

Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami
Autobusowych Linii Dowozowych obsługiwanych
przez „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.
przyjęty Uchwałą nr 41/2021 z dnia 14 maja 2021 roku

Tekst jednolity ze zmianą:

Uchwała nr 61/2021 z dnia 30 czerwca 2021 r.

Uchwała nr 51/2022 z dnia 25 marca 2022 r.

Uchwała nr 91 /2022 z dnia 28 czerwca 2022 r.

**Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Autobusowych Linii
Dowozowych obsługiwanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.**

Wykaz Zmian

Nr Porządkowy zmiany	Podstawa wprowadzenia zmiany	Treść zmiany	Data wejścia w życie zmiany
1	61/2021	Dodanie linii Wieliczka – Myślenice – Wieliczka Pozostałe zmiany porządkowe	1 lipca 2021 r.
2	51/2022	Aktualizacja spisu linii ALD od 1.04.2022 - Rozdział 1, § 1, ustęp 2, punkt 1 Pozostałe zmiany porządkowe	1 kwietnia 2022 r.
3	91/2022	wprowadzenie zmienionej treści § 16 wprowadzenie zmienionej treści rozdziału 3 – Kontrola biletów wprowadzenie zmienionej treści rozdziału 5 – Zwrot i wymiana biletów Pozostałe zmiany porządkowe	1 lipca 2022 r.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Autobusowych Linii Dowozowych stanowiących środki publicznego transportu zbiorowego, zwany dalej „regulaminem”, określa warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz warunki przewozu osób, rzeczy i zwierząt środkami publicznego transportu zbiorowego operowanego przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Wodnej 2 30-556 Kraków.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Autobusowe Linie Dowozowe, zwane dalej „ALD” – usługi publicznego transportu zbiorowego w przewozach pasażerskich w transporcie drogowym świadczone na liniach komunikacyjnych:
Wieliczka – Myślenice – Wieliczka , Wieliczka – Dobczyce – Wieliczka , Wieliczka – Łapanów – Wieliczka , Bochnia – Limanowa – Bochnia , Bochnia – Szczurowa – Bochnia , Brzesko – Radłów – Brzesko, Tarnów – Bochnia, Podłęże – Proszowice – Podłęże, Wieliczka – Pótrzczyki – Wieliczka, Olkusz – Krzeszowice – Olkusz, Olkusz – Paczółtowice – Olkusz, Mszana Dolna – Myślenice – Mszana Dolna, Olkusz – Trzyciąż – Kraków, Olkusz – Sułoszowa – Kraków, Czernichów – Kraków – Czernichów, Bukowina Tatrzańska – Zakopane – Chochotów
 - 2) pojazd – środek transportu wykorzystywany przez operatora w publicznym transporcie zbiorowym;
 - 3) organizator – organizator ALD – Województwo Małopolskie;
 - 4) operator – podmiot wykonujący na zlecenie organizatora usługi przewozowe pojazdami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. W przypadku jeśli operator zleci innemu przewoźnikowi wykonywanie usług przewozowych pojazdami, właściwe postanowienia regulaminu dotyczące operatora, stosuje się odpowiednio do tego przewoźnika;
 - 5) przewóz – transport osób, rzeczy i zwierząt wykonywany przez operatora;
 - 6) pasażer lub podróżny – osoba, która zawarła umowę przewozu;
 - 7) personel – osoba lub osoby upoważnione przez operatora do sprzedaży i kontroli biletów w pojazdach;
 - 8) rozkład jazdy – określony na podstawie Prawa przewozowego plan kursów pojazdów, podawany do publicznej wiadomości poprzez określenie w minutach częstotliwości kursowania pojazdów albo planowanych godzin odjazdu pojazdów przystanku komunikacyjnego.
3. Za zawarcie umowy przewozu uważa się zakup biletu na zasadach określonych w § 14 ust. 1.
4. Z chwilą wejścia do pojazdu, pasażer akceptuje zapisy niniejszego regulaminu.

§ 2

Przepisy porządkowe obowiązujące w pojazdach ALD mają na celu:

- 1) zapewnienie porządku, spokoju i bezpieczeństwa publicznego w publicznym transporcie zbiorowym;
- 2) ochronę zdrowia, życia i mienia osób korzystających z publicznego transportu zbiorowego.

§ 3

Do przestrzegania niniejszego regulaminu zobowiązani są: operator, pasażerowie, personel oraz pozostałe osoby uczestniczące w procesie przewozu.

§ 4

1. Podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu oraz innych przepisów prawnych, pasażerowie stosują się do wskazówek i poleceń wydawanych przez personel, kierujących pojazdami oraz innych upoważnionych osób.
2. Opłatę za przejazd (należność przewozową) pasażer uiszcza poprzez zakup odpowiedniego biletu na zasadach określonych w § 14 ust. 1. Pasażer zobowiązany jest zachować ważny bilet na czas podróży.
3. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania ustaleń w zakresie cen biletów i innych opłat, uprawnień do przejazdów bezpłatnych i ulgowych oraz przepisów taryfowych wynikających z:

- 1) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO – KMŁ);
 - 2) Taryfy przewozowej osób, rzeczy i zwierząt Koleje Małopolskie (TP-KMŁ);
 - 3) Regulaminu wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA, oraz sprzedaży biletów przez Internet;
 - 4) Warunków stosowania "Taryfa Drogowa";
 - 5) Warunków taryfowych ofert specjalnych obowiązujących w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
4. Przepisy, o których mowa w ust. 3 pkt 1-2 oraz pkt 4-5 dostępne są na stronie internetowej KMŁ pod adresem: <https://kolejemalopolskie.com.pl/>.
 5. Przepisy, o których mowa w ust.3 pkt 3 dostępne są na stronie internetowej pod adresem: www.mka.malopolska.pl.
 6. W przypadku awaryjnej zmiany trasy, kierujący pojazdem oraz personel obowiązani są do niezwłocznego poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.
 7. W przypadku planowej zmiany trasy, pasażerowie informowani będą za pośrednictwem strony internetowej operatora, komunikaty przedstawione w pojazdach oraz poprzez personel na żądanie pasażera.
 8. W pojeździe umieszczane są w miejscu widocznym dla pasażerów, wszelkie informacje przekazywane przez organizatora i operatora.

§ 5

Operator nie odpowiada za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy pojazdu spowodowanych zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą dróg i ulic, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej, nagłym pogorszeniem pogody lub zarządzeniami wydawanymi przez zarządcę drogi lub szlaku kolejowego oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.

§ 6

Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien powiadomić o jej znalezieniu personel.

§ 7

Organizator i operator wspólnie dążą do zapewnienia możliwie najlepszej jakości usług przewozowych środkami publicznego transportu zbiorowego.

Rozdział 2. Przewóz osób

§ 8

1. Personel uprawniony jest do udzielania wskazówek i uwag oraz wydawania poleceń mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa pasażerów, prawidłowe funkcjonowanie przewozów oraz egzekwowanie niniejszego Regulaminu przewozu.
2. Pasażerowie obowiązani są podporządkować się poleceniom, o których mowa w ust. 1.

§ 9

1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na odpowiednio oznakowanych przystankach ujętych w rozkładzie jazdy linii komunikacyjnej i po całkowitym zatrzymaniu pojazdu.
2. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pojazd oraz osoby starsze i niepełnosprawne.
3. Zabrania się wsiadania i wysiadania z pojazdu:
 - 1) podczas ruchu pojazdu;
 - 2) przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu;
 - 3) po sygnale oznajmiającym zamknięcie drzwi lub odjazd pojazdu.
4. Pasażerowie obowiązani są opuścić pojazd na ostatnim przystanku na trasie:
 - 1) gdy pojazd zakończył obsługę danej trasy,
 - 2) gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy,
 - 3) na polecenie personelu.
5. Wsiadanie do pojazdu na przystankach krańcowych dozwolone jest za zgodą personelu, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu pojazdu na przystanek początkowy.

6. Kierujący pojazdem jest obowiązany podstawić pojazd na przystanek początkowy niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, w celu umożliwienia osobom czekającym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe.

§ 10

1. Pasażerowie mogą wsiadać do pojazdu wyłącznie pierwszymi drzwiami licząc od przodu autobusu, prowadzącymi do przestrzeni pasażerskiej w pojeździe.
2. Pasażerowie mogą wysiadać z pojazdu dowolnymi drzwiami.
3. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące powinni trzymać się poręczy lub uchwytów.

§ 11

1. Pasażerowie zamierzający wysiąść na przystanku oznaczonym jako „na żądanie” lub „n/ż” powiadamiają kierującego poprzez wciśnięcie przycisku z napisem „drzwi” lub z piktogramem drzwi albo w przypadku braku takich przycisków, poprzez słowne zasygnalizowanie kierującemu pojazdem zamiaru zakończenia podróży na najbliższym przystanku.
2. Pasażerowie zamierzający wsiąść do pojazdu z przystanku oznaczonego jako „na żądanie” lub „n/ż” powiadamiają kierującego poprzez podniesienie ręki. Pasażerowie powinni stać przodem w kierunku nadjeżdżającego pojazdu.
3. Pasażerowie powinni powiadomić kierującego, zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 1 i 2, z odpowiednim wyprzedzeniem tak, ażeby możliwe było bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku komunikacyjnym.
4. Kierujący pojazdem zobowiązany jest do zachowania szczególnej uwagi w pobliżu przystanków oznaczonych jako „na żądanie” lub „n/ż”.
5. Kierujący pojazdem zobowiązany jest do otwarcia wszystkich drzwi, w pobliżu których znajdują się pasażerowie zamierzający opuścić pojazd lub wejść do niego podczas obsługi przystanku.
6. W przypadku braku chętnych do skorzystania z przystanku oznaczonego jako „na żądanie” lub „n/ż”, kierujący pojazdem może zaniechać obsługi takiego przystanku.

§ 12

1. Kierujący pojazdem zobowiązany jest do obsługi drzwi pojazdu na każdym przystanku, za wyjątkiem sytuacji opisanych w § 11 ust. 6.
2. Kierujący pojazdem sygnalizuje zamknięcie drzwi po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły pojazd, a wsiadające są wewnątrz pojazdu. Zabronione jest ruszanie z przystanku przed zamknięciem drzwi.

§ 13

1. Opiekun dziecka przewożonego w wózku powinien zabezpieczyć je szelkami, pasami lub innym wyposażeniem wózka, aby zapobiec wypadnięciu dziecka z wózka.
2. Opiekun dziecka w wózku, jak również osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, powinny zabezpieczyć wózek przed niekontrolowanym ruchem w pojeździe w trakcie odbywanej podróży.
3. Osoby przewożące rzeczy, powinny zabezpieczyć je przed przemieszczaniem się.
4. Personel zobowiązany jest do udzielenia niezbędnej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu osób, o których mowa w ust. 2.
5. Kierujący pojazdem zobowiązany jest do otwarcia i zamknięcia rampy, o ile jest w nią wyposażony pojazd, w przypadku zgłoszenia się osób, o których mowa w ust. 2.

§ 14

1. Pasażerowie nieposiadający ważnego biletu na przejazd zobowiązani są do zakupu biletu na przejazd u personelu niezwłocznie po wejściu do pojazdu.
2. Pasażerowie posiadający ważny bilet, niezwłocznie po wejściu do pojazdu okazują bilet kierowcy a następnie zajmują miejsca.
3. Pasażer zobowiązany jest okazać:
 - 1) ważny bilet,
 - 2) wraz z ważnym biletem dokumenty uprawniające do przejazdu ulgowego, o ile posiada bilet na przejazd ulgowy, do kontroli na każdorazowe żądanie personelu.
4. W przypadku stwierdzenia braku ważnego biletu na przejazd, pasażer traktowany jest jak podróżny bez

ważnego biletu. Uprawnienia personelu i innych osób upoważnionych do kontroli biletów, określają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020, poz.8).

§ 15

1. Zabrania się pasażerom:
 - 1) siadania w miejscach nieprzeznaczonych do tego;
 - 2) zajmowania miejsc stojących w drzwiach;
 - 3) opierania się o drzwi;
 - 4) wychylania się przez okna;
 - 5) zajmowania przestrzeni przeznaczonej dla osób o ograniczonej mobilności lub wózków w przypadku zgłoszenia się pasażerów, dla których przeznaczone są te miejsca;
 - 6) jazdy na stopniach lub zewnętrznych częściach pojazdu;
 - 7) otwierania drzwi pojazdu w trakcie jazdy;
 - 8) ograniczania widoczności prowadzącemu;
 - 9) graniu na instrumentach lub odtwarzania dźwięków w sposób zakłócający podróż współpasażerom;
 - 10) wyrzucania przedmiotów przez okna;
 - 11) palenia tytoniu i e-papierosów;
 - 12) zakłócania pracy kierującemu pojazdem i personelowi;
 - 13) kładzenia nóg na siedzeniach;
 - 14) umyślnego zanieczyszczania pojazdu;
 - 15) niszczenia mienia;
 - 16) zakłócania spokoju;
 - 17) agresywnego zachowania;
 - 18) spożywania alkoholu i używania środków odurzających;
 - 19) innych działań przeciwko bezpieczeństwu i ciągłości realizowanych przewozów.
2. Pasażerowie zobowiązani są do wykonywania poleceń personelu.
3. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z pojazdu.
4. Osoby uciążliwe dla pasażerów lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte z pojazdu.

§ 16

Zakup biletów imiennych miesięcznych na liniach Wieliczka – Myślenice – Wieliczka, Wieliczka – Dobczyce – Wieliczka, Wieliczka – Łapanów – Wieliczka możliwy jest jedynie w stacjonarnych kasach biletowych. Prowadzący pojazd, może jedynie dokonywać przedłużenia ważności zakupionego wcześniej w kasie stacjonarnej biletu imiennego miesięcznego.

Rozdział 3. Kontrola biletów

§ 17

1. Kontroli dokumentów przewozu w autobusie przewoźnika dokonuje 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 żadnych swoich danych osobowych poza wskazanymi powyżej.
2. W autobusie przewoźnika podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je 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, umundurowanych funkcjonariuszy policji, uprawnionych funkcjonariuszy Straży Granicznej w czasie wykonywania czynności służbowych związanych z zapobieganiem i przeciwdziałaniem nielegalnej migracji, realizowanych na szlakach komunikacyjnych o szczególnym znaczeniu międzynarodowym oraz Funkcjonariuszy Straży Granicznej w czasie wykonywania czynności służbowych związanych z ochroną granicy państwowej, a także w czasie konwojowania osób zatrzymanych, służby patrolowej oraz wykonywania czynności związanych z kontrolą ruchu granicznego, funkcjonariusze Służby Celno-Skarbowej w czasie wykonywania czynności służbowych kontroli określonej w dziale V ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej. Osoby te zobowiązane są okazywać ww. legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych. Osoba, która odmówi wręczenia lub okazania ww. dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu.

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.

§ 18

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 lub podarty albo zafoliowany,
 - c. dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu nienależący do okaziciela (dot. dokumentów imiennych), z niepoświadczonymi adnotacjami lub zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych jak również podarty albo zafoliowany,
 - d. ulgowy bilet, w przypadku, gdy żadna ulga mu nie przysługuje
 - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
 - a. odbywa przejazd na odcinku dłuższym niż zakres obowiązywania biletu,
 - b. odbywa podróż przed terminem ważności lub po terminie ważności biletu, 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 trwania kontroli dokumentów przewozu;
 - 4) przewozi ze sobą w pojeździe rzeczy albo zwierzęta, za przewóz, których taryfa przewiduje opłaty, bez odpowiedniego biletu na przewóz,
 - 5) naruszył przepisy o przewozie zwierząt lub rzeczy .
2. Wysokość opłat dodatkowych za brak dokumentu przewozu określa regulamin stosowania „Taryfy Drogowej”.
3. Podróżnemu, który:
 - 1) oświadczy, że posiada bilet imienny, ale nie okaże go w pojeździe,
 - 2) okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - 3) oświadczy, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu ale nie przedstawi w pojeździe ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, naliczona zostaje opłata dodatkowa. opłata dodatkowa, po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, zostanie zwrócona jeśli w terminie 7 dni od daty przejazdu podróżny wykaże brakujące dokumenty. Wysokość opłaty manipulacyjnej za zwrot opłaty dodatkowej została określona w regulaminie stosowania „Taryfy Drogowej”.

Rozdział 4. Przewóz rzeczy i zwierząt

§ 19

Zabrania się przewożenia w pojazdach:

- 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami itp.);
- 2) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narażać ich na niewygody;
- 3) przedmiotów zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych;
- 4) przedmiotów, których przewóz środkami transportu publicznego jest zabroniony na podstawie niniejszego regulaminu lub odrębnych przepisów;
- 5) rowerów.

§ 20

1. Dozwolony jest przewóz psa na podstawie ważnego biletu na przewóz i pod warunkiem, że zwierzę nie zachowuje się agresywnie oraz jest trzymane na smyczy i ma założony kaganiec. Pasażer przewożący psa zobowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność obowiązkowych szczepień psa.
2. Obowiązki wskazane w ust. 1 nie dotyczą osób, wobec których przepisy prawa przewidują zwolnienie z danego obowiązku.
3. W pojazdach można przewozić, oprócz psa, także małe zwierzęta domowe, jeżeli nie są uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w pojemnikach przeznaczonych do przewozu zwierząt (w koszach, transporterach, klatkach) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom trzecim, w sposób umożliwiający bezpieczny przewóz tych zwierząt.

§ 21

1. Na żądanie innych pasażerów, kierującego pojazdem, personelu, innych osób uprawnionych do kontroli biletów, oraz pracowników nadzoru ruchu, pasażer jest obowiązany:
 - 1) umieścić przewożone rzeczy tak, aby nie utrudniać innym osobom korzystania z pojazdu;
 - 2) opuścić pojazd wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli jest ono przewożone w sposób sprzeczny z postanowieniami § 20;
 - 3) opuścić pojazd, wraz z przewożonymi rzeczami, jeśli personel lub kierujący pojazdem stwierdzi, że przewożone rzeczy podlegają wyłączeniu z przewozu na podstawie postanowień § 19;
 - 4) okazać dokument, o którym mowa w § 20 ust.1.
2. W uzasadnionych przypadkach, szczególnie przy dużym napełnieniu pojazdu pasażerami, kierujący pojazdem może odmówić przewozu rzeczy o rozmiarach lub masie stwarzających utrudnienia dla podróżujących osób. Powyższe nie dotyczy wózków dziecięcych i wszelkiego sprzętu osób o ograniczonej mobilności.

§ 22

1. Pasażer zobowiązany jest do sprawowania nadzoru nad przewożonymi rzeczami lub zwierzętami oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty lub zwierzęta.
2. Za szkody lub obrażenia wyrządzone przez rzeczy i zwierzęta odpowiada podróżny, za wyjątkiem sytuacji, o której mowa w ust. 3.
3. Operator odpowiada za rzeczy i zwierzęta w przypadku, gdy szkoda powstała z jego winy.

Rozdział 5. Zwrot i wymiana biletów

§ 23

1. Możliwy jest zwrot należności za zakupiony wcześniej, częściowo lub całkowicie niewykorzystany imienny bilet miesięczny.
2. Za całkowicie niewykorzystany imienny bilet miesięczny zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 pkt. 3.

3. 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. 4 pkt. 1 i 2.
4. 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 Kolei Małopolskich na Dworcu Kraków Główny lub w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika. Unieważnienia niewykorzystanego biletu miesięcznego dokonuje kasa biletowa Kolei Małopolskich na Dworcu Kraków Główny. Nowy bilet może być wydany wyłącznie dla osoby, dla której był wydany unieważniony bilet.
 - 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 Kolei Małopolskich na Dworcu Kraków Główny lub w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika.
5. Kasa 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. 4 pkt 4).
6. Po upływie terminów określonych w ust. 2 i 3. podróżny może – w drodze pisemnej reklamacji dochodzić zwrotu należności pod warunkiem udokumentowania, że ich niedotrzymanie nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu).
7. Właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia, przewidzianego w rozkładzie jazdy.

Rozdział 6. Skargi i reklamacje

§ 24

1. Skargi i reklamacje wynikające z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w stosownych przepisach prawnych, w tym w przepisach ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020, poz.8).
2. Skargi i reklamacje, o których mowa w ust. 1, pasażer może złożyć:
 - 1) osobiście w spółce „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków;
 - 2) przesyłką pocztową na adres: "Koleje Małopolskie" sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków;
 - 3) drogą elektroniczną na adres: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl.
3. Złożona skarga powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia skargi;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej skargę;
 - 3) tytuł oraz uzasadnienie skargi oraz w miarę możliwości czas i miejsce zdarzenia, numer linii, numer pojazdu oraz kierunek jazdy;
 - 4) podpis osoby uprawnionej do wniesienia skargi (w przypadku skargi wnoszonej w formie pisemnej).
4. Złożona reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres operatora;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) osoby składającej reklamację;
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez

- operatora, pozwalające zidentyfikować umowę przewozu;
- 4) uzasadnienie reklamacji, oraz w miarę możliwości czas i miejsce zdarzenia, numer linii, numer pojazdu oraz kierunek jazdy;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 7) podpis uprawnionego lub pasażera – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej;
5. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajami wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
 6. Do reklamacji składanej na adres poczty elektronicznej operatora, dokumenty o których mowa w ust. 4 pkt 3 i ust. 5, załącza się w postaci elektronicznej.

§ 25

1. Odpowiedź na skargę (reklamację) udzielana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia skargi (reklamacji) przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
2. Jeśli wniesiona reklamacja (skarga) nie spełnia warunków, o których mowa w § 20 ust. 3 i 4, „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. wzywa skarżącego (reklamującego), aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że niezuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. uzupełnionej skargi (reklamacji).

§ 26

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym rozdziale zastosowanie mają odpowiednie przepisy Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 z późn.zm.).

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 27

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 lipca 2022 roku.

§ 28

W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2020 poz. 1740 z późn. zm.), Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020, poz.8) oraz Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz.U. z 2021, poz.1371, z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi.