

Tekst ujednolicony obowiązujący od dnia 2 sierpnia 2021 r.

11

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.

12

**REGULAMIN PRZEWOZU
osób, rzeczy i zwierząt
oraz
obsługi i odprawy podróżnych
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
(RPO – KMŁ)**

Obowiązuje od dnia 14 grudnia 2014 r.

Podstawa prawna: Uchwała Nr 23/2014 Zarządu Spółki

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o., z dnia 17 listopada 2014 r.

Spis treści

	ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
	§ 1. Zakres stosowania Regulaminu	4
	§ 2. Objasnienia określeń i skrótów	4
	§ 3. Informacje o usługach	7
	§ 4. Przepisy porządkowe	8
4	§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych druków	10
	§ 6. Informacje na biletach	11
	§ 7. Terminy ważności biletów	12
	ROZDZIAŁ II	13
	OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT	13
	§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	13
11	§ 9. Udzielanie pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej	13
	§ 10. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu	14
9	§ 10a. Sprzedaż biletów w ramach Pakietu Podróżnika	19
11	§ 10b. Sprzedaż biletów w ramach oferty Wspólny Bilet	20
	§ 11. Zawarcie umowy przewozu	21
	§ 12. Zmiana umowy przewozu	22
	§ 13. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika	24
	§ 14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe	24
11	§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane imienne bilety odcinkowe miesięczne	27
	§ 16. Kontrola dokumentów przewozu	28
	§ 17. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu	29
	§ 18. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu	30
	ROZDZIAŁ III WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH	32
9	§ 19. Przewóz bagażu	32
	§ 20. Przewóz zwierząt domowych	33
	§ 21. Przewóz rowerów	33
	§ 22. Rzeczy znalezione	34
8	§ 23. Postanowienia ogólne	35
8	§ 23 ¹ . Terminy składania i rozpatrywania reklamacji	37
8	§ 23 ² . Tryb składania i termin rozpatrywania skarg i wniosków	39
7	§ 24. Rzecznik Praw Pasażera Kolei	40
8	§ 25. Ochrona danych osobowych	40
10	§ 26. Postanowienia końcowe	44
8		

W Y K A Z Z M I A N

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	Nr			
1	27.02.2015r.	10/2015	01.03.2015	01.03.2015	
2	16.11.2015r.	35/2015	16.11.2015	16.11.2015	
3	02.12.2015r.	39/2015	13.12.2015	02.12.2015	
4	29.04.2016r.	13/2016	01.05.2016	29.04.2016	
5	26.01.2017r.	3/2017	26.01.2017	26.01.2017	
6	20.02.2017r.	5/2017	01.03.2017	20.02.2017	
7	01.12.2017	43/2017	10.12.2017	01.12.2017	
8	20.04.2018r.	12/2018	23.03.2018	23.03.2018	
9	20.12.2018r.	57/2018	20.12.2018	20.12.2018	
10	15.10.2019	72/2019	15.10.2019	15.10.2019	
11	09.04.2021	28/2021	17.04.2021	17.04.2021	
12	30.07.2021	73/2021	02.08.2021	30.07.2021	
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Uwaga: przy wprowadzaniu zmian w tekście należy wskazać numer porządkowy zmiany.

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

- 11
- 11
1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO – KMŁ) zwany dalej Regulaminem, ma zastosowanie do przewozów krajowych w pociągach uruchamianych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. zwaną dalej KMŁ.
 2. Wprowadzenie Regulaminu oraz jego zmiany KMŁ podaje do publicznej wiadomości. Pełny tekst zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika. Bezpłatny wgląd do Regulaminu zapewniony jest w siedzibie przewoźnika.
 3. Regulamin zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
 - a) warunki przewozu:
 - osób,
 - rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego,
 - b) zasady obsługi i odprawy podróżnych w pociągach przewoźnika,
 - c) warunki udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - d) rodzaje dokumentów przewozu;
 - e) terminy ważności dokumentów przewozu;
 - f) zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu;
 - g) zasady postępowania w przypadku:
 - zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu,
 - kontroli dokumentów przewozu,
 - przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu;
 - znalezienia rzeczy w pociągu;
 - h) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji;
 - i) tryb składania i terminy rozpatrywania skarg;
 - j) zasady sprzedaży biletów w ramach Pakietu Podróżnika;
 - k) zasady sprzedaży biletów w ramach oferty Wspólny Bilet.
 4. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą Przewozową osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
 - 9
 - 9
 - 4a. Przepisów Regulaminu nie stosuje się do oferty Wspólny Bilet (WB), chyba że postanowienia Zasad i warunków stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB) stanowią inaczej.

§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 11
- 5 10
1. **KMŁ** – „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000500799, NIP 6772379445, REGON 123034972;
 2. **TP – KMŁ** - Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
 3. **Ustawa Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8);
 4. **Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu

11 przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz.U. z 2005 r. Nr 14, poz.117);

11 5. **Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006 r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn.zm.);

11 6. **Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej** z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 2406);

11 7. **Rozporządzenie MI z dnia 06.04.2021 r.** - rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 06 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz. U. z 2021 r., poz.723);

4

5

12 8. **Rozporządzenie (WE) 1371/2007** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.);

9. **UTK** – Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, email: pasazer@utk.gov.pl ;

1

10. **dokument przewozu** - bilet na przejazd/przewóz lub wezwanie do zapłaty,

11. **bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu;

12. **bilet dodatkowy** (dopłata) – dokument wydawany w związku ze zmianą umowy przewozu, z tytułu, której przewoźnikowi przysługuje wyższa należność za przewóz; bilet ten jest ważny łącznie z biletem, do którego został wydany;

11 12a). **e-bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu zakupiony w systemie internetowej sprzedaży biletów E-PODRÓŻNIK BILETY;

13. **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany bilet lub bilet dodatkowy;

11 14. **wezwanie do zapłaty** – dokument przewozu wystawiany podróżnemu w przypadku braku ważnego biletu, który odmawia lub nie może uregulować należności w pociągu;

4

15. **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument określony w TP- KMŁ;

16. **kasa biletowa** – punkt odprawy KMŁ lub miejsce, w którym upoważniony przez przewoźnika podmiot dokonuje odprawy podróżnych;

10

17. **osoba upoważniona do kontroli** – kierownik pociągu lub inna osoba upoważniona przez KMŁ do kontroli w pociągach przewoźnika.

12 17a. **opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata za wydanie biletu, pobierana w pociągu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie przewozu w przypadku przejazdu od stacji, na których czynna jest kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju. Opłata wskazana jest w Cenniku do Taryfy przewozowej (TP-KMŁ).

18. **opłata dodatkowa** – opłata, której wysokość określona jest zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005r., wskazana w Cenniku, pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego biletu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny.

19. **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez KMŁ koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego

dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do ulgowego przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe, wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.;

20. **poświadczenie** – stosowny zapis zmieniający zakres uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:

- a) w kasie biletowej – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jego dokonania,
- b) w pociągu – podpisem pracownika upoważnionego do kontroli i odciskiem pieczętki identyfikacyjnej.

Poświadczenie wydane w formie wydruku elektronicznego – nie wymaga potwierdzenia, o którym mowa wyżej;

4 21. **przedsprzedaż** - sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności. Przy obliczaniu terminu przedsprzedaży nie wlicza się pierwszego dnia ważności biletu. Termin przedsprzedaży nie ma zastosowania do dnia, w którym rozpoczyna się:

- a) kursowanie pociągów na nowej linii/odcinku,
- b) stosowanie nowej oferty taryfowej lub specjalnej;

22. **wymiana biletu** – zwrot ważnego biletu na przejazd pociągiem(-ami) uruchamianym(-ymi) przez KMŁ i jednoczesny zakup nowego biletu na przejazd pociągiem(-ami) KMŁ;

23. **osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – zgodnie z Rozporządzeniem (WE) 1371/2007 – oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się podczas korzystania z usług KMŁ jest ograniczona na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;

9 24. **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* – t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 426 z późn. zm.).

11 25. **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające z człowiekiem w jego otoczeniu domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4, pkt. 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – (t.j. Dz. U. z 2020 roku, poz. 638);

26. **stacja** – miejsce zatrzymania pociągów, w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie i wysiadanie podróżnych;

27. **stacja/przystanek nieobsadzony** – stacja/przystanek, na którym nie ma lub jest nieczynna kasa biletowa. Stacja, na której zainstalowany jest automat biletowy traktowana jest, jako punkt nieobsadzony;

28. **automat biletowy** – urządzenie do sprzedaży biletów na przejazd pociągami uruchamianymi przez KMŁ;

29. **strona internetowa** - www.malopolskiekoleje.pl;

11 4 30. **Regulamin E-PODRÓŻNIK BILETY** – Regulamin internetowej sprzedaży biletów przez system E-PODRÓŻNIK BILETY. Regulamin umieszczony jest na stronie www.e-podroznik.pl;

- 11 4 31. **System E-PODRÓŻNIK BILETY** – aplikacja, która w odpowiednim systemie operacyjnym, umożliwia zakup za jej pomocą wybranych biletów na przejazd pociągiem KMŁ, na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY;
- 11 10 32. **Regulamin BILKOM** – Regulamin internetowej sprzedaży przez system BILKOM, dostępny na stronie www.bilkom.pl;
- 11 10 33. **Serwis BILKOM** – serwis internetowy dostępny pod adresem www.bilkom.pl lub w formie aplikacji natywnej umożliwiającej sprzedaż biletów na przejazd pociągami uruchamianymi przez KMŁ na zasadach określonych w Regulaminie BILKOM - KMŁ;
- 11 34. **System MKA/aplikacja iMKA** – system za pomocą którego prowadzona jest sprzedaż biletów na przejazd pociągiem KMŁ na zasadach określonych w Regulaminie, o którym mowa w ust. 35, 7
- 11 35. **Regulamin MKA i aplikacji iMKA** - Regulamin wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA, oraz sprzedaży biletów przez Internet, dostępny pod adresem www.mka.malopolska.pl; 7
36. **opóźnienie** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu;
37. **miejsce ujawnienia** – najbliższa stacja rozkładowego zatrzymania pociągu;
38. **Pakiet Podróżnika** – dokument przewozu stanowiący zestawienie odrębnych biletów jednorazowych na przejazd pociągami co najmniej dwóch przewoźników, (zwany dalej: PP); 9
39. **Wspólny Bilet (WB)** – oferta stosowana przez KMŁ przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego Planu Podróży, realizowana pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników, na podstawie Zasad i warunków stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB) (zwany dalej WB); 9 10
40. **ZW-WB** – „Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)”; zamieszczone są na stronie internetowej KMŁ; 9
41. **Plan Podróży** – odrębny wydruk, wydawany wraz z biletem WB, stanowiący integralną część biletu, zawierający wybrane przez podróżnego połączenie wynikające z obowiązujących na dzień podróży rozkładów jazdy pociągów przewoźników stosujących WB, zgodnie z którymi wystawiany jest bilet WB. 9

§ 3. Informacje o usługach

1. KMŁ udziela informacji:
 - 1) poprzez zamieszczenie na stronie internetowej:
 - a) ogólnych warunków zawierania, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
 - b) rozkładu jazdy pociągów,
 - c) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,
 - d) dostępności, warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - e) możliwości i warunków przewozu rowerów,
 - f) okoliczności mogących przerwać lub opóźnić połączenia oraz o przerwie w ruchu, opóźnieniu pociągu lub utracie połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,
 - g) zaprzestania i wznowienia oraz uruchomienia połączeń,
 - h) usług dostępnych w pociągu,

- i) trybu postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach KMŁ,
 - j) procedury wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków,
 - k) wykazu punktów odprawy wraz z ich lokalizacją, adresami, zakresem czynności i godzinami otwarcia,
- 2) telefonicznie za pośrednictwem infolinii nr 703 20 20 25 – opłata 1,29 zł/min w zakresie:
- a) rozkładu jazdy pociągów,
 - b) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,

4

7

8

- 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej – w zakresie wskazanym w pkt.1, w dni robocze od 7.00 do 15.00 (adres: sekretariat@kolejmalopolskie.com.pl za wyjątkiem ust.1 pkt 1 lit.j) lub pasazer@kolejmalopolskie.com.pl w zakresie wskazanym w ust.1 pkt 1) lit.j).

11

2. Na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi KMŁ oraz:

- 1) znajduje się kasa biletowa, która prowadzi sprzedaż biletów na przejazd/przewóz tymi pociągami, zamieszcza się informacje o:
- a) sprzedaży biletów przewoźnika lub na rzecz przewoźnika – w formie piktogramu lub wywieszki,
 - b) numerach telefonów, pod którymi dostępna jest informacja o możliwości przejazdu pociągami KMŁ osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz o warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach,
 - c) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe UTK,
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej KMŁ;

10

4

- 2) nie ma automatu biletowego ani kasy biletowej (albo jest, ale nie prowadzi się sprzedaży biletów na przejazdy pociągami KMŁ), zamieszcza się informacje o:
- a) możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/ przewóz w pociągu,
 - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się kasa biletowa lub automat biletowy,
 - c) najbliższej stacji, na której obecny jest personel udzielający pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wraz z numerami telefonów, pod którym można uzyskać niezbędne informacje,
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej KMŁ,
 - e) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe UTK.

10

3. Na żądanie podróżnego informacje określone w ust.1 udzielane są w kasie biletowej KMŁ lub prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi KMŁ.

4. W pociągach udostępniane są dane umożliwiające kontakt z Urzędem Transportu Kolejowego.

§ 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pojazdami uruchamianymi przez KMŁ są zobowiązane do przestrzegania przepisów Rozporządzenia MI z dnia 06.04.2021 r. Zgodnie z przepisami rozporządzenia, zabronione jest między innymi:

4

12

- 1) niszczenie, uszkodzanie lub czynienie niezdatnymi do użytku urządzeń w pojazdach kolejowych KMŁ;
- 2) dokonywanie nieuprawnionych zmian stanu urządzeń sterowania ruchem kolejowym, urządzeń informacyjnych, zabezpieczających, sygnalizacyjnych,

- ostrzegających, urządzeń służących do obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się, systemów oświetleniowych oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie, manipulowanie nimi i zmianę ich usytuowania;
- 3) dokonywanie nieuprawnionych zmian stanu sygnałów, wskaźników i oznakowania oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie, zmianę ich usytuowania lub obrazu;
 - 4) nieuprawnione korzystanie z urządzeń alarmowych i awaryjnych;
 - 5) przebywanie bez upoważnienia w miejscach, do których wstęp jest zabroniony;
 - 6) korzystanie przez osoby nieuprawnione z urządzeń znajdujących się w miejscach, do których dostęp jest zabroniony;
 - 7) zamalowywanie elementów lub powierzchni pojazdów kolejowych bez zgody KMŁ; 8) umieszczanie lub usuwanie napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody KMŁ;
 - 9) wnoszenie i przewożenie broni i materiałów niebezpiecznych bez stosownego zezwolenia, jeżeli jest ono wymagane do ich posiadania, lub innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa osób, wyposażenia i urządzeń oraz pojazdów kolejowych;
 - 10) pozostawianie zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystujących oraz psów bez aktualnego świadectwa szczepienia;
 - 11) wnoszenie i zażywanie środków odurzających;
 - 12) sprzedaż, podawanie i spożywanie napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
 - 13) zanieczyszczanie i zaśmiecanie lub załatwianie potrzeb fizjologicznych w miejscach do tego niewyznaczonych;
 - 14) prowadzenie działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody KMŁ;
 - 15) prowadzenie zbiórek pieniężnych bez zgody KMŁ, z wyjątkiem prowadzenia zbiórek publicznych, o których mowa w ustawie z dnia 14 marca 2014 r. o zasadach prowadzenia zbiórek publicznych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1672);
 - 16) zakłócanie krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług KMŁ;
 - 17) pozostawianie bez opieki bagaży lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi;
 - 18) dokonywanie nieuprawnionych zmian stanu urządzeń systemu sprzedaży biletów oraz zakłócanie ich działania, w szczególności przez ich uszkodzenie i manipulowanie nimi;
 - 19) pozostawianie bez opieki urządzeń transportu, w szczególności rowerów, hulajnóg i innych pojazdów jedno- lub wielośladowych, w tym z napędem elektrycznym, poza miejscami do tego wyznaczonymi;
 - 20) wchodzenie przez osoby nieuprawnione do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamianie tych pojazdów;
 - 21) dokonywanie zmiany oznaczenia pojazdu kolejowego oraz oznaczenia pomieszczeń w pojeździe kolejowym przez osoby nieuprawnione;
 - 22) wchodzenie bez zgody KMŁ do pojazdów kolejowych niedostępnych dla podróżnych, w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do pojazdów kolejowych na torach postojowych;

- 23) nieuzasadnione unieruchamianie lub zatrzymywanie pojazdu kolejowego, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego;
- 24) wsiadanie do pojazdu kolejowego i wysiadanie z pojazdu kolejowego po sygnale odjazdu podanym przez kierownika pociągu lub konduktora, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
- 25) zajmowanie miejsc w pojeździe kolejowym przed jego podstawieniem na tor przy peronie odjazdowym;
- 26) wyrzucanie przedmiotów z pojazdu kolejowego na zewnątrz;
- 27) umieszczanie na miejscach przeznaczonych do siedzenia w pojeździe kolejowym nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
- 28) podczas jazdy pojazdem kolejowym: wychylanie się z okien, otwieranie drzwi zewnętrznych, zatrzymywanie się na pomostach między pojazdami kolejowymi, przechodzenie z jednego pojazdu kolejowego do drugiego, gdy nie są one połączone ze sobą przejściami ochronnymi oraz przebywanie na stopniach pojazdu kolejowego;
- 29) korzystanie z toalet w pojeździe kolejowym, w przypadku gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju na stacjach i przystankach;
- 30) pozostawianie przez podróżnych w pojeździe kolejowym po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
- 31) przebywanie na dachu, zderzakach, platformach lub innych elementach konstrukcyjnych pojazdu kolejowego nieprzeznaczonych do przewozu osób;
- 32) palenie tytoniu w pociągach KMŁ, w tym również nowatorskich wyrobów tytoniowych oraz papierosów elektronicznych.

- 2. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem zobowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanych przez obsługę pociągu.
- 3. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa uprawnione są do nakładania grzywnien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu pobiera opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
- 4. Osoby:
 - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z pociągu;
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego chyba, że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.
- 5. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 4, którego nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, po potrąceniu 10% tytułem odstępnego, na zasadach określonych w § 14.

3

5

§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych druków

- 1. KMŁ wydają następujące rodzaje dokumentów przewozu:
 - 1) bilety na przejazd osób:
 - jednorazowe w określonej relacji,

- miesięczne odcinkowe imienne uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów na danej linii,
 - 2) bilety na przewóz:
 - roweru,
 - rzeczy, psa,
 bilety na przewóz (rzeczy, psa albo roweru – są wydawane łącznie lub do już posiadanego biletu na przejazd, wskazanych w ust. 1 pkt. 1,
 - 3) wezwania do zapłaty,
- a ponadto:
- 4) bilety zastępcze,
 - 5) poświadczenia o:
 - zgłoszeniu braku ważnego biletu,
 - opóźnieniu pociągu,
 - 6) pokwitowania zatrzymania dokumentu;
 - 7) pokwitowania przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu.

§ 6. Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd musi zawierać następujące informacje:
 - 1) nazwę sprzedawcy;
 - 2) oznaczenie przewoźnika - „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.;
 - 3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia) lub obszar obowiązywania;
 - 4) kategorię pociągu (klasa 2 pociągów osobowych)
 - 5) rodzaj zastosowanej taryfy („N”- normalna, „U”- ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi);
 - 6) opłatę za przejazd (cena brutto);
 - 7) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
 - 8) datę wydania;
 - 9) datę wyjazdu;
 - 10) termin ważności biletu i/albo datę przejazdu albo termin ważności i strefę czasową;
 - 11) NIP wystawcy;
 - 12) numer i serię biletu;
2. Oprócz danych wymienionych w ust.1, bilet może odpowiednio zawierać:
 - 1) oznaczenie rodzaju oferty;
 - 2) odległość taryfową przejazdu;
 - 3) odcinek lub obszar, na którym uprawnia do przejazdu;
 - 4) dodatkowe informacje o warunkach oferty;
 - 5) wyciąg z postanowień taryfowych;
 - 6) oznaczenie numeru kasy wydania/automatu biletowego;
 - 7) liczbę osób;
 - 8) określenie drogi przejazdu;
 - 9) oznaczenie miejsca wydania;
 - 10) numer identyfikacyjny kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli;
 - 11) kod oferty;
 - 12) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, wpisane w sposób trwały przez właściciela biletu przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu;
 - 13) kod 2D;
 - 14) opłatę za wydanie biletu w pociągu;
 - 15) inne informacje dotyczące przewozu.

4

10

12

3. Bilet imienny odcinkowy miesięczny powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) informacje, o których mowa w ust., 1 pkt. 1 – 8, 10 – 12 oraz w ust. 2 pkt. 2, 3 i 9;
 - 2) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, wpisane w sposób trwały przez właściciela biletu przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu; 10
 - 3) inne informacje dotyczące przewozu.
4. Oprócz informacji, o których mowa w ust. 1 - 2, bilet na przewóz musi zawierać odpowiednio zapis w brzmieniu:
 - 1) bilet na przewóz roweru pod opieką podróżnego „ważny z biletem nr....”;
 - 2) bilet na przewóz bagażu pod opieką podróżnego „ważny z biletem nr.....”;
 - 3) bilet na przewóz psa pod opieką podróżnego „ważny z biletem nr....”;9
5. Treść na biletach zamieszczona jest w języku polskim w kolorze czarnym lub niebieskim. Bilety mają formę papierową.

§ 7. Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletów:
 - 1) jednorazowych na przejazd w określonej relacji wynosi - 1 dzień. Dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00;
 - 2) odcinkowych miesięcznych ważny jest na czas zawarcia umowy przewozu;
 - 3) wg ofert specjalnych – określony jest w postanowieniach szczególnych tych ofert podawanych do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty;
 - 4) na przewóz:
 - a) roweru,
 - b) rzeczy,
 - c) psa,wynosi jeden dzień, wskazany przez podróżnego w ramach ważności biletu na przejazd, do którego został wydany;
 - 5) wydanych na przejazd w ramach oferty WB – określony jest w ZW-WB i wynosi:
 - a) 3 godziny - dla drogi przewozu do 50 km,
 - b) 6 godzin - dla drogi przewozu od 51 do 100 km,
 - c) 12 godzin - dla drogi przewozu od 101 km do 300 km,
 - d) 24 godziny - dla drogi przewozu powyżej 300 km
 - 6) wydanych na przejazd w ramach PP – określony jest w TP-KMŁ.
2. Termin ważności/wyjazdu jest wskazany na bilecie.
3. Nie przedłuża się terminów ważności biletów, z zastrzeżeniem §14 ust. 9.
4. W ramach terminu ważności biletu podróżny może dokonywać przerw w podróży.
5. Rozpoczęcie terminu ważności biletu oznacza się faktyczną datą lub datą i godziną wyjazdu.
6. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 dnia ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej. Po rozpoczęciu przejazdu w dniu ważności biletu, podróżny może dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy w przypadku przejazdu na podstawie biletu jednorazowego. Przejazd musi odbywać się bez przerwy pociągiem bezpośrednim lub najbliższym pociągiem jadącym w danym kierunku – w przypadku konieczności przesiadania wynikającego z rozkładu jazdy.
7. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do stacji docelowej po upływie terminu ważności biletu.

ROZDZIAŁ II

OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT

§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia

1. W pociągach uruchamianych przez przewoźnika wyznacza się miejsca dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
 - 2) osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Wyznaczone miejsca oznacza się za pomocą piktogramów.
3. Prawo do zajmowania miejsc dla osób, o których mowa w ust. 1 mają te osoby, dla których zostały one wyznaczone.
4. Wyznaczone miejsca, niezajęte przez osoby, o których mowa w ust. 1, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.
5. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić bilet – na ogólnych zasadach – wg taryfy normalnej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zajmąwszy go wyraźnie, traci do niego prawo. Pozostawienie gazet, czasopism, itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.
6. W przypadku braku miejsca do siedzenia, podróżnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu.
7. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać zwierząt ani bagażu ręcznego.

11

§ 9. Udzielanie pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, w miarę możliwości KMŁ zapewnia możliwość swobodnego podróżowania swoimi pociągami. Personel KMŁ jest zobowiązany do podejmowania wszelkich racjonalnych starań, aby umożliwić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do swoich usług - w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia tej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z nich.
2. Informacje o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów KMŁ oraz zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej można uzyskać/ dokonać:
 - 1) wysyłając zapytanie/ zgłoszenie na adres e-mail: dyspozytor@kolejemalopolskie.com.pl;
 - 2) dzwoniąc pod numer telefonu 790 37 40 36 czynny całą dobę.
3. KMŁ zapewnia nieodpłatnie pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin, przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji.

4

4. Jeżeli przejazd osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej będzie realizowany na podstawie biletu:
 - 1) jednorazowego więcej niż jednym pociągiem,
 - 2) na wielokrotne przejazdy (np. bilet miesięczny), wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej informacji na temat kolejnych przejazdów.
5. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej i osobie o ograniczonej sprawności ruchowej powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) datę i godzinę przejazdu(-ów),
 - 2) relację przejazdu,
 - 3) imię i nazwisko oraz nr telefonu podróznego, który będzie odbywał przejazd lub nr telefonu osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany,
 - 4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróznego, który będzie odbywał przejazd,
 - 5) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego, (jeśli tak, czy jest to wózek z napędem, czy bez) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiających poruszanie się (chodzik, kule itp.),
 - 6) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu, (np. czy podróżny będzie odbywał przejazd z bagażem ręcznym, psem albo rowerem).

Osoba, która dokona zgłoszenia jest niezwłocznie informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić (nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut, przed określoną w r.j.p. godziną odjazdu pociągu, w którym zamierza odbyć przejazd).
6. Jeżeli zgłoszenie zostanie dokonane po upływie terminu określonego w ust. 3 lub bezpośrednio przed odjazdem pociągu (np. w kasie biletowej albo do obsługi danego pociągu), podejmowane są wszelkie racjonalne starania, aby zapewniona została niezbędna i możliwa do udzielenia pomoc w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć przejazd pociągiem.
7. Na stacjach, na których nie ma personelu, wywiesza się łatwo dostępną informację, dotyczącą najbliższej stacji, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępną pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

§ 10. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu

1. Bilety na przejazd/przewóz podróżny może nabyć:
 - 1) w kasie biletowej KMŁ lub kasach biletowych przewoźników, z którymi zostały zawarte umowy znaczone piktogramem (informacja o prowadzonej sprzedaży na pociągi „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.),
 - 2) za pośrednictwem systemu sprzedaży E-PODRÓŻNIK BILETY,
 - 3) w pociągu,
 - 4) za pośrednictwem systemu sprzedaży MKA i aplikacji mobilnej iMKA,

10

5

11

7

10

- 5) za pośrednictwem serwisu BILKOM;
2. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą, po której kursują pociągi uruchamiane przez przewoźnika.
3. W kasach biletowych, o których mowa w ust.1 pkt 1 można:
 - 1) zakupić bilety na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ;
 - a) jednorazowe,
 - b) odcinkowe miesięczne,
 - c) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru,
 - 2) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu,
 - 3) otrzymać poświadczenie o:
 - a) zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd,
 - b) opóźnieniu/odwołaniu pociągu,
 - c) utracie połączenia/przerwie w ruchu pociągów i możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży,
 - 4) zakupić bilety na innych przewoźników, z którymi zostały zawarte umowy świadczenia kolejowych usług przewozowych oznaczone piktogramem,
 - 5) zakupić bilety w ramach Pakietu Podróżnika oraz oferty Wspólny Bilet.

10

- 3a. Za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY można nabyć:
- 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
 - 2) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru, na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY.

4

- 3b. W pociągu można nabyć:

7

- 1) u obsługi w pociągu według zasad podanych w ust. 8,
 - a) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
 - b) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru,
 - c) bilety odcinkowe miesięczne,
 - 2) w automatach:
 - a) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
 - b) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru,
 - c) doładowanie na kartę MKA (bilety miesięczne),
- 3c. Za pomocą aplikacji iMKA:
- 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
 - 2) bilety miesięczne na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,
 - 3) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru,
- 3d. W punktach obsługi MKA - bilety miesięczne na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,

- 3e. Za pomocą serwisu BILKOM:

10

- 1) bilety jednorazowe na przejazd od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi KMŁ,

- 2) bilety na przewóz: rzeczy, psa lub roweru,
- 3) bilety w ramach Pakietu Podróżnika oraz oferty Wspólny Bilet"
4. W kasach biletowych, za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, systemu MKA, aplikacji iMKA lub serwisu BILKOM na zasadach przedsprzedaży tj. do 30 dni naprzód można nabyć bilety, o których mowa odpowiednio w ust. 3 pkt 1, ust. 3a, ust. 3b pkt 2), ust. 3c - 3e wg cen obowiązujących w dniu zakupu.
5. Zasady korzystania z biletów na przejazd/przewóz wydanych wg ofert specjalnych, są określone w warunkach taryfowych tych ofert i zamieszczone są na stronie internetowej KMŁ.
6. Bilety według niektórych ofert specjalnych można nabyć wyłącznie w pociągu KMŁ w dniu wyjazdu.
7. Należności za przejazd/przewóz podróżny może uregulować:
- 1) gotówką, lub
 - 2) kartą płatniczą, w kasie biletowej lub w automacie biletowym oznaczonym odpowiednim piktogramem,
 - 3) wyłącznie gotówką u kierownika pociągu lub osób upoważnionych do kontroli.
8. W pociągu u obsługi można:
- 1) zakupić bilety jednorazowe, o których mowa w ust. 3b wyłącznie na wyjazd w dniu nabycia,
 - 2) zakupić bilety odcinkowe miesięczne, o których mowa w ust. 3b lit. c) z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu ich nabycia; bilety te wydaje się od stacji wsiadania do pociągu lub od dowolnej stacji na drodze przebiegu pociągu, w którym dokonuje się odprawy - do stacji wskazanej przez podróżnego,"
 - 1) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu,
 - 2) otrzymać poświadczenie m.in. o:
 - a) zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd,
 - b) opóźnieniu pociągu,
 - c) przerwie w ruchu pociągów i możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży,
 - 3) w pociągu osoba upoważniona do kontroli może wystawić:
 - a) wezwanie do zapłaty,
 - b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu, w przypadkach określonych odpowiednio w § 17 i 18,
 - a) bilet zastępczy,
 - b) pokwitowanie znalezienia rzeczy,
9. W automatach biletowych można nabyć bilety, zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie, podaną na stronie internetowej KMŁ na zasadach przedsprzedaży tj. do 30 dni naprzód,
10. W pociągu dokonuje się odprawy osób, pobierając opłaty za:
- 1) przejazd,
 - 2) przewóz roweru lub psa (bez odpowiedniego opakowania),
 - 3) przewóz rzeczy, w przypadkach określonych w TP- KMŁ-,
 - 4) wydanie biletu w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 14.
- W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd w tej samej relacji, którym nie można wydać jednego biletu na przejazd, ponieważ korzystają z różnych wymiarów ulg (w tym biletów na przewóz), wydaje się odpowiednią liczbę biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu.
11. W przypadku braku możliwości odprawy podróżnemu wydaje się poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu.

11 4 7
4
10

4

7

5

5

5

12

Na poświadczeniu wydanym:

- 1) w kasie biletowej – zamieszcza się odcisk datownika oraz informuje podróżnego o obowiązku zgłoszenia, na warunkach określonych w ust 12, obsłudze pociągu brak ważnego biletu,
 - 2) w pociągu – zamieszcza się nazwę stacji, datę wyjazdu i nr pociągu a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli. Jeżeli kierownik pociągu nie może wydać poświadczenia wskazuje podróżnemu miejsce, w którym ma oczekiwać na jego przybycie. 4
12. W pociągach KMŁ, podróżny bez ważnego biletu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (kierunku jazdy) i zgłosić się do kierownika pociągu w celu nabycia biletu, a w przypadku jego nieobecności w tej części pociągu – oczekiwać na jego przybycie. Podróżni, z wyjątkiem osób wymienionych w ust. 13, którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróżnych bez ważnego dokumentu przewozu (patrz § 17). Jeżeli podróżny zamierza zakupić bilet w automacie biletowym w pociągu, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pociągu, nabyć bilet, a w przypadku awarii automatu, udać się do obsługi w celu nabycia biletu. 5 7
13. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego biletu na przejazd. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli. W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednio postanowienia § 18.
14. Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od osób, o których mowa w ust.13, a także od osób, które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust.12:
- 1) rozpoczynających przejazd od stacji w czasie, gdy kasa biletowa jest nieczynna, nie ma kasy biletowej lub nie sprzedaje się w kasie biletów danego rodzaju (nawet w przypadku czynnego automatu biletowego),
 - 2) z ważnym biletem, które zgłoszą zamiar zmiany umowy przewozu w zakresie:
 - a) zmiany terminu – wyłącznie na termin wcześniejszy,
 - b) przejazdu poza stację przeznaczenia – najpóźniej przed stacją wskazaną na posiadanym bilecie,
 - c) przejazdu inną dłuższą drogą – najpóźniej przed rozpoczęciem przejazdu na tej drodze,
 - 3) które poproszą o wydanie biletu z ulgą 100%
 - 4) posiadających:
 - a) wydane przez kasę biletową poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu,
 - b) bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika (bez opłaty za jego wydanie) w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut oraz z adnotacją „Dalej w pociągu POLREGIO” lub „Dalej w pociągu KMŁ”,
 - c) bilet z niższym (wyższym) wymiarem ulgi niż faktycznie przysługuje,
 - d) bilet na przejazd pociągiem innego przewoźnika,
 - e) bilet ulgowy bez ważnego dokumentu poświadczającego prawo do ulgowego przejazdu (podróżny oświadcza, że takie uprawnienie posiada).
 - 5) rozpoczynających przejazd od stacji na której jest czynna kasa biletowa, ale podróżni zamierzali zakupić bilety w automacie znajdującym się w pociągu ale z

powodu awarii automatów lub braku tego rodzaju biletów w automacie zgłosiły się do obsługi na warunkach określonych w ust. 12.

15. Osobie okazującej:

- 1) bilet z niższym (wyższym) wymiarem ulgi – dokonuje się wymiany biletu. Osoba upoważniona do kontroli wydaje nowy bilet, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego.

Na niewykorzystanym bilecie osoba upoważniona do kontroli zamieszcza stosowne poświadczenie potwierdzając je datą, podpisem i pieczętą identyfikacyjną. Zwrotu należności za niewykorzystany odpowiednio poświadczony bilet – bez potrącania odstępnego – dokonuje kasa biletowa, na zasadach określonych w § 14.

W przypadku nie uregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia §18.

- 2) bilet na przejazd w terminie późniejszym – uznaje się bilet, jako ważny na dany przejazd.

16. Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie w PLN, w formie gotówkowej. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych należności, wystawia się wezwanie do zapłaty wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

17. Podróżny posiadający bilet wydany w pociągach KMŁ ze stemplem (adnotacją) „Dalej w pociągu KMŁ” zobowiązany jest zgłosić się odpowiednio do kasy biletowej lub do kierownika pociągu, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia.

18. Dokumentów przewozu, wydanych przez KMŁ lub innych przewoźników nie wolno foliować.

19. Dokumenty przewozu: przerobione, zafoliowane, nienależące do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczone, w szczególności podarte i sklezione, na których nie można odczytać danych, albo nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.

20. Za dokumenty przewozu zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.

4 21. Z tytułu nabycia dokumentu przewozu podróżny może otrzymać na życzenie
7 fakturę VAT za wyjątkiem faktur do biletów, o których mowa w ust. 24. Fakturę VAT
10 wystawia dowolna kasa biletowa przewoźnika, u którego dokonano sprzedaży biletu. W przypadku nabycia biletu w pociągu lub automacie KMŁ, fakturę VAT można otrzymać odpowiednio w kasie biletowej KMŁ, w siedzibie KMŁ lub punkcie MKA (Adresy kontaktowe podane są na stronie internetowej przewoźnika), w terminie nie później niż 3-miesiące od zakończenia miesiąca, w którym zakupiono bilet lub wykonano usługę. Podstawą wystawienia faktury VAT jest przedłożony oryginał biletu.

22. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.

23. Zasady wydawania faktur VAT za bilety zakupione:

4 1) za pośrednictwem systemu E- PODRÓŻNIK BILETY – określone są w
7 Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY,

11 2) za pomocą systemu MKA i aplikacji iMKA – określone są w Regulaminie
10 wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA oraz sprzedaży biletów przez Internet, dostępnym pod adresem www.mka.malopolska.pl;

3) za pomocą serwisu BILKOM – określone są w Regulaminie BILKOM.

12

4

24. 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) informacja na temat rodzaju usługi,
- 5) kwotę podatku,
- 6) kwotę należności ogółem.

Do biletów jednorazowych uznanych za fakturę VAT, faktur na życzenie podróżnego się nie wystawia.

Podstawa: Rozporządzenie MF z dnia 3 grudnia 2013r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r., poz. 1485) oraz Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 17 czerwca 2021 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie wystawiania faktur (Dz.U. z 2021 r., poz.1105).

9

§ 10a. Sprzedaż biletów w ramach Pakietu Podróżnika

1. W kasach biletowych oznaczonych piktogramem zawierającym logo „Pakiet Podróżnika” można nabyć maksymalnie 6 biletów w ramach PP na jednorazowy przejazd pociągami uruchomionymi przez co najmniej dwóch przewoźników z następujących:

- 1) „PKP Intercity” S.A.;
- 2) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.;
- 3) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.;
- 4) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.;
- 5) POLREGIO sp. z o.o.;
- 6) Koleje Małopolskie sp. z o. o.;

11

2. Bilety sprzedawane są na zasadach i warunkach określonych w taryfach, regulaminach przewozu lub warunkach taryfowych ofert, ustalonych przez przewoźnika, na przejazd pociągiem którego jest wydawany dany bilet;

3. Wykaz rodzajów biletów, ofert oraz wymiar ulg stosowanych w ramach PP, zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika stosującego PP;

4. Bilet wydany w ramach PP:

- 1) na przejazd pociągiem KMŁ –podlega zwrotowi na warunkach określonych przez KMŁ,
- 2) na przejazd pociągiem innego przewoźnika –podlega zwrotowi na warunkach określonych przez tego przewoźnika, z zastrzeżeniem ust. 5 i 6;

5. W przypadku rezygnacji z któregokolwiek z biletów wydanych w ramach PP, zmiany rodzaju pociągu lub terminu wyjazdu, dokonanej:

- 1) przed rozpoczęciem terminu ważności pierwszego biletu z PP – należy zwrócić posiadany bilet i nabyć nowy(-e) bilet(-y) na faktyczny przejazd. Zwrotu należności dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż biletów w ramach PP lub o zwrot można wystąpić w drodze reklamacji na warunkach określonych przez przewoźników stosujących PP;

- 2) po rozpoczęciu terminu ważności pierwszego biletu z PP –zwrot należności za PP możliwy jest po złożeniu reklamacji/wniosku, na warunkach określonych przez przewoźnika, na przejazd którego pociągiem został wydany zwracany bilet, oprócz ostatniego (-ych) biletu (-ów) w PP, za które zwrot należności można uzyskać w kasie biletowej oznaczonej logo PP;
6. W przypadku rezygnacji z PP przed rozpoczęciem terminu, zwrot należności za wszystkie całkowicie niewykorzystane bilety może nastąpić w kasie biletowej oznaczonej logo PP lub po złożeniu reklamacji/wniosku na zasadach określonych przez przewoźników stosujących PP;
7. Podróżny korzystający z PP może zabrać ze sobą do danego pociągu i przewieźć rzeczy, zwierzęta lub rower na zasadach obowiązujących u przewoźnika na pociąg którego został wydany bilet na przejazd, z zastrzeżeniem ust. 8;
8. Przewóz roweru jest możliwy pod warunkiem, że na przejazd pociągiem każdego z przewoźników biorących udział w przewozie w ramach PP, dostępne są miejsca dla podróżnych z rowerem;
9. Reklamacje dotyczące przewozów wykonywanych w ramach PP będą przyjmowane u każdego przewoźnika biorącego udział w przewozie i rozpatrywane przez tego przewoźnika, którego zakres obejmuje przedmiot danej reklamacji/wniosku, na zasadach u niego obowiązujących;
10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, dotyczących przewozów oferowanych w ramach PP, stosuje się taryfy, regulaminy przewozu oraz warunki taryfowe ofert, ustalone przez danego przewoźnika stosującego PP.

9

§ 10b. Sprzedaż biletów w ramach oferty Wspólny Bilet

1. W kasach biletowych, oznaczonych piktogramem zawierającym logo Wspólnego Biletu, można nabyć bilety jednorazowe na przejazd w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez podróżnego Planu Podróży, realizowanej pociągami uruchamianymi przez co najmniej dwóch przewoźników:

11

- 1) POLREGIO sp. z o.o.;
 - 2) PKP INTERCITY S.A.;
 - 3) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.;
 - 4) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o. o.;
 - 5) Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o.;
 - 6) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.;
 - 7) Koleje Dolnośląskie S.A.;
 - 8) Koleje Małopolskie sp. z o.o.;
 - 9) Koleje Śląskie sp. z o.o.;
 - 10) Arriva RP sp. z o. o.
2. Zasady i warunki korzystania przez podróżnych ze Wspólnego Biletu określone są w ZW-WB. W kategoriach spraw nieuregulowanych w ZW-WB obowiązują postanowienia odpowiednich regulaminów przewoźników lub taryf przewoźników uczestniczących w WB;

3. W ramach WB podróżny może odbyć przejazd pociągami uruchomionymi przez co najmniej dwóch przewoźników oraz:
 - 1) droga przewozu jest ciągła (odbywa się na łączących się ze sobą odcinkach);
 - 2) droga przewozu nie jest dłuższa niż 1400 km;
 - 3) czas na przesiadkę nie może być krótszy niż 10 minut;
 - 4) podróż odbywa się według taryfy normalnej lub ulgi ustawowej o tym samym wymiarze dla całej drogi przewozu objętej w Planie Podróży;
 - 5) czas przejazdu pociągami wskazanymi w Planie Podróży, zgodnie z rozkładem jazdy, nie przekracza:
 - a) 3 godzin - dla drogi przewozu do 50 km,
 - b) 6 godzin - dla drogi przewozu od 51 do 100 km,
 - c) 12 godzin - dla drogi przewozu od 101 km do 300 km;
 - d) 24 godzin - dla drogi przewozu powyżej 300 km.
4. ZW-WB oraz każdą ich zmianę zamieszcza się na stronach internetowych przewoźników.
5. Przewoźnicy umożliwiają bezpłatny wgląd do ZW-WB w kasach biletowych i na stronach internetowych.

§ 11. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd/przewóz,
 - 1) w kasie biletowej, w tym WB lub PP oznaczonej odpowiednim piktogramem, 9
 - 2) za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, 4
 - 3) w pociągu (u obsługi lub w automacie), 11
 - 4) za pośrednictwem systemu sprzedaży MKA i aplikacji iMKA, 5
 - 5) za pośrednictwem serwisu BILKOM, 7
 na zasadach określonych w §10; 10
2. Po otrzymaniu biletu, podróżny powinien sprawdzić, czy dane określone na bilecie są zgodne z jego życzeniem. Bilet należy zachować do kontroli.
- 2a. Podróżny może odstąpić bilet innej osobie, gdy bilet nie jest imienny i podróżny nie rozpoczął przejazdu. 2
3. Bilet na przewóz: rzeczy, psa lub roweru można nabyć łącznie z biletem na przejazd lub do okazanego biletu na przejazd.
4. W dokumencie przewozu określa się należności za przejazd/przewóz oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego.
5. Przy zakupie biletu podróżny powinien podać:
 - 1) rodzaj biletu (np. jednorazowy),
 - 2) datę przejazdu,
 - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji),
 - 4) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – wymiar ulgi),
6. Warunki stosowania i zakres obowiązywania ofert:
 - 1) taryfowych – określone są w TP-KMŁ,
 - 2) specjalnych – określone są w zasadach korzystania, podanych na stronie internetowej KMŁ,
 - 3) WB – określonych w ZW-WB; 9
7. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wydania dokumentów przewozu wskazane, w Cenniku zamieszczonym w TP-KMŁ lub warunkach taryfowych ofert specjalnych stosowanych przez przewoźnika; 7
8. Jeżeli podróżny podczas kontroli w pociągu okaże bilet wydany wg taryfy normalnej wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienia do ulgowych

przejazdów, wówczas na bilecie zamieszcza się adnotację z podaniem danych z okazanego przez podróżnego dokumentu, uzasadniająca zwrot nadpłaconych należności. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet, podróżny może dochodzić w drodze reklamacji wniesionej do KMŁ, na warunkach określonych w § 23.

§ 12. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
2. Podróżny z biletem na przejazd jednorazowy, może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu można dokonać odpowiednio w kasie biletowej lub w pociągu.
3. Podróżnemu, który rezygnuje z przejazdu na całej drodze przewozu pociągami KMŁ i jednocześnie nie zakupi biletu na inny przejazd pociągami przewoźnika KMŁ, przysługuje zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet o całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności po potrąceniu 10% tytułem odstępnego dokonuje kasa biletowa z zastrzeżeniem postanowień ust.15. W przypadkach wymiany biletu na inny bilet ważny na przejazd pociągami KMŁ, nie potrąca się odstępnego.
4. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu, której przysługuje:
 - 1) wyższa należność za przejazd – wydaje się bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera należności, wg zasad określonych w odpowiednich postanowieniach TP -KMŁ. Jeżeli postanowienia szczególne dla danej ulgi lub oferty taryfowej nie pozwalają na dokonanie dopłaty, dokonuje się wymiany okazanego biletu, na zasadach określonych w ust. 10,
 - 2) podróżnemu zwrot różnicy należności – dokonuje się wymiany posiadanego biletu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny powinien uzyskać na bilecie odpowiednie poświadczenie w pociągu, w którym odbywał przejazd. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez KMŁ na zasadach określonych w Regulaminie. Niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia nie podlega zwrotowi.
5. Jeżeli przed rozpoczęciem przejazdu podróżny zgłosi, że z przejazdu będzie korzystać mniejsza liczba osób, na części lub na całej drodze przewozu, kierownik pociągu dokonuje poświadczenia o wykorzystaniu biletu przez faktyczną liczbę osób.
6. Bilet poświadczony, jako częściowo wykorzystany jest biletem ważnym na przejazd tylko w zakresie wynikającym z tego poświadczenia.
7. Podróżny z biletem jednorazowym zakupionym w punkcie odprawy, który zamierza wyjechać w terminie późniejszym powinien zgłosić się w kasie biletowej na stacji wyjazdu lub na dowolnej stacji w miejscowości nabycia biletu w celu wymiany posiadanego biletu.
8. W przypadku zamiaru rozpoczęcia przejazdu przed wskazanym na posiadanym bilecie jednorazowym terminem ważności biletu (nie dotyczy biletów zakupionych za pomocą internetowych kanałów sprzedaży), podróżny zobowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu w celu uzyskania zmiany terminu wyjazdu z zastrzeżeniem § 10 ust. 14 pkt 2 oraz ust. 15.

Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu.

Brak wymaganej zmiany w zakresie zmiany terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.

9. Jeżeli bilet był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i nie został wcześniej poświadczony, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności:
 - 1) przypadający za początkową część drogi przewozu, jeżeli przejazd rozpoczął od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu,
 - 2) za bilet niewykorzystany, zwrócony odpowiednio po upływie terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 10.
10. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu (w ramach przewoźnika) z zastrzeżeniem ust. 15:
 - 1) w kasie biletowej – dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet (bilet nie wymaga poświadczenia), na zasadach określonych w postanowieniach § 14, bez potrącania odstępnego, i wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego.
 - 2) w pociągu – na niewykorzystanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza właściwe poświadczenie, i wydaje nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego.
Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, bez potrącania odstępnego.
11. Za bilet jednorazowy wydany na przejazd kilku osób, który będzie wykorzystany przez mniejszą liczbę osób z zastrzeżeniem ust. 15:
 - 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa dokonuje zwrotu, po potrąceniu odstępnego i wydaje nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.
 - 2) Po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu (pod warunkiem zgłoszenia zmiany na zasadach określonych w § 10 ust.12 dokonuje poświadczenia biletu o wykorzystaniu przez faktyczną liczbę osób.
Zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie odbyły przejazdu, dokonuje kasa biletowa, po potrąceniu odstępnego. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.
12. Jeżeli przed rozpoczęciem przejazdu podróżny zgłosi się do kierownika pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 12 i okaże bilet jednorazowy ulgowy, ale nie może okazać dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu i jednocześnie oświadczy, że uprawnienie posiada, wówczas o ile postanowienia szczegółowe o ulgach przejazdowych na to zezwalają pobiera się dopłatę stanowiącą różnicę należności między ceną biletu normalnego a okazanego. Na wydanym bilecie zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „Podróżny - (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgi ... % z tytułu”. Uiszczone opłaty zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu, na zasadach określonych w § 23. Podróżnego, który nie dokona takiego zgłoszenia traktuje się jak podróżnego bez ważnego biletu, postanowienia § 18 stosuje się odpowiednio.
13. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu bilet na jednorazowy przewóz roweru, rzeczy lub psa – jest ważny w terminie określonym na bilecie na przejazd i ewentualnie wydanym bilecie dodatkowym.

14. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów okresowych określone są w odpowiednich dla danej oferty postanowieniach TP-KMŁ.

4 15. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY są określone w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY.

11 7 16. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem systemu MKA i aplikacji iMKA są określone w Regulaminie wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, i aplikacji mobilnej iMKA oraz sprzedaży biletów przez Internet, dostępnym pod adresem www.mka.malopolska.pl;

10 17. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem serwisu BILKOM są określone w Regulaminie BILKOM;

9 18. Zasady zmiany umowy przewozu przez podróżnego posiadającego bilet WB, zamieszczone są w ZW-WB;

9 19. Zasady zmiany umowy przewozu, na podstawie biletów wydanych w ramach PP, określone są w przepisach przewoźników biorących udział w przewozie.

§ 13. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika

1. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet jednorazowy na przejazd pociągiem przewoźnika, do pociągu innego przewoźnika, określone są w postanowieniach § 8 TP- KMŁ.

2. Warunki zwrotu należności za posiadany bilet jednorazowy na przejazd pociągiem przewoźnika, określone są w postanowieniach § 14.

10 3. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet wg oferty WB do pociągu innego przewoźnika uczestniczącego w WB zamieszczone są w ZW-WB.

§ 14. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe.

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.

3 2. Przed rozpoczęciem terminu ważności, zwrotu należności za bilet jednorazowy całkowicie niewykorzystany, dokonuje dowolna kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju (bilet nie wymaga poświadczenia) – po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust. 16.

4 3. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i ust. 16. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika:

1) w dowolnej stacji miejscowości wyjazdu lub w dowolnej stacji miejscowości nabycia biletu – przed upływem terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.

Jeżeli podróżny zgłosi się na innej stacji niż stacja, o której mowa wyżej, wówczas na bilecie dokonuje się adnotacji w brzmieniu: „Podróżny zgłosił rezygnację z przejazdu w dniu o godz. Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji”, potwierdzając datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczęcią kasy lub punktu, w którym dokonano zapisu;

2) w pociągu, w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. Na życzenie podróżnego zamieszcza się poświadczenie w

brzmieniu: „W dniu w pociągu nr zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia.”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną.

Podróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej – położonej na drodze przewozu – zgłosi rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia i nie posiada na bilecie poświadczenia, o którym mowa wyżej, może jedynie uzyskać na bilecie adnotację

w brzmieniu: „W dniu o godz. zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia.”, potwierdzoną datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczęcią kasy lub punktu, w którym dokonano adnotacji.

Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach § 23 i 23¹.

8

4. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach § 23 i 23¹.

8

5. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet na przewóz rzeczy, roweru i psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania. Warunkiem otrzymania zwrotu należności jest przedłożenie w kasie biletowej biletu na przewóz rzeczy i okazanie biletu na przejazd z zastrzeżeniem postanowień ust. 16. Jeżeli zwrot będzie dokonany w drodze reklamacji, wraz z biletem na przewóz należy przesłać kserokopię biletu na przejazd, do którego był wydany bilet na przewóz, potwierdzoną za zgodność z oryginałem przez przewoźnika.

4

6. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odpowiednio poświadczony wypłaca kasa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów–, jeżeli podróżny zgłosi się do kasy biletowej w terminie do trzech miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności biletu z zastrzeżeniem postanowień w ust. 10, 12 i 13. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny przejazd. Po upływie wyżej wskazanego terminu, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 23 i 23¹.

8

7. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego.

3

Potrącenia odstępnego nie stosuje się:

1

1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie przewoźnika i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika;

2) w przypadku zwrotu dokumentu przewozu w ramach wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami przewoźnika na inny – ważny na przejazd pociągami przewoźnika.

7

w przypadku zwrotu biletu poświadczony o częściowym niewykorzystaniu – w razie rezygnacji z przejazdu na części drogi z zastrzeżeniem postanowień ust. 16.

4

8. Jeżeli przed rozpoczęciem przejazdu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, KMŁ jest zobowiązane niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić bez dodatkowej opłaty przewóz do stacji przeznaczenia przy użyciu własnych lub innych środków transportu (przewóz zastępczy). W przypadku, gdy podróżny rezygnuje z przejazdu z uwagi na niedogodności wynikłe z okoliczności, o których mowa wyżej, dokonuje się zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany

przejazd, bez potrącania odstępnego.

9. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy:

1) podróżnemu, który uzyskał na bilecie odpowiednie poświadczenie przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącania odstępnego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu (lub dowolnej stacji miejscowości wyjazdu), chyba, że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.

Na przejazd od stacji przerwy w podróży do pierwotnej stacji wyjazdu w kasie biletowej lub w pociągu na okazanym bilecie zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „Przerwa w ruchu na odcinku od stacji ... do stacji.... w dniu

Bilet ważny na powrót od stacji do stacji wyjazdu.” Potwierdzając odpowiednio datownikiem kasy/ datą, podpisem i pieczętąką identyfikacyjną;

2) podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczony biletu kontynuować przerwany przejazd/przewóz, w pociągu (pociągach) przewoźnika bez uiszczania dodatkowych opłat. Jeżeli ukończenie podróży nie może nastąpić w terminie ważności biletu, wówczas upoważniony przez przewoźnika pracownik zamieszcza na bilecie poświadczenie w brzmieniu: „Ważny do dnia z powodu” (utrata połączenia, odwołanie pociągu), potwierdzając datą, stemplem i podpisem.

4 10. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i ust. 16 – 19.

10

8 11. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 23 i 23¹.

12. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie kasa biletowa wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.

8 13. W razie nie przedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 23 i 23¹.

14. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono w kasie biletowej fakturę VAT może być dokonany w terminie do trzech miesięcy w dowolnej kasie biletowej prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku kasa biletowa wystawia fakturę korygującą.

8 W innych przypadkach – zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 23 i 23¹ z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 23 i § 14 ust. 16 .

4

15. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd pociągiem KMŁ, zakupiony w automacie stacjonarnym, dokonuje dowolna kasa biletowa, prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju.

8 Poświadczenia o całkowitym niewykorzystaniu biletu dokonuje kasa biletowa w miejscowości wyjazdu podróżnego, a w przypadku, gdy w tej miejscowości brak jest kasy biletowej lub jest nieczynna, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 23 i 23¹.

4 16. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem systemu E-PODRÓŻNIK BILETY dokonuje się na zasadach

określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY.

- 7 17. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem systemu MKA dokonuje się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie z wyjątkiem aplikacji iMKA, której zasady zwrotów biletów określone są w Regulaminie wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, i aplikacji mobilnej iMKA oraz sprzedaży biletów przez Internet, dostępnym pod adresem www.mka.malopolska.pl;
- 11 18. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety WB, zamieszczone są w ZW-WB;
- 9 10 19. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem serwisu BILKOM dokonuje się na zasadach określonych w Regulaminie BILKOM.
- 9 20. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety wydane w ramach PP określają przepisy przewoźników biorących udział w przewozie.

§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane imienne bilety odcinkowe miesięczne

1. Za całkowicie niewykorzystany imienny odcinkowy bilet miesięczny zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust.3 pkt. 3. 3
2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny miesięczny – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności, zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany. Należności zwracane są po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 3 pkt. 1 i 2. 6
3. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie przewoźnika;
 - 2) w przypadku niewykorzystania biletu miesięcznego, zwróconego z zachowaniem terminu, o których mowa w ust. 2 i jednoczesnego nabycia nowego biletu miesięcznego z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu unieważnienia niewykorzystanego biletu, zwrotu należności dokonuje się w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż danego rodzaju biletów lub w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika, na warunkach określonych w postanowieniach § 23 i 23¹.
Unieważnienia niewykorzystanego biletu miesięcznego dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju. Nowy bilet może być wydany wyłącznie dla osoby, dla której był wydany unieważniony bilet. 2 8
 - 3) w przypadku zwrotu należności za bilet miesięczny, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności i jednoczesnego zakupu nowego biletu imiennego miesięcznego.
 - 4) w przypadku niewykorzystania biletu miesięcznego z powodu zmiany rozkładu jazdy (zwróconego bez zachowania terminów, o których mowa w ust. 2) pod warunkiem, że bilet został zakupiony w przedsprzedaży, lub najpóźniej w pierwszym dniu obowiązywania nowego rozkładu jazdy, Zwrotu należności dokonuje się w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż danego rodzaju biletów lub w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika, na warunkach określonych w postanowieniach § 23 i 23¹. 7 8

4. Kasa prowadząca sprzedaż biletów odcinkowych imiennych miesięcznych ważnych na przejazdy pociągami uruchamianymi przez przewoźnika, dokonuje zwrotu należności za:
 - 1) całkowicie niewykorzystany bilet odcinkowy miesięczny - zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności,
 - 2) częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny miesięczny – zwrócony w terminie wskazanym w ust. 2,
 - 3) całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny miesięczny, o którym mowa w ust. 3 pkt 4). 7
5. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet odcinkowy miesięczny, zwrócony po upływie terminu określonego w ust. 1 i 2, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Po upływie terminów, o którym mowa w ust. 1 i 2 podróżny może – w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 23 i 23¹. – dochodzić zwrotu należności pod warunkiem udokumentowania, że ich niedotrzymanie nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu). 8
7. Właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia, przewidzianego w rozkładzie jazdy.
- 7 8. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem systemu MKA dokonuje się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 16. Kontrola dokumentów przewozu

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu przewoźnika dokonuje kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Identyfikator powinien zawierać następujące informacje:
 - 1) nazwę przewoźnika;
 - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
 - 3) zdjęcie kontrolującego;
 - 4) zakres upoważnienia;
 - 5) okres ważności;
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy przewoźnika.Osoby legitymujące się identyfikatorem nie są obowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.
2. W pociągu przewoźnika podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je kierownikowi pociągu lub osobie upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie. Podróżny obowiązany jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości. Obowiązek wręczenia legitymacji służbowych, poświadczających uprawnienie do ulgi, nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy policji. 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.
3. Przewoźnik 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.

§ 17. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który:
 - 1) nie okazał ważnego:
 - a) biletu na przejazd/przewóz i/albo
 - b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego;
 - 2) okazał:
 - a) wraz z ulgowym biletem dokument, z którego wynika, że przysługuje mu niższy wymiar ulgi,
 - b) bilet zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, podarty albo zafoliowany,
 - c) dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu nienależący do okaziciela (dot. dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, podarty albo zafoliowany,
 - d) ulgowy bilet, a żadna ulga mu nie przysługuje,
 - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
 - a) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu;
 - b) rozpoczął podróż przed terminem ważności lub po upływie terminu ważności a także, gdy nie zakończył podróży w terminie ważności biletu, bez uzyskania odpowiedniego poświadczenia na bilecie;
 - c) korzysta z biletu imiennego bez wpisania imienia i nazwiska właściciela biletu, chyba, że dane te uzupełnił w trakcie kontroli dokumentów przewozu;
 - 4) przewozi ze sobą w pociągu rzeczy, rower albo zwierzęta, za przewóz, których taryfa przewiduje opłaty, bez odpowiedniego biletu na przewóz,
 - 5) naruszył przepisy o przewozie zwierząt, rzeczy lub roweru.
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 20.01.2005r. Przy zastosowaniu opłaty dodatkowej za przejazd/przewóz nie ma zastosowania opłata za wydanie biletu w pociągu, o której mowa w § 2 ust. 17a.
3. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt. 1 lit. a), pkt. 3 lit. a)– c) 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. Okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu.
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 imienny, ale nie okaże go w pociągu,
 - 2) okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu potwierdzającego tożsamość, wystawia się bilet na zasadach określonych w ust. 2,
 - 3) oświadczy, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wystawia się bilet na zasadach określonych w ust. 5.

Na wydanych biletach w zależności od sytuacji, zamieszcza się odpowiednią adnotację w brzmieniu:

- „Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.) oświadczył, że posiada bilet imienny/okazał bilet imienny nr, ale nie okazał dokumentu potwierdzającego tożsamość.”;
- „Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości– dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie okazał.....” (rodzaj dokumentu – np. legitymacja szkolna, studencka, książka inwalidy wojennego itp.) lub
- „Podróżny (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny dokument.....” (rodzaj dokumentu), podając przyczynę nieważności (np. z powodu braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty).

Kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadcza adnotację pieczętąką identyfikacyjną i podpisem.

8

Oplata taryfowa i opłata dodatkowa zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia biletu), podróżny udokumentuje uprawnienia do ulgowego przejazdu albo fakt posiadania kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego i złoży odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio do przewoźnika na zasadach określonych w § 23 i 23¹.

8. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 18.

9

9. W przypadku biletu wydanego w ramach PP powyższe zasady stosuje się odpowiednio.

§ 18. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu, o którym mowa w § 17, odmawiającemu natychmiastowego uregulowania należności w pociągu, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty zwane dalej wezwaniem.
2. Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
3. W razie braku dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości lub odmowy jego okazania przez podróżnego, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli 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

4. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku odpowiedniego biletu, odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
5. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę, wyłącznie od stacji rozpoczęcia przejazdu do stacji wskazanej przez podróżnego. Jeśli nie można ustalić miejsca rozpoczęcia podróży, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu pociągu.
6. 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) stację wyjazdu i przeznaczenia,
 - c) kategorię i numer pociągu,
 - 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 20.01.2005r.;
- 3) cenę okazanego biletu;
- 4) kwotę należności do zapłaty;
- 5) stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo następną – najbliższą stację położoną na drodze przewozu);
- 6) uwagi kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
- 7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróznego Policji.
7. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania – w odpowiedniej rubryce do tego przeznaczonyj.
8. Wystawione wezwanie upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
9. Odbiór wezwania, podróżny potwierdza podpisem przyjęcie wezwania. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania w protokole, w miejscu przeznaczonym na podpis, zamieszcza się adnotację „odmowa przyjęcia”. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
10. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – w kasie biletowej KMŁ, za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu. Jeżeli ww. 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., ulega odpowiednio obniżeniu do kwoty wskazanej w TP-KMŁ.
11. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust.10, przewoźnikowi przysługuje prawo:
- 1) zamieszczenia danych osobowych dłużnika w rejestrach Biur Informacji Gospodarczych,
 - 2) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
12. W razie wystawienia wezwania dla podróżnego, który oświadcza, że posiada:
- uprawnienie do ulgowego przejazdu albo ważny bilet imienny,
- którego nie okazał w pociągu, informację o posiadaniu uprawnienia do ulgowego przejazdu lub o posiadaniu ważnego biletu imiennego w rubryce uwagi podróżnego „Oświadczenie podróżnego”, powinien zamieścić podróżny, potwierdzając zapis własnoręcznym podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, wystawca wezwania na jego życzenie zamieszcza odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi organu kontrolnego”. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia wezwania, podróżny udokumentuje uprawnienia do ulgowego przejazdu albo fakt posiadania kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego i złoży odwołanie w drodze reklamacji,

10

8

wniesionej bezpośrednio na adres wskazany w wezwaniu na zasadach określonych w § 23 i 23¹.

10 13. Wezwanie wystawia się również w przypadku, gdy podróżny zgłosi na zasadach określonych w § 10 ust. 12 brak ważnego dokumentu przewozu, i chce uregulować należności przewozowe gotówką, a obsługa pociągu nie może wydać reszty. W wezwaniu, w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się adnotację: „Brak możliwości wydania reszty – termin płatności 2 dni”. Wpłaty można dokonać w kasie biletowej KMŁ, za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu. Brak wpłaty w wymaganym terminie spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu, wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz odsetek ustawowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Postanowienia ust. 11 stosuje się odpowiednio.

8 14. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie wskazanym w stosownych przepisach wskazanych w § 23 i 23¹.

9 15. W przypadku podróżnego z biletem wydanym z oferty WB – stosuje się postanowienia ZW-WB.

9 16. W przypadku podróżnego z biletem wydanym w ramach PP – przepisy przewoźników biorących udział w przewozie stosuje się odpowiednio.

ROZDZIAŁ III WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH

§ 19. Przewóz bagażu

9 1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu bagaż i przewieźć pod własnym nadzorem z wyłączeniem:

- 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
- 2) rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu,
- 3) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich.

Podróżny, posiadający ważny bilet na przejazd ma prawo zabrać ze sobą do wagonu pasażerskiego i przewieźć bezpłatnie trzy sztuki bagażu, które nie utrudniają przejścia i nie narażają na szkodę innych pasażerów i ich mienia. Dla rozmieszczenia tych rzeczy, podróżny ma prawo rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje.

2. Za bagaż, który podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.

3 3. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadczą 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 razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami musi opuścić pociąg. Bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu 10% odstępnego.

4. Podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przeniesienie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.

9 5. W ramach oferty WB, podróżny może przewieźć nieodpłatnie trzy sztuki bagażu, za czwartą sztukę bagażu i każdą następną, powinien uiścić opłatę wskazaną w Cenniku WB.

§ 20. Przewóz zwierząt domowych

1. W pociągach KMŁ podróżny może pod swoim nadzorem przewozić zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.) i nie zakłócają spokoju w wagonie.
2. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca w pociągu, w którym przewozi zwierzęta.
3. Zwierzęta – w tym małe psy, umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu, są przewożone bezpłatnie. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia (nawet, jeżeli podróżny zabezpieczy miejsce np. kocem itp.).
4. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika, nie więcej niż jednego - bez względu na wielkość) pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada ważne bilety: na przejazd i na przewóz psa oraz aktualne świadectwo szczepienia psa,
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec; z wyjątkiem psów asystujących osobom niepełnosprawnym, psów będących przewodnikami osób niewidomych. Opłata za przewóz psa jest wskazana w TP – KMŁ (Cennik).
5. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w wagonie zwierzęcia, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu (np. w innym wagonie lub przedsiönku), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony, podlega zwrotowi, bez potrącania odstępnego.
6. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych,
 - 2) psów asystentów osób niepełnosprawnych,
 - 3) psów służbowych z opiekunami.
7. W przypadku rezygnacji podróżnego z przejazdu i przewozu z uwagi na zaistnienie okoliczności uniemożliwiających ich przewóz (np. wysoka frekwencja podróżnych), na podstawie poświadczonych przez obsługę pociągu 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 potrącania odstępnego.
8. Jeżeli podróżny naruszy przepisy obowiązującego prawa o przewozie zwierząt, oprócz należności taryfowych jest zobowiązany uiścić opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. W razie odmowy uregulowania należności wystawia się wezwanie do zapłaty i na najbliższej stacji zatrzymania pociągu, podróżnego wraz ze zwierzętami, usuwa się z pociągu. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony, podlega zwrotowi, po potrącaniu odstępnego.

§ 21. Przewóz rowerów

1. Złożony rower w pokrowcu oraz rowerek dziecięcy (dwu lub trójkołowy) nie podlegają opłacie.
 2. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower jednośladowy i przewieźć go odpłatnie. Opłata za przewóz roweru jest wskazana w TP-KMŁ.
- 2a. Zasady pobierania opłaty za przewóz roweru oraz zasady jego przewozu w ramach oferty WB, zamieszczone są w ZW-WB.

3. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie mogą być wyrządzone KMŁ i innym podróżnym.
4. KMŁ ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub utratę roweru tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
5. Rower można przewozić:
 - 1) w pociągu przystosowanym do przewozu rowerów,
 - 2) w przedziale lub w wyznaczonym miejscu, oznaczonym odpowiednim piktogramem, o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych),
 - 3) o ile warunki taryfowe ofert specjalnych nie stanowią inaczej.W przypadku rezygnacji podróżnego z przejazdu i przewozu z uwagi na zaistnienie ww. okoliczności, na podstawie poświadczonych przez obsługę pociągu biletów dokonuje się zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, a za bilet na przewóz roweru wyłącznie w przypadku całkowitego niewykorzystania, bez potrącenia odstępnego.

3

2

§ 22. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione w pociągu – przyjmuje obsługa danego pociągu, z zastrzeżeniem ust. 2
- 1 2. W przypadku znalezienia w pociągu lub przyjęcia od znalazcy rzeczy odbiór od KMŁ przez osobę uprawnioną do odbioru rzeczy może nastąpić w ciągu 3 dni od dnia otrzymania przez KMŁ 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, Jeżeli osoba nie zgłosi się w wyznaczonym terminie KMŁ przekazuje rzeczy do właściwego starosty.
3. W przypadku, gdy KMŁ sprzeda rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu, suma uzyskana ze sprzedaży wchodzi w miejsce rzeczy sprzedanej po potrąceniu kosztów sprzedaży.
4. Pracownik KMŁ przyjmujący rzeczy znalezione jest zobowiązany do jej sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
5. Na każdą przyjętą rzecz znaną, sporządza się pokwitowanie znalezienia rzeczy. Znalazca na życzenie otrzymuje potwierdzenie. Pokwitowanie min. zawiera:
 - 1) dane znalazcy (imię i nazwisko),
 - 2) datę, numer pociągu i miejsce (nazwę stacji/przystanku osobowego) znalezienia rzeczy,
 - 3) krótki i precyzyjny opis rzeczy i ewentualnie zawartości rzeczy znalezionej (np. walizki),
 - 4) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko),
 - 5) datę przekazania rzeczy,

- 6) zastrzeżenie znalazcy o żądaniu znaleźnego.
6. Jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że rzecz znaleziona stwarza bezpośrednie zagrożenie bezpieczeństwa lub zawiera niebezpieczną zawartość, należy natychmiast fakt ten zgłosić odpowiednim organom (np. Policja).
 7. W przypadku, gdy KMŁ zna osobę uprawnioną do odbioru rzeczy (np., gdy rzecz znaleziona zawiera imię i nazwisko oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie) 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.
 8. Dane dotyczące punktu przechowywania rzeczy znalezionych, godzin jego otwarcia oraz numer telefonu wskazane są na stronie internetowej KMŁ.
 9. Osoby poszukujące rzeczy zagubionej i zgłaszające się do KMŁ muszą określić:
 - 1) jaka rzecz (przedmiot) została zagubiona, opisać rzecz, charakterystyczny 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).
 10. 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, nr dokumentu oraz adres zamieszkania) są wpisywane w poświadczeniu odbioru rzeczy, na którym odbiorca poświadcza czytelnym podpisem jej odbiór.
 11. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od KMŁ odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji.
 12. Postanowienia ust. 1 – 10 stosuje się odpowiednio do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

§ 23. Postanowienia ogólne

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach:
 - 1) ustawy *Prawo przewozowe*;
 - 2) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz.266 z późn.zm.);
 - 3) *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007*.
2. Reklamacja składana Przewoźnikowi może dotyczyć w szczególności:
 - 1) naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika;
 - 2) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 4) udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika podróżny posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, których wystawiono mu bilet w pociągu;
 - 5) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający,

8

11

- których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
- 6) wezwań w przypadkach innych niż wskazanych w pkt 5).
- 2a. W ramach oferty WB podróżny ma prawo wnieść do dowolnego przewoźnika stosującego WB, skargę lub reklamację, chociażby dany przewoźnik nie uczestniczył w przewozie, którego dotyczy skarga/reklamacja; 9
3. Reklamację składa się w formie:
- 1) pisemnej:
- a) osobiście – w siedzibie Spółki „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. przy ul. Raławickiej 56/416, 30-017 Kraków lub przy ul. Wodnej 2, 30-556 Kraków albo w kasie biletowej KMŁ, 11
10
- b) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres:
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków
- 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysłanej na adres: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl. 11
4. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) nazwę i adres siedziby przewoźnika (KMŁ)
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
- 3) kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, z zastrzeżeniem § 23¹ ust. 8;
- 4) uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
- 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
- 7) podpis uprawnionego albo podróżnego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
5. 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 mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia (np. dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej), w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów.
7. Jeśli 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 doręczenie dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji uznaje się za skuteczne.
8. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się w postaci elektronicznej dokumenty, o których mowa w ust. 4 pkt 3) lub ust. 6.
9. W przypadku, gdy podróżny – z powodu utraty (kradzież/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, osobę niezdolną 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.

10. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i zwierząt.
11. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).
12. Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem 23 marca 2018 r. stosuje się przepisy niniejszego Regulaminu w wersji obowiązującej przed wprowadzeniem niniejszych zmian.

§ 23 ¹. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji

8

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 w formie:
 - 1) zgodnie z § 23 ust. 3 pkt 1) lit a) i b) – niezwłocznie,
 - 2) zgodnie z § 23 ust. 3 pkt 2) – w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
3. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej 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.
4. Jeśli uprawniony albo podróżny złożył reklamację w formie pisemnej może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
5. Odpowiedź na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do przewoźnika i powinna zawierać:
 - 1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
 - 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 przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części,
 - 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,

- 7) podpis osoby upoważnionej lub podróżnego – w przypadku reklamacji wnoszonej 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 § 23 w ust. 4, KMŁ wzywa uprawnionego albo podróżnego nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie do 21 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin, o którym mowa w ust. 5, biegnie od dnia otrzymania przez KMŁ uzupełnionej reklamacji.
 8. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, aby w terminie do 21 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. 5 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 są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.
 11. Jeżeli reklamacja nie należy do kompetencji Przewoźnika, wówczas jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
 12. Nieudzielenie przez KMŁ odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
 13. Od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji podróżnemu przysługuje odwołanie. Odwołanie wnosi się do Przewoźnika. Przewoźnik rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania. Przewoźnik 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. Językiem roboczym w kontaktach między podróżnymi a przewoźnikiem jest język polski.
 15. Reklamacje można składać w drodze korespondencji elektronicznej w związku z biletami zakupionymi:

4

1) W systemie E-PODRÓŻNIK - na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY,

7

2) W systemie MKA i aplikacji iMKA- na zasadach określonych w Regulaminie MKA i aplikacji iMKA,

10

3) W serwisie BILKOM – na zasadach określonych w Regulaminie BILKOM.

§ 23². Tryb składania i termin rozpatrywania skarg i wniosków

1. KMŁ przyjmuje:
 - 1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z Rozporządzenia(WE) Nr 1371/2007 lub jakości usług świadczonych przez Przewoźnika,
 - 2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. Skargę lub wniosek pasażer może złożyć:
 - 1) korespondencyjnie na adres: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl lub
 - 3) osobiście – w siedzibie Spółki „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. przy ul. Raławickiej 56/416, 30-017 Kraków lub przy ul. Wodnej 2, 30-556 Kraków albo w kasie biletowej KMŁ.
3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i przewoźnikiem jest język polski.
4. Podróżny może składać skargi w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia.
5. Skargę/wniosek składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:
 - 1) datę,
 - 2) nazwę i adres przewoźnika,
 - 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 pocztą elektroniczną,
 - 3) złożenia bezpośrednio pod adresem wskazanym przez przewoźnika,
7. Za dzień przyjęcia skargi lub wniosku przez Przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę doręczenia skargi lub wniosku Przewoźnikowi mailem, na adres wskazany przez Przewoźnika.
8. KMŁ skargi i wnioski rozpatruje i udziela pisemnej odpowiedzi nie później niż w ciągu jednego miesiąca licząc od daty otrzymania, lub w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o wydłużeniu tego terminu na okres krótszy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi lub wniosku inny sposób i adres, na który należy przekazać odpowiedź.
9. KMŁ nie udziela odpowiedzi na skargi i wnioski, jeśli nie zawierają one imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji lub jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uważane za wulgarne lub obraźliwe.

§ 24. Rzecznik Praw Pasażera Kolei

Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez KMŁ usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).

§ 25. Ochrona danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych podróżnych 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 z 2016 r. L 119 s.1), dalej RODO.
2. Administratorem danych osobowych podróżnych jest spółka: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Raclawicka 56/416, 30-017 Kraków -> „Spółka” (adres do korespondencji: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30-556 Kraków).
3. Dane osobowe podróżnych mogą być przetwarzane w następujących celach:
 - a. **zawarcia i realizacji umowy przewozu** w związanej ze świadczeniem usług użyteczności publicznej w zakresie transportu publicznego, w szczególności w celu zrealizowania procesu zakupu biletów, w tym drogą elektroniczną oraz kontroli biletów i uprawnień przejazdowych podróżnego (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. b RODO w związku z art. 6 ust. 1 lit. e RODO);
 - b. **wykonania obowiązków wynikających z prawa przewozowego** oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. c RODO)
 - c. **wykonania uprawnień wynikających z prawa przewozowego** oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy związanych z żądaniem okazania dokumentu tożsamości podróżnego oraz zatrzymaniem dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, co do którego istnieje podejrzenie podrobienia, przerobienia (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora, w zw. z art. 33a ust. 7 ustawy Prawo przewozowe);
 - d. **wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust.1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora, w zw. z art. 33a ust. 3 i 4 ustawy Prawo

- przewozowe oraz przeciwdziałanie zjawisku wyłudzenia przejazdów w oparciu o art. 121 ustawy Kodeks wykroczeń);
- e. **rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszone reklamacje** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci udzielenia odpowiedzi na reklamację w ustawowych terminach oraz ewentualnego wezwania do uzupełnienia braków reklamacji -> art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z § 5 i 6 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego oraz art. 55 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym).
 - f. **rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszone skarg i wnioski** (podstawa przetwarzania -> realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci udzielenia odpowiedzi na skargę/wniosek tj. art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z przepisami Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym)
 - g. **wystawienia faktury w związku ze sprzedażą biletów oraz realizacji obowiązków podatkowych** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze -> art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 106b ust.1 pkt.1 ustawy VAT, przepisami ustawy o rachunkowości oraz przepisami Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie wystawiania faktur);
 - h. **wykonania czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych** (podstawa przetwarzania -> wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze tj. art. 6 ust.1 lit. c RODO w zw. z art. 4. ust.1 ustawy o rzeczach znalezionych,
 - i. **realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas realizacji zgłoszonego przejazdu** (podstawa przetwarzania: art. 9 ust. 1 lit. g RODO w zw. z art. 22 i art. 24 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 1371/2007/WE z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, tj. niezbędność przetwarzania ze względów związanych z ważnym interesem publicznym, na podstawie przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE);
 - j. **realizacji obowiązków statystycznych i sprawozdawczych wobec organów i urzędów państwowych** (art. 6 ust.1 lit. c RODO w związku z przepisami Ustawy o statystyce publicznej z dnia 29 czerwca 1995 r. (Dz.U. 2018 poz.1669) oraz rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 14 września 2018 r. w sprawie programu badań statystycznych statystyki publicznej na rok 2019;

- k. **prowadzenia monitoringu wizyjnego wobec podróżnych** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora w postaci kontroli bezpieczeństwa oraz ochrony mienia Spółki);
 - l. **udzielenia odpowiedzi na wiadomość wysłaną przez podróżnego przez formularz kontaktowy na stronie internetowej Spółki, prowadzenia w związku z tym dalszej korespondencji** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych);
 - m. **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 danych);
4. Wszędzie tam gdzie obowiązek podania danych nie będzie wynikał z przepisów prawa, podanie danych osobowych przez podróżnego jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji wyżej wskazanych celów. Brak podania danych może uniemożliwić np. złożenie skutecznej reklamacji (po bezskutecznym wezwaniu do uzupełnienia danych zgodnie z przepisami) czy zawarcie umowy przewozu (gdy jest zawierana drogą elektroniczną).
5. **Odbiorcami danych osobowych mogą być:**
- a. Urząd Marszałkowski,
 - b. pracownicy Spółki,
 - c. ubezpieczyciele,
 - d. dostawcy usług i programów informatycznych z których korzysta Spółka,
 - e. podmiot świadczący dla Spółki usługi windykacyjne: Biuro Windykacji Należności prowadzone przez Przewozy Regionalne sp. z o.o.,
 - f. przewoźnicy, z którymi współpracuje Spółka w ramach wykonywania usług przewozu oraz ich pracownicy: Przewozy Regionalne sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Dolnośląskie S.A., Koleje Śląskie Sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o., PKP Intercity S.A. i Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A., oraz ich przedstawiciele: Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie, Zarząd Dróg Wojewódzkich w Krakowie, Gmina Miejska Kraków.
 - g. podmioty świadczące usługę pośrednictwa sprzedaży biletów,
 - h. podmioty przeprowadzające kontrole/audyty w Spółce, w szczególności Urząd Marszałkowski, Urząd Transportu Kolejowego, Urząd Skarbowy, Najwyższa Izba Kontroli,
 - i. producent oprogramowania służącego do monitorowania taboru Spółki,
 - j. organy statystyki publicznej: Główny Urząd Statystyczny,
6. Poza podmiotami wskazanymi w ust. 5 powyżej, dane nie będą nikomu ujawniane, chyba, że będzie to niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest Spółka lub wynikać to będzie z przepisów prawa (z zastrzeżeniem zapewnienia legalności takiego ujawniania). W przypadku gdyby dochodziło do współadministrowania danymi osobowymi, podróżni zostaną o tym

poinformowani w drodze postanowień odrębnych regulaminów, regulujących także kwestie sposobu zapoznania się z wzajemnymi uzgodnieniami.

7. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas trwania umowy przewozu i realizacji towarzyszących jej celów (windykacji należności, rozpatrzenia reklamacji), a następnie przez okres niezbędny dla ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami mogącymi wyniknąć z umowy lub przepisów prawa (zgodnie z Prawem przewozowym, Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady 1371/2007/WE z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz Kodeksem cywilnym).
8. Dane osobowe przetwarzane w celu wystawienia faktury VAT oraz realizacji obowiązków podatkowych będą przetwarzane przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku (art. 74. 1 pkt. 8 ustawy o rachunkowości, art. 70 § 1 Ordynacji podatkowej).
9. Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji obowiązków wynikających z prawa przewozowego oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy będą przetwarzane przez czas przedawnienia zobowiązań publicznoprawnych w zakresie ich realizacji.
10. Dane przetwarzane w celu prowadzenia monitoringu wizyjnego wobec podróżnych będą przetwarzane przez okres nieprzekraczający 3 miesięcy od dnia nagrania lub do czasu prawomocnego zakończenia postępowania, jeśli mają one posłużyć jako dowód w sprawie toczącej się przed sądem lub innym organem.
11. Dane osobowe przetwarzane w celu wykonania uprawnień wynikających z prawa przewozowego oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy oraz w innych przypadkach w których podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit f czyli prawnie uzasadniony interes administratora będą przetwarzane do momentu wniesienia skutecznego sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą, nie dłużej niż do czasu przedawnienia roszczeń.
12. W odniesieniu do danych osobowych podróżnych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO.
13. Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
14. **Przepisy RODO umożliwiają skorzystanie osobom, których dane są przetwarzane z następujących praw:**
 - prawa dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych,
 - prawa do przenoszenia danych,
 - prawa do sprostowania danych,
 - prawa do usunięcia danych,
 - prawa do ograniczenia przetwarzania,
 - prawa do zgłoszenia sprzeciwu (gdy przetwarzanie następuje na podstawie uzasadnionego interesu administratora tj. art. 6 ust. 1 lit. f RODO) oraz

15. Prawa wskazane powyżej mogą być zgłoszone na adresy wskazane w ust. 16 poniżej. Spółka rozpatrzy zasadność zgłoszonych praw i udzieli odpowiedzi w terminach wskazanych w przepisach RODO.
16. Przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2 00-193 Warszawa.
17. Ze Spółką jako administratorem danych można kontaktować się na wyżej podany adres korespondencyjny lub na adres mailowy: sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl. Administrator danych powołał inspektora ochrony danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem: iod@kolejemalopolskie.com.pl.
18. Informacje, o których mowa powyżej zamieszczone są na stronie: www.malopolskiekoleje.pl.

11

11

§ 26. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego prawa , jak również regulaminów:

1. Regulaminu wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA oraz sprzedaży biletów przez Internet, dostępnego pod adresem www.mka.malopolska.pl;
2. Regulaminu internetowej sprzedaży biletów przez system E-PODRÓŻNIK BILETY. Regulamin umieszczony jest na stronie www.e-podroznik.pl;
3. Regulaminu internetowej sprzedaży biletów przez serwis BILKOM zamieszczonego na stronie www.bilkom.pl;

11

11

11