



## **REGULAMIN**

internetowej sprzedaży  
biletów na przejazdy pociągami  
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.  
przy wykorzystaniu  
Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY  
(„Regulamin E-PODRÓŻNIK-KMŁ”)

**Podstawa prawna:** Uchwała Nr 111/2024 Zarządu  
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.  
z dnia 27 maja 2024 r.

**Tekst jednolity, obowiązujący od 20 września 2024 r.**

## **Spis treści**

Wykaz zmian .....	3
§ 1. Postanowienia ogólne.....	4
§ 2. Słownik terminów.....	5
§ 3. Rejestracja.....	7
§ 4. Umowa przewozu .....	7
§ 5. Zakup Biletu.....	9
§ 6. Zmiana umowy przewozu .....	10
§ 7. Zwrot Biletu.....	13
§ 8. Reklamacje .....	14
§ 9. Wystawianie faktur VAT.....	15
§ 10. Prawa i obowiązki KMŁ.....	15
§ 11. Prawa i obowiązki Użytkownika/Podróżnego.....	16
§ 12. Ochrona danych osobowych .....	17
§ 13. Postanowienia końcowe .....	19

## Wykaz zmian

Nr porządkowy	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Podpis pracownika wnoszącego zmianę
	data	numer			
	13.09.2024	150/2024	20.09.2024	12.09.2024	

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ustalają Regulamin internetowej sprzedaży Biletów na przejazdy pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. przy wykorzystaniu Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, zwany dalej „**Regulaminem E-PODRÓŻNIK-KMŁ**”.
2. Regulamin E-PODRÓŻNIK-KMŁ obowiązuje od 1 czerwca 2024 r. i określa warunki i zasady zakupu Biletu.
3. Akceptując Regulamin E-PODRÓŻNIK BILETY, dostępny na stronie internetowej [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl) Użytkownik akceptuje jednocześnie niniejszy regulamin. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu E-PODRÓŻNIK-KMŁ i/lub Regulaminu Serwisu albo nie spełnia wymagań technicznych, m.in. w zakresie korzystania z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY określonych w Regulaminie Serwisu, zakup Biletu jest niemożliwy.
4. Szczegółowe zasady korzystania z usług dostarczanych przez Usługodawcę określone są w Regulaminie Serwisu, dostępnym na stronie internetowej: [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl).
5. Bilet za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY Użytkownik może zakupić:
  - 1) za pośrednictwem platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie internetowej [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl) albo podmiotów współpracujących z Usługodawcą,
  - 2) z wykorzystaniem widgetu dostępnego na stronie internetowej KMŁ [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl).
6. Użytkownik może nabyć Bilet zarówno bez rejestracji, jak i po zarejestrowaniu się w Systemie E-PODRÓŻNIK BILETY na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu.
7. Użytkownik może nabyć Bilet dla siebie oraz dla innych osób.
8. W celu poprawnego wydrukowania Biletu należy skorzystać ze sprawnej drukarki, która drukuje w formacie A4 w orientacji pionowej, a rozdzielczość druku to minimum 300 dpi.
9. Do zapisania Biletu na urządzeniu mobilnym potrzebne jest posługiwanie się urządzeniem, które obsługuje pliki PDF.

10. Użytkownik korzysta z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa uprawnienie lub umocowanie do działania w imieniu tej osoby. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez należytego umocowania lub uprawnień.
11. Regulamin E-PODRÓŻNIK-KMŁ oraz każda jego zmiana zamieszczana jest na stronie internetowej [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl) oraz [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl).
12. Akceptując Regulamin Serwisu Użytkownik akceptuje Regulamin E-PODRÓŻNIK-KMŁ oraz RPO-KMŁ i wyraża zgodę na warunki w zawarte w tych regulaminach.
13. Usługodawca może stosować opłaty transakcyjne oraz serwisowe. Opłaty wskazane w zdaniu poprzedzającym stanowią dochód Usługodawcy i są doliczane do kwoty zamówienia. Wysokość ewentualnej opłaty transakcyjnej lub/i serwisowej jest podawana każdorazowo w trakcie zakupu Biletu (w procesie transakcyjnym). W przypadku odstąpienia od umowy przewozu opłata transakcyjna nie podlega zwrotowi, chyba że odstąpienie nastąpiło z winy Usługodawcy.

## § 2. Słownik terminów

Użyte w Regulaminie E-PODRÓŻNIK-KMŁ określenia oznaczają:

- 1) **Bilet** – dokument imienny, potwierdzający zawarcie umowy przewozu, generowany przez System E-PODRÓŻNIK BILETY, uprawniający do przejazdu/przewozu pociągiem obsługiwanym przez KMŁ, zgodnie ze wskazaniami na danym Bilecie; Bilet jest ważny w terminie i zakresie na nim wskazanym;
- 2) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument wskazany w TP-KMŁ (legitymacja, zaświadczenie itp.);
- 3) **Koleje Małopolskie, KMŁ, Przewoźnik, Spółka** – „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000500799, NIP: 6772379445, posiadająca licencję na wykonywanie przewozów kolejowych osób nr WPO/236/2014 wydaną przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego;

e-mail: [sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl), infolinia: 12 288 82 00;

- 4) **mObywatel** – oprogramowanie przeznaczone dla urzędzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne. Aplikacja mObywatel umożliwia między innymi korzystanie z niżej wymienionych dokumentów w wersji cyfrowej:
  - a) **mLegitymacja studencka** – umożliwia potwierdzenie uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli Biletów,
  - b) **mLegitymacja szkolna** – umożliwia potwierdzenie uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli Biletów,
  - c) **mKDR** – umożliwia potwierdzenie uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli Biletów,
  - d) **mDowód** – umożliwia potwierdzenie tożsamości podróżnego podczas kontroli biletów lub na potrzeby wystawienia wezwania do zapłaty.
- 5) **Podróżny** – osoba na rzecz której zakupiony został Bilet i której dane zostały zamieszczone na Bilecie;
- 6) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na Bilecie, mające postać odrębnego dokumentu;
- 7) **Regulamin Serwisu** – regulamin serwisu oraz internetowej sprzedaży Biletów na przewóz osób oraz na przewóz przesyłek przez System E-PODRÓŻNIK BILETY, będący w dyspozycji Usługodawcy, dostępny na stronie Usługodawcy tj. [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl);
- 8) **Regulamin lub Regulamin E-PODRÓŻNIK-KMŁ** – to niniejszy regulamin, którego znajomość oraz akceptację Użytkownik potwierdza podczas nabywania Biletu;
- 9) **RPO-KMŁ** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępny na stronie internetowej: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl);
- 10) **System E-PODRÓŻNIK BILETY lub Serwis** – system dostępny poprzez stronę internetową [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl) lub inne serwisy, będące w dyspozycji Usługodawcy umożliwiające Użytkownikowi wyszukanie połączeń komunikacyjnych, zawarcie przez Internet Umowy przewozu osób lub rzeczy, na swoją rzecz lub na rzecz Podróżnego;
- 11) **TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępna na stronie internetowej: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl);

*Regulamin E-PODRÓŻNIK - KMŁ (tekst jednolity, obowiązujący od 20 września 2024 r.)*

- 12) **Umowa przewozu** – umowa zawarta między Podróżnym, a KMŁ przy wykorzystaniu Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY na przewóz osób, rzeczy i zwierząt pociągami uruchamianymi przez Spółkę;
- 13) **Urządzenie elektroniczne** – stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone, umożliwiające Użytkownikowi nabycie Biletu za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY;
- 14) **Usługodawca** – spółka Teroplan S.A. z siedzibą w Krakowie, ul. Zakopiańska 73, 30-418 Kraków, KRS: 0000493001, NIP: 5492295534, będąca właścicielem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY i prowadząca sprzedaż Biletów w imieniu i na rzecz Przewoźnika przy wykorzystaniu tego systemu;
- 15) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY w celu nabycia Biletu dla siebie lub dla innych osób, posiadająca zdolność do zawarcia Umowy przewozu, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

### **§ 3. Rejestracja**

1. Użytkownik, który zamierza korzystać z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, może dokonać rejestracji w tym systemie.
2. Warunki korzystania z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, w tym zasady rejestracji konta, warunki i wymagania techniczne korzystania z tego systemu, określa Regulamin Serwisu.
3. Użytkownik może nabyć Bilet/Bilety dla siebie oraz dla maksymalnie 49 (czterdziestu dziewięciu) innych osób wspólnie z nim podróżujących, z zastrzeżeniem, że na Bilecie musi być wskazane imię i nazwisko Podróżnego.
4. Użytkownik ma możliwość usunięcia konta w Systemie E-PODRÓŻNIK BILETY na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu.

### **§ 4. Umowa przewozu**

1. Bilet jest potwierdzeniem zawarcia Umowy przewozu na przejazd pociągami uruchamianymi przez KMŁ, przy czym w jednej transakcji jest możliwość zakupu Biletów na przejazd maksymalnie 50 osób.
2. W przypadku, gdy Bilet nabywany jest na przejazd dwóch lub większej liczby osób, przy kontroli dokumentów przewozu w pociągu Użytkownik/Podróżny

obowiązany jest wskazać pozostałych Podróżnych odbywających przejazd na podstawie tego Biletu.

3. Za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY Użytkownik może nabyć Bilety:

1) na przejazd jednorazowy:

a) według następujących ofert specjalnych (odpowiednio według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz – w zależności od oferty – ulg handlowych 30% oraz 100%,:

- „Taryfa Małopolska”,
- „Taryfa Górską”,
- „Bilety czasowe liniowe”,
- „Taryfa Sądecka”,
- „Małopolski bilet dla rodziny”,
- „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi”,

2) okresowe:

a) odcinkowe miesięczne imienne według następujących ofert specjalnych (według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz – w zależności od oferty – ulg handlowych 30% oraz 50%,:

- „Taryfa Małopolska”,
- „Taryfa Górską”,
- „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi”,

b) strefowe miesięczne imienne według oferty specjalnej „Taryfa Sądecka” (według taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych),

3) na przewóz psa lub rzeczy;

4) na przewóz roweru w ramach oferty specjalnej „Małopolski bilet rowerowy”.

4. Zakup Biletów wskazanych w ust. 3 za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY możliwy jest nie wcześniej, niż na 30 dni i jednocześnie nie później niż na 5 minut przed planowanym terminem podróży.

5. Trzydziestodniowy termin przedsprzedaży może być skrócony w wyjątkowych przypadkach, np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy, albo gdy zasady korzystania z danej oferty specjalnej przewidują inny termin przedsprzedaży.

6. Bilet według taryfy normalnej może nabyć każda osoba, natomiast bilet ulgowy



- wyłącznie przysługuje wyłącznie osobom uprawnionym do ulgowych przejazdów.
7. Bilet z ulgą 100% na jednorazowy przejazd dziecka do lat 4 można nabyć tylko łącznie z innym biletem (według taryfy normalnej albo z ulgą inną niż 100%).
  8. Podróżny, który odbywa przejazd na podstawie biletu ulgowego (z ulgą ustawową lub handlową) zobowiązany jest do posiadania – wraz z Biletem – odpowiedniego dokumentu, uprawniającego do ulgowych przejazdów, określonego w TP-KMŁ.
  9. Zakup Biletu powinien zostać dokonany przed rozpoczęciem przejazdu, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3.
  10. Na Bilecie zamieszczone są między innymi następujące dane:
    - 1) nazwa Przewoźnika;
    - 2) dane dotyczące podróży: np. numer pociągu, data i godzina odjazdu/przyjazdu;
    - 3) liczbę osób odbywających przejazd na podstawie Biletu, w tym ze wskazaniem liczby osób według taryfy normalnej oraz ulgowej (wraz ze wskazaniem rodzaju i wymiaru ulgi);
    - 4) relacja przejazdu lub strefa/obszar obowiązywania;
    - 5) kod 2D, umożliwiający weryfikację Biletu przez obsługę pociągu;
    - 6) wysokość należności za przejazd;
    - 7) imię i nazwisko Podróżnego;
    - 8) numer i termin ważności biletu;
    - 9) ewentualnie inne, dodatkowe informacje, np. wypis „Taryfa Małopolska”.
  11. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłat obowiązujących przy przejazdach pociągami KMŁ określone są w TP-KMŁ oraz postanowieniach obowiązujących ofert specjalnych, z którymi można zapoznać się na stronie internetowej KMŁ pod adresem: [www.kolejmalopolskie.com.pl](http://www.kolejmalopolskie.com.pl).

## **§ 5. Zakup Biletu**

1. Użytkownik w celu nabycia Biletu za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY powinien postępować zgodnie postanowieniami Regulaminu Serwisu, w szczególności w celu zakupu Biletu należy:
  - 1) wprowadzić parametry zapytania do wyszukiwarki – stację początkową oraz stację docelową (z listy wyboru);
  - 2) wybrać – na podstawie dostępnych na ekranie połączeń – najdogodniejszą

- dla siebie opcję przejazdu;
- 3) wybrać liczbę i rodzaj Biletów (określić przy tym taryfę: normalną lub ulgową) oraz dokonać wyboru oferty spośród zaproponowanych na ekranie (na liście wyboru);
  - 4) w przypadku biletu dodatkowego – wybrać z listy rozwijanej odpowiednią pozycję (rower, pies, bagaż);
  - 5) wprowadzić imię i nazwisko Podróżnego;
  - 6) dokonać płatności za bilet elektroniczny.
2. Złożenie zamówienia i dokonanie płatności za Bilet stanowi potwierdzenie wyborów, o których mowa w ust. 1.
  3. Zamówienie należy sfinalizować niezwłocznie poprzez dokonanie płatności, o której mowa w ust. 1 pkt 6, przy czym nie później, niż na 5 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu, którym Podróżny zamierza odbyć przejazd z danej stacji, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
  4. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym czasie, spowoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
  5. Płatność musi być dokonana przy pomocy jednej z metod (form) płatności dostępnej w Systemie E-PODRÓŻNIK BILETY.
  6. Po dokonaniu zakupu Biletu, a przed rozpoczęciem podróży, Podróżny powinien upewnić się, czy posiada zakupiony Bilet oraz przygotować go do ewentualnej kontroli. Należy sprawdzić ponadto, czy dane na Bilecie zgadzają się z żądaniem Podróżnego.
  7. Jeżeli Podróżny zaniecha czynności, o których mowa w ust. 6, ponosi pełną odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem Umowy przewozu.
  8. Bilet jest ważny:
    - 1) w terminach określonych odpowiednio w RPO-KMŁ albo warunkach taryfowych oferty specjalnej, na podstawie której został wydany bilet;
    - 2) na urządzeniu elektronicznym, z zastrzeżeniem § 1 ust. 9 i § 11 ust. 2 pkt 2) lit. a) albo w formie wydruku papierowego, z zastrzeżeniem § 1 ust. 8 i § 11 ust. 2 pkt 2) lit. b);
    - 3) w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.

## **§ 6. Zmiana umowy przewozu**

1. Zmiana umowy przewozu związana z Biletem zakupionym za pośrednictwem

*Regulamin E-PODRÓŻNIK - KMŁ (tekst jednolity, obowiązujący od 20 września 2024 r.)*

Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY może dotyczyć:

- 1) terminu odjazdu;
  - 2) liczby osób;
  - 3) zakresu uprawnień do przejazdów ulgowych;
  - 4) stacji przeznaczenia.
2. W przypadku chęci zmiany Umowy przewozu w odniesieniu do biletu jednorazowego Podróżny powinien najpóźniej 15 minut przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, dokonać jego wymiany za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY.
  3. W przypadku chęci zmiany umowy przewozu w odniesieniu do biletu czasowego/strefowego Podróżny powinien najpóźniej 15 minut przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, dokonać jego wymiany za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY.
  4. W przypadku chęci zmiany Umowy przewozu w odniesieniu do biletu miesięcznego Podróżny powinien najpóźniej 1 dzień przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, dokonać jego wymiany za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY.
  5. W przypadku zmiany Umowy przewozu po rozpoczęciu terminu ważności Biletu, Podróżny zobowiązany jest do zakupu nowego biletu oraz uzyskania od obsługi pociągu/kasy biletowej KMŁ poświadczenia o niewykorzystaniu pierwotnie posiadanego biletu. O zwrot należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany bilet, można ubiegać się na zasadach określonych w § 8. Zwrot należności następuje wówczas bez potrącania odstępnego.
  6. Zmiana umowy przewozu, na zasadach określonych w ust. 2-5, może być dokonana tylko raz dla zakupionego biletu. Kolejne zmiany mogą być dokonane wyłącznie w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego.
  7. Jeżeli zmiana Umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której KMŁ przysługuje:
    - 1) niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności, na zasadach określonych w § 8;
    - 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to pozwalają lub nabyć nowy bilet u obsługi

pociągu (bez pobierania opłaty za wydanie biletu).

8. Jeżeli Podróżny zamierza dokonać zmiany Umowy przewozu, o której mowa w ust.1 i rozpocznie przejazd przed rozpoczęciem terminu ważności posiadanego biletu, zobowiązany jest nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Ewentualny zwrot należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany bilet jest dokonywany na zasadach określonych w § 8, bez potrącania odstępnego.
9. Zmian innych, niż wskazanych w ust. 1, można dokonać w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie KMŁ.
10. W przypadku niedokonania zmiany Umowy przewozu na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, a także w RPO-KMŁ, Podróżny podczas kontroli w pociągu jest traktowany jak osoba bez ważnego Biletu.
11. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia wskazaną na posiadanym Bilecie jest obligatoryjne dla wszystkich Podróżnych, z wyłączeniem osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, należy dokonać najpóźniej przed dotarciem do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. Z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia przyjmuje się, że Umowa przewozu została już wykonana i Podróżny może jedynie zawrzeć nową umowę przewozu.
12. Jeżeli Podróżny oświadczył, że posiada:
  - 1) uprawnienie do ulgowych przejazdów albo,
  - 2) ważny dokument przewozuale nie może okazać odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego biletu na dany przejazd, wówczas zwrot albo umorzenie zapłaconych w pociągu albo wskazanych w wezwaniu do zapłaty opłat taryfowych lub opłaty dodatkowej wynikającej z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej, po potrąceniu albo uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, może uzyskać pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni od daty przejazdu, uprawnień do ulgowego przejazdu albo posiadania ważnego dokumentu przewozu na dany przejazd, na zasadach określonych w § 8.

## § 7. Zwrot Biletu

1. Za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY można dokonać zwrotu zakupionego Biletu.
2. Zwrotu Biletu zakupionego przez System E-PODRÓŻNIK BILETY jednorazowego można dokonać najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na dokumencie przewozu godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu, określonej w procesie zakupu Biletu.
3. Zwrotu zakupionego przez System E-PODRÓŻNIK BILETY Biletu czasowego/strefowego można dokonać najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na dokumencie przewozu strefą czasową.
4. Zwrotu zakupionego przez System E-PODRÓŻNIK BILETY biletu okresowego (miesięcznego) można dokonać na zasadach i w terminach określonych w RPO-KMŁ.
5. Zwrot Biletu następuje z potrąceniem odstępnego.
6. Odstępnego, o którym mowa w ust. 5, nie potrąca się w następujących przypadkach:
  - 1) gdy niewykorzystanie Biletu nastąpiło w związku ze zmianą Umowy przewozu lub z przyczyn leżących po stronie KMŁ, a opisanych w § 6 Regulaminu;
  - 2) wymiany Biletu, przy jednoczesnym zakupie nowego Biletu.
7. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w ust. 2-4, o zwrot należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany Bilet, można ubiegać się na zasadach określonych w § 8.
8. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet (do którego nie wystawiono faktury VAT) następuje w sposób zautomatyzowany na konto, z którego dokonano płatności za Bilet lub stosownie do wybranej, innej metody płatności. Zwrot następuje po potrąceniu odstępnego.
9. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, następuje po wystawieniu i potwierdzeniu przez Podróżnego odbioru faktury korygującej.
10. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od obsługi pociągu. Poświadczenie to stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności, stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest

dokonywany na wniosek Podróżnego na zasadach określonych w § 8.

11. W przypadku, gdy Podróżny zrezygnuje z przejazdu na podstawie Biletu wydanego dla więcej niż jednej osoby, należy dokonać zwrotu tego Biletu na zasadach określonych w ust. 2 i zakupić nowy Bilet, umożliwiający przejazd faktycznej liczby osób.
12. W przypadku całkowitego niewykorzystania Biletu:
  - 1) z którego Podróżny nie mógł skorzystać z przyczyn całkowicie od siebie niezależnych, np. pobyt w szpitalu,
  - 2) z powodu przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu KMŁ,zwrotu należności z tego tytułu można dochodzić w trybie reklamacyjnym, na zasadach określonych w § 8.
13. Użytkownik/Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania Biletu) z powodu błędnego działania Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, o zwrot należności z tego tytułu można dochodzić od Usługodawcy w trybie reklamacyjnym, na zasadach określonych w § 8.

## **§ 8. Reklamacje**

1. Reklamacje związane ze świadczeniem usług przewozu przez Przewoźnika w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przewozu są rozpatrywane przez Przewoźnika. Szczegółowe zasady dotyczące postępowania reklamacyjnego określone są w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępnym na stronie internetowej: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl) (RPO-KMŁ).
2. Reklamacje składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z tym że reklamacje dotyczące sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu przewozu składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty. Reklamację składa się w formie:
  - 1) pisemnej:
    - a) osobiście w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., 30-556 Kraków, ul. Wodna 2 lub w kasach biletowych KMŁ Punkcie Obsługi Klienta KMŁ znajdującym

- się na Dworcu PKP Kraków Główny albo w kasach biletowych przewoźników sprzedających bilety na przejazdy pociągami KMŁ,
- b) przesyłką pocztową na adres: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków,
- 2) dokumentowej: drogą elektroniczną na adres e-mail: [pasazer@kolejemaalopolskie.com.pl](mailto:pasazer@kolejemaalopolskie.com.pl).
3. Reklamacje, skargi oraz wnioski związane z działaniem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY można składać drogą elektroniczną na adres: [bilety@e-podroznik.pl](mailto:bilety@e-podroznik.pl) albo na adres: [pasazer@kolejemaalopolskie.com.pl](mailto:pasazer@kolejemaalopolskie.com.pl), jak również listownie na adres: ul. Wodna 2, 30-556 Kraków. Szczegółowe zasady dotyczące postępowania reklamacyjnego dotyczącego działania Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY określone są w Regulaminie Serwisu.

## **§ 9. Wystawianie faktur VAT**

1. Bilet zakupiony za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY nie jest fakturą VAT. Faktury VAT wystawia Usługodawca w imieniu i na rzecz Przewoźnika. Formę i zasady ich wystawiania określa Regulamin Serwisu
2. Faktura VAT może być wystawiona nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za Bilet za pomocą Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY.
3. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, Usługodawca wystawi fakturę VAT na wniosek Podróżnego, złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od dnia, w którym zrealizowano usługę przewozu.
4. Wnioski o wystawienie faktury VAT (stosownie do postanowień ust. 3) należy składać na adres e-mail: [bilety@e-podroznik.pl](mailto:bilety@e-podroznik.pl), w treści korespondencji podając dane niezbędne do wystawienia faktury.

## **§ 10. Prawa i obowiązki KMŁ**

1. KMŁ ma prawo odstąpić od Umowy przewozu zawartej za pośrednictwem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY w przypadku naruszenia przez Podróżnego postanowień Regulaminu E-PODRÓŻNIK-KMŁ, RPO-KMŁ.
2. W związku z zawarciem Umowy przewozu przez Podróżnego, KMŁ jest obowiązana do:

*Regulamin E-PODRÓŻNIK - KMŁ (tekst jednolity, obowiązujący od 20 września 2024 r.)*

- 1) należytego wykonania przewozu (zgodnie z zawartą umową);
- 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji na zasadach określonych w § 8.

## **§ 11. Prawa i obowiązki Użytkownika/Podróżnego**

### 1. Użytkownik zobowiązany jest:

- 1) podać podczas korzystania z Systemu E-PODRÓŻNIK prawdziwe oraz aktualne dane lub dane osób na rzecz których nabywa Bilety;
- 2) potwierdzić, na każde żądanie wystosowane przez System E-PODRÓŻNIK BILETY, zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu Serwisu, Polityki prywatności Serwisu, Regulaminu E-PODRÓŻNIK-KMŁ, RPO-KMŁ ;
- 3) zapoznać Podróżnych odbywających przejazd na podstawie Biletu, na rzecz których nabył Bilet (jeśli tacy są), z postanowieniami Regulaminu Serwisu, Polityki prywatności Serwisu, Regulaminu E-PODRÓŻNIK-KMŁ, RPO-KMŁ;

### 2. Podróżny zobowiązany jest:

- 1) nie przenosić praw wynikających z zawarcia Umowy przewozu na osoby trzecie;
- 2) osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
  - a) okazać Bilet w taki sposób, aby możliwe było zeskanowanie kodu 2D, pozwalającego na weryfikację biletu (kod 2D musi być w całości widoczny, a ekran urządzenia elektronicznego winien posiadać odpowiednią jasność) lub
  - b) okazać Bilet wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli Biletu mogła odczytać wszystkie dane zamieszczone na bilecie oraz zeskanować kod 2D,
  - c) okazać dokument ze zdjęciem, potwierdzający tożsamość Podróżnego (dokument tożsamości, dokument umożliwiający potwierdzenie tożsamości lub aplikację mObywatel),
  - d) w razie korzystania z przejazdu na podstawie Biletu ulgowego – okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów (dotyczy to wszystkich Podróżnych odbywających przejazd na podstawie Biletu w sytuacji, gdy bilet został wystawiony dla więcej niż jednej osoby). Dokument uprawniający do przejazdu ulgowego można okazać w aplikacji mObywatel.



3. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 2 pkt 1, Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego dokumentu przewozu. Wyczerpanie baterii w urządzeniu elektronicznym, utrata zasięgu, czy inne problemy natury technicznej nie zwalniają Podróżnego z obowiązku okazania ważnego Biletu na przejazd/przewóz.
4. Jeżeli Podróżny, odbywający przejazd w pociągu KMŁ oświadczy, że posiada ważny Bilet lub ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi i okaże tylko dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać po złożeniu reklamacji, na zasadach określonych w § 8.
5. Podróżny jest zobowiązany okazać podczas kontroli Bilet otrzymany bezpośrednio z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY. Niedopuszczalne jest okazywanie zdjęć Biletów lub zrzutów ekranu z Biletem.

## **§ 12. Ochrona danych osobowych**

1. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1 z późn.zm.) – RODO.
2. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z korzystaniem z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, jest Usługodawca. Przetwarzanie danych odbywa się według zasad określonych przez Usługodawcę w polityce prywatności na stronie internetowej [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl) w zakładce Polityka Prywatności.
3. Usługodawca udostępnia KMŁ jako Przewoźnikowi dane osobowe osób korzystających z Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY. Administratorem przekazanych danych staje się wówczas KMŁ (Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Wodna 2, 30-556 Kraków).
4. Z KMŁ jako administratorem danych osobowych, można kontaktować się listownie, pisząc na adres korespondencyjny Spółki lub w formie elektronicznej na adres e-mail: [sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl).

5. Powołany został także Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisząc wiadomość na adres e-mail: [iod@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:iod@kolejemalopolskie.com.pl).
6. Dane osobowe udostępnione KMŁ przez Usługodawcę będą przez KMŁ przetwarzane w celu realizacji zawartej umowy przewozu (podstawa prawna przetwarzania to art. 6 ust. 1 lit. b) oraz f) RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy jak również uzasadniony interes administratora związany z realizacją umowy).
7. Dane osobowe mogą być przetwarzane także celem rozpatrzenia reklamacji/skarg/wniosków (podstawa prawna przetwarzania to art. 6 ust. 1 lit. c) RODO - realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci udzielenia odpowiedzi na reklamacje/skargi/wnioski) lub dochodzenia, ustalenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z realizacją umowy (podstawa prawna przetwarzania to art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. tzw. uzasadniony interes administratora związany z realizacją umowy).
8. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo:
  - a) dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych (art. 15 RODO),
  - b) do sprostowania lub uzupełnienia danych (art. 16 RODO),
  - c) do usunięcia danych (art. 17 RODO – w przypadkach tam wskazanych),
  - d) do ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO - przy czym prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego),
  - e) do zgłoszenia sprzeciwu (art. 21 RODO - gdy przetwarzanie następuje na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
  - f) do wniesienia skargi do organu nadzorczego (art. 77 RODO - w przypadku uznania, że przetwarzanie ich danych osobowych narusza przepisy RODO).

Jednocześnie informujemy, że osobom, których dane dotyczą nie przysługuje prawo:

- a) do przenoszenia danych (art. 20 RODO - przysługuje ono w przypadku, kiedy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody w myśl art. 6 ust. 1 lit.

a lub art. 9 ust. 2 lit. a RODO lub na podstawie umowy w myśl art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz odbywa się w sposób zautomatyzowany).

9. Szczegółowe informacje związane w ochroną danych osobowych, w tym również osób zawierających umowę przewozu z KMŁ z pominięciem Systemu E-PODRÓŻNIK BILETY, zamieszczone są na stronie internetowej KMŁ: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl) w zakładce: DLA PASAŻERA/RODO.

### **§ 13. Postanowienia końcowe**

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

- 1) Taryfy przewozowej osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ);
- 2) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ);
- 3) warunków stosowania oferty pozataryfowej lub specjalnej, według której wydany został Bilet;
- 4) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172/1 z 17 maja 2021 r. z późn.zm.) z wyłączeniami wynikającymi z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym,
- 5) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- 6) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 7) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 8) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- 9) Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej;
- 10) Regulaminu serwisu oraz internetowej sprzedaży Biletów na przewóz osób oraz na przewóz przesyłek przez System E-PODRÓŻNIK BILETY, będący w dyspozycji Usługodawcy i dostępny na stronie Usługodawcy tj. [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl).