa pracy, zabezpieczenia społecznego i ochrony socjalnej (podstawa przetwarzania art. 9 ust. 2 lit. b RODO).
6. Wszędzie tam, gdzie obowiązek podania danych osobowych nie będzie wynikał z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, podanie danych osobowych przez podróżnego jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji celów wskazanych w ust. 5. Brak podania danych osobowych może uniemożliwić skuteczne dokonanie określonych czynności, np. złożenie reklamacji (po bezskutecznym wezwaniu do

uzupełnienia danych zgodnie z przepisami) czy zawarcie umowy przewozu (w przypadku gdy jest zawierana drogą elektroniczną).

7. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo:
 - a) dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych (art. 15 RODO),
 - b) do sprostowania lub uzupełnienia danych (art. 16 RODO),
 - c) do usunięcia danych (art. 17 RODO – w przypadkach tam wskazanych),
 - d) do ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO - przy czym prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego),
 - e) do zgłoszenia sprzeciwu (art. 21 RODO - gdy przetwarzanie następuje na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - f) do przenoszenia danych (art. 20 RODO – z zastrzeżeniem, że przysługuje ono w przypadku, kiedy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody w myśl art. 6 ust. 1 lit. a lub art. 9 ust. 2 lit. a RODO lub na podstawie umowy w myśl art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz odbywa się w sposób zautomatyzowany),
 - g) do wniesienia skargi do organu nadzorczego (art. 77 RODO - w przypadku uznania, że przetwarzanie ich danych osobowych narusza przepisy RODO).
8. Odbiorcami danych mogą być podmioty, z którymi Administrator zawarł stosowne umowy na świadczenie usług (serwisowych, informatycznych, doradczych, księgowych, ubezpieczeniowych, kurierskich, pocztowych), audytorzy oraz podmioty, które uprawnione są do otrzymania danych przepisami prawa.
9. Szczegółowe informacje związane z ochroną danych osobowych zamieszczone są na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemalopolskie.com.pl w zakładce: DLA PASAŻERA / RODO.

§ 21. Przepisy końcowe

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności:

- 1) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe
- 2) Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym;
- 3) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny

a także przepisów wykonawczych do aktów prawnych wskazanych w pkt 1-3 oraz odpowiednich regulaminów, w tym Regulaminu wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA oraz sprzedaży biletów przez Internet, dostępnego pod adresem internetowym: <https://mka.malopolska.pl/>, Regulaminów internetowych i mobilnych kanałów sprzedaży, jak również Taryfy Drogowej oraz ofert specjalnych.