



**Regulamin sprzedaży przez  
system KOLEO  
Biletów ważnych na przejazd  
Małopolskimi Liniami Dowozowymi  
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.  
(Regulamin KOLEO-KMŁ-MLD)**

**Regulamin obowiązujący od 01.06.2026 r.**

## Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne .....	3
§ 2. Słownik terminów.....	5
§ 3. Rejestracja.....	8
§ 4. Umowa przewozu .....	8
§ 5. Zakup Biletu.....	10
§ 6. Zmiana umowy przewozu .....	11
§ 7. Zwrot Biletu.....	13
§ 8. Reklamacje.....	14
§ 9. Wystawianie faktur VAT .....	16
§ 10. Prawa i obowiązki KMŁ.....	16
§ 11. Prawa i obowiązki Podróżnego i Pasażera .....	17
§ 12. Ochrona danych osobowych .....	18
§ 13. Postanowienia końcowe .....	20

## Wykaz zmian

Nr porządkowy	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany
	data	numer		
1	24.12.2024	287/2024	01.01.2025	20.12.2024
2	11.02.2025	44/2025	15.02.2025	23.01.2025
3	26.05.2026	103/2026	01.06.2026	25.05.2026

## § 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 sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd Małopolskimi Liniami Dowozowymi „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.*, zwany dalej „Regulaminem KOLEO-KMŁ-MLD”.
2. Regulamin KOLEO-KMŁ-MLD obowiązuje od 15.02.2025 r. i określa warunki i zasady zakupu Biletu.
3. Akceptując niniejszy Regulamin, Podróżny akceptuje jednocześnie Regulamin KOLEO, dostępny na stronie internetowej [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl). Jeżeli Podróżny nie akceptuje warunków Regulaminu KOLEO-KMŁ-MLD i/lub Regulaminu KOLEO albo nie spełnia wymagań technicznych, m.in. w zakresie korzystania z platformy KOLEO.PL określonych w Regulaminie KOLEO zakup Biletu nie jest możliwy.
4. Szczegółowe zasady korzystania z usług dostarczanych przez Usługodawcę określone są w odpowiednich regulaminach, w tym w Regulaminie KOLEO, dostępnym na stronie internetowej: [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl).
5. Bilet KOLEO Podróżny może zakupić: za pośrednictwem platformy dystrybucyjnej, dostępnej na stronie internetowej [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl) albo aplikacji mobilnej Usługodawcy,
6. W celu zakupu biletu Podróżny musi dokonać rejestracji w systemie KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie KOLEO.
7. Podróżny może nabyć Bilet dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Podróżny.
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 minimum w specyfikacji 1.4, wyposażonym w ekran o rozmiarze nie mniejszym niż 3 cale.
10. Podróżny korzysta z KOLEO w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Podróżny przyjmuje do wiadomości, że ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa, a także działanie wykraczające poza zakres

objęty pełnomocnictwem.

11. Regulamin KOLEO-KMŁ-MLD oraz każda jego zmiana zamieszczana jest na stronie internetowej [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl) oraz na stronie [www.pomoc.koleo.pl](http://www.pomoc.koleo.pl).
12. Akceptując Regulamin KOLEO-KMŁ-MLD Podróżny wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i rodzi wzajemne zobowiązania między Podróżnym, a „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.
13. Podróżny, przed dokonaniem zapłaty za Bilety nabywane za pośrednictwem Systemu KOLEO, ma możliwość zapoznania się z dokumentami stosowanymi przez Przewoźnika w związku z Usługą sprzedaży, w szczególności Taryfą, warunkami taryfowymi ofert specjalnych, RPO-MLD, które dostępne są na stronie internetowej przewoźnika [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl) w zakładce „Oferty taryfowe autobusowe”.

## § 2. Słownik terminów

Użyte w *Regulaminie KOLEO-KMŁ-MLD* określenia oznaczają:

- 1) **Aplikacja mobilna KOLEO** – aplikacja mobilna udostępniona przez Usługodawcę, instalowana w telefonie komórkowym (smartfonie) lub innym obsługiwanym (wspieranym) urządzeniu elektronicznym, która umożliwia korzystanie z platformy KOLEO.
- 2) **Bilet** – dokument imienny, potwierdzający zawarcie umowy przewozu, generowany przez KOLEO, uprawniający do przejazdu/przewozu autobusem Małopolskich Linii Dozwozowych obsługiwanym przez KMŁ, zgodnie ze wskazaniami na danym Bilecie.
- 3) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inny właściwy dokument określony w Taryfie Drogowej KMŁ, Ofercie Specjalnej, a podlegający okazaniu w trakcie kontroli Biletów w celu potwierdzenia uprawnień do przejazdu ulgowego.
- 4) **Koleje Małopolskie, KMŁ, Przewoźnik, Spółka, Operator** – „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;

podmiot odpowiedzialny za realizację przewozów pasażerskich, w tym zapewnienie obsługi pasażerów; KMŁ nadzoruje prawidłowy przebieg kontroli Biletów oraz zarządza wszystkimi kwestiami związanymi z przewozem, w tym ustalaniem i pobieraniem opłat dodatkowych; W przypadku, gdy KMŁ zleci innemu przewoźnikowi drogowemu, w rozumieniu Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym, wykonywanie usług przewozowych pojazdami KMŁ, postanowienia Regulaminu dotyczące KMŁ stosuje się odpowiednio do przewoźnika, któremu zlecono wykonywanie przewozu.

- 5) **KOLEO** – oznacza system informatyczny, dostępny dla pasażerów za pomocą globalnej sieci internetowej lub aplikacja mobilna za pomocą, której Podróżny może nabyć Bilet od Usługodawcy.
- 6) **mObywatel** – oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne. Aplikacja mObywatel umożliwia między innymi korzystanie z niżej wymienionych dokumentów w wersji cyfrowej:
  - a. **mLegitymacja studencka** – umożliwia potwierdzenie uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli Biletów,
  - b. **mLegitymacja szkolna** – umożliwia potwierdzenie uprawnień do przejazdu ulgowego podczas kontroli Biletów,
  - c. **mDowód** – umożliwia potwierdzenie tożsamości Podróżnego lub Pasażera podczas kontroli Biletów lub na potrzeby wystawienia wezwania do zapłaty.
- 7) **Małopolskie Linie Drowozowe** (skrót „**MLD**”) – świadczone przez KMŁ usługi publicznego transportu zbiorowego w przewozach pasażerskich w transporcie drogowym
- 8) **Oferta Specjalna** – oferta przewozowa zawierająca odrębny cennik Biletów niż wskazany w Taryfie Drogowej, dostępna na stronie internetowej: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl).
- 9) **Opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego lub zmiany trasy bez uzasadnionej przyczyny, ustalana i pobierana na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo

przewozowe oraz przepisów wykonawczych do tej Ustawy.

- 10) **Oplata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty poniesione przez KMŁ w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego Biletu i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe.
- 11) **Pasażer** – każda osoba odbywająca przejazd na podstawie ważnego Biletu.
- 12) **Podróżny** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub która ukończyła 16 rok życia - pod warunkiem wyrażenia zgody przez przedstawiciela ustawowego, nieprowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, która/który korzysta z KOLEO w celu nabycia Biletu. Usługodawca zawiera z Podróżnym jednostkową transakcję zakupu Biletu, a jego imię i nazwisko jest umieszczone na Bilecie.
- 13) **Regulamin sprzedaży przez KOLEO Biletów ważnych na przejazd autobusami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. – Regulamin KOLEO -KMŁ-MLD** – to niniejszy regulamin, którego znajomość oraz akceptację Podróżny potwierdza podczas zakupu Biletu.
- 14) **RPO-MLD** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Małopolskich Linii Dowozowych, obsługiwanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępny na stronie internetowej: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl).
- 15) **Taryfa Drogowa** – podstawowa taryfa autobusowa – dokument zawierający warunki i zasady korzystania z MLD, w tym zasady prowadzenia sprzedaży dokumentów przewozu oraz inne kwestie związane z funkcjonowaniem przewozów autobusowych w KMŁ, udostępniona na stronie internetowej Przewoźnika: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl).
- 16) **Umowa przewozu** – umowa zawarta z KMŁ za pośrednictwem KOLEO na przewóz osób, rzeczy i zwierząt autobusami uruchamianymi przez Spółkę.
- 17) **Urządzenie elektroniczne** – stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone, umożliwiające Podróżnemu nabycie Biletu za pośrednictwem KOLEO, wyposażone w ekran o rozmiarze nie mniejszym niż 3 cale, pozwalające wyświetlać pliki PDF oraz posiadające dostęp do sieci Internet, za pomocą jednej z przeglądark wskazanych w § 3 ust. 2 pkt 2 lit. b i lit. c.

18) **Usługodawca** – Astarium sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 03-906, ul. Francuska 11A, 03-906 Warszawa, KRS: 0000416223, właściciel KOLEO.

### **§ 3. Rejestracja**

1. Podróżny, który zamierza korzystać z KOLEO, jest obowiązany dokonać rejestracji w tym systemie.
2. Warunkiem skorzystania z KOLEO jest:
  - 1) zaakceptowanie Regulaminu KOLEO oraz Regulaminu KOLEO-KMŁ-MLD, jak również Polityki Prywatności Usługodawcy,
  - 2) spełnienie następujących wymagań technicznych:
    - a) posiadanie dostępu do sieci Internet,
    - b) zainstalowanie w systemie operacyjnym jednej z przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript,
    - c) zainstalowanie w przypadku korzystania z urządzenia elektronicznego jednej z przeglądarek.
    - d) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego następujących danych:
      - imienia i nazwiska,
      - adresu e-mail,
      - daty urodzenia,
      - hasła,
      - danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT, o ile Podróżny wyrazi chęć jej otrzymania.
3. Podróżny może nabyć Bilet/Bilety dla siebie oraz dla maksymalnie 5 (pięciu) innych osób wspólnie z nim podróżujących, z zastrzeżeniem, że na Bilecie musi być wskazane imię i nazwisko Podróżnego.
4. Podróżny ma możliwość usunięcia konta w KOLEO na zasadach określonych w Polityce Prywatności KOLEO, którą akceptuje przy procesie rejestracji.

### **§ 4. Umowa przewozu**

1. Bilet jest potwierdzeniem zawarcia Umowy przewozu na przejazd autobusami Małopolskich Linii Drowozowych uruchamianymi przez KMŁ, przy czym w jednej transakcji jest możliwość zakupu Biletów na przejazd maksymalnie 6 osób.
2. W przypadku, gdy Bilet nabywany jest na przejazd dwóch lub większej liczby osób, przy zakupie Biletu wymagane jest wskazanie imion i nazwisk osób

odbywających przejazd. Przy kontroli dokumentów przewozu w autobusie, Podróżny obowiązany jest wskazać pozostałych Pasażerów odbywających przejazd na podstawie tego Biletu.

3. Za pośrednictwem KOLEO Podróżny może nabyć Bilety:

1) na przejazd jednorazowy:

a) według następujących taryf/ofert specjalnych (odpowiednio według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz – w zależności od oferty – ulg handlowych 30%, 50% oraz 100%):

- „Taryfa Drogowa”
- „Oferta Tarnowska”
- „Oferta strefowo – odległościowa”

2) okresowe:

a) odcinkowe miesięczne imienne według następujących taryf/ofert specjalnych (według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz – w zależności od oferty – ulg handlowych 30%, 50% oraz 100%):

- „Taryfa Drogowa”
- „Oferta Tarnowska”
- „Oferta strefowo – odległościowa”

3) na przewóz psa lub rzeczy.

4. Zakup Biletów wskazanych w ust. 3 za pośrednictwem KOLEO 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 każdy Podróżny, natomiast Bilet ulgowy wyłącznie Podróżni uprawnieni 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. Pasażer, 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 Taryfie

Drogowej, Ofercie Specjalnej.

9. Podróżny powinien dokonać zakupu Biletu 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., data i godzina odjazdu/przyjazdu;
  - 3) liczba osób odbywających przejazd na podstawie Biletu, w tym ze wskazaniem liczby osób według taryfy normalnej oraz ulgowej (wraz ze wskazaniem rodzaju i wymiaru ulgi);
  - 4) relacja przejazdu - strefy obowiązywania;
  - 5) kod 2D, umożliwiający weryfikację Biletu przez obsługę;
  - 6) wysokość należności za przejazd;
  - 7) imię i nazwisko Podróżnego;
  - 8) numer i termin ważności Biletu;
  - 9) ewentualnie inne, dodatkowe informacje, np. wypis „Taryfa Drogowa”.
11. Postanowienia taryfowe dotyczące przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłat obowiązujących przy przejazdach autobusami KMŁ określone są w Taryfie Drogowej oraz postanowieniach obowiązujących Ofert Specjalnych, z którymi można zapoznać się na stronie internetowej KMŁ pod adresem: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl).

## **§ 5. Zakup Biletu**

1. Podróżny za pośrednictwem urządzenia elektronicznego może nabyć Bilet. W celu zakupu Biletu należy:
  - 1) wprowadzić parametry zapytania do wyszukiwarki – przystanek początkowy oraz przystanek docelowy (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 (pies, bagaż);
  - 5) wprowadzić imię i nazwisko Podróżnego, a w razie zakupu większej ilości

- Biletów także imię/imiona i nazwisko/nazwiska Pasażera/Pasażerów;
- 6) dokonać płatności za Bilet.
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 autobusu, którym Podróżny zamierza odbyć przejazd z danego przystanku, 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 KOLEO.
  6. Po dokonaniu zakupu Biletu, a przed rozpoczęciem podróży, Podróżny powinien upewnić się, czy posiada zakupiony Bilet oraz czy dane na Bilecie zgadzają się z żądaniem Podróżnego. Ponadto, Bilet należy przygotować do kontroli kierowcy przy wejściu do autobusu.
  7. Zaniechanie przez Podróżnego czynności, o których mowa w ust. 6 naraża go na konsekwencje określone w niniejszym Regulaminie KOLEO-KMŁ-MLD.
  8. Bilet jest ważny:
    - 1) w terminach określonych odpowiednio w RPO-MLD albo warunkach taryfowych Oferty Specjalnej, na podstawie, której został wydany Bilet;
    - 2) na urządzeniu elektronicznym, z zastrzeżeniem § 1 ust. 9 i § 11 ust. 1 pkt 5 lit. a albo w formie wydruku papierowego, z zastrzeżeniem § 1 ust. 8 i § 11 ust. 1 pkt 5 lit. b;
    - 3) w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.
  9. Faktury za Bilety zakupione za pośrednictwem Systemu KOLEO wystawiane są na zasadach określonych w § 9.

## **§ 6. Zmiana umowy przewozu**

1. Zmiana umowy przewozu związana z Biletem zakupionym za pośrednictwem KOLEO może dotyczyć:
  - 1) terminu odjazdu (w tym godziny odjazdu);
  - 2) liczby osób;
  - 3) zakresu uprawnień do przejazdów ulgowych;

- 4) przystanku 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 KOLEO.
  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 KOLEO.
  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 KOLEO.
  5. Zmiana umowy przewozu, na zasadach określonych w ust. 2-4, może być dokonana tylko raz dla zakupionego Biletu. Kolejne zmiany mogą być dokonane wyłącznie w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego.
  6. 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. Bilet
  7. 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.
  8. W przypadku niedokonania zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, a także w RPO-MLD, Podróżny podczas kontroli w autobusie jest traktowany jak osoba bez ważnego Biletu.
  9. Jeżeli Pasażer oświadczył, że posiada:
    - 1) uprawnienie do ulgowych przejazdów albo
    - 2) ważny dokument przewozuale nie może okazać odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego Biletu na dany przejazd, wówczas zwrot albo umorzenie zapłaconych w autobusie 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, Pasażer 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. Podróżny ma możliwość – za pośrednictwem KOLEO – dokonać zwrotu zakupionego Biletu.
2. Zwrotu zakupionego przez KOLEO Biletu jednorazowego można dokonać najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na dokumencie przewozu godziną odjazdu autobusu z przystanku wyjazdu, określonej przez Podróżnego w procesie zakupu Biletu.
3. Zwrotu zakupionego przez KOLEO Biletu czasowego/strefowego można dokonać najpóźniej na 15 minut przed wskazaną na dokumencie przewozu strefą czasową.
4. Zwrotu zakupionego przez KOLEO Biletu okresowego (miesięcznego) można dokonać na zasadach i w terminach określonych w RPO-MLD.
5. Zwrot Biletu następuje z potrąceniem odstępnego.
6. Odstępnego, o którym mowa w ust. 5, nie potrąca się w następujących przypadkach:
  - 1) Bilet, gdy niewykorzystanie Biletu miało miejsce z powodu zmiany umowy przewozu, zgodnie z zapisami § 6 Regulaminu KOLEO-KMŁ-MLD lub z przyczyn leżących po stronie KMŁ.;
  - 2) wymiany Biletu, przy jednoczesnym zakupie nowego Biletu.
7. 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.
8. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, następuje po wystawieniu i potwierdzeniu przez Podróżnego odbioru faktury korygującej.
9. 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.

10. 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 autobusu KMŁ,zwrotu należności z tego tytułu można dochodzić w trybie reklamacyjnym, na zasadach określonych w § 8.
11. Podróżny po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania Biletu) z powodu błędnego działania KOLEO, o zwrot należności z tego tytułu można dochodzić w trybie reklamacyjnym, na zasadach określonych w § 8.

## **§ 8. Reklamacje**

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację:
  - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez KMŁ;
  - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu na przejazd/przewóz (przy czym niemożliwe jest składanie reklamacji w przedmiocie częściowego niewykorzystania Biletu na przewóz);
  - 3) sytuacji, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny Bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.
2. 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 albo w Punkcie Obsługi Pasażera MLD, których lokalizacja dostępna jest na stronie internetowej: [www.kolejemalopolskie.com.pl](http://www.kolejemalopolskie.com.pl),
    - 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@kolejmalopolskie.com.pl](mailto:pasazer@kolejmalopolskie.com.pl) lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie [www.kolejmalopolskie.com.pl](http://www.kolejmalopolskie.com.pl).
3. Reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu może złożyć Pasażer lub Podróżny.
4. Reklamację dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu/Biletów może złożyć wyłącznie Podróżny.
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) datę sporządzenia;
  - 2) nazwę i adres przewoźnika (KMŁ);
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania (siedziby) osoby uprawnionej do złożenia reklamacji;
  - 4) Bilet, którego dotyczy reklamacja (skan, zdjęcie);
  - 5) uzasadnienie reklamacji;
  - 6) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Biletu);
  - 7) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
  - 8) podpis osoby uprawnionej do złożenia reklamacji – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
6. Jeżeli reklamacja dotyczy wystawionego wezwania do zapłaty, do reklamacji należy dołączyć ponadto dowód wniesienia Opłaty manipulacyjnej oraz poświadczoną kopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu.
7. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej zwrotu należności z tytułu całkowicie niewykorzystanego Biletu, może nastąpić tylko w przypadku faktycznego całkowitego niewykorzystania Biletu.
8. Do reklamacji dotyczącej zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny należy:
  - 1) dołączyć oświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu;
  - 2) dołączyć informację o numerze nowo zakupionego Biletu lub/i jego skan lub zdjęcie;
  - 3) dołączyć oświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu oraz nowy Bilet papierowy (w przypadku zakupu Biletu w innej formie niż za pośrednictwem KOLEO).

9. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
  - 2) uzasadnienie faktyczne oraz prawne (obligatoryjnie w przypadku nieuznania reklamacji);
  - 3) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o sposobie i terminie jej wypłaty;
  - 4) pouczenie o prawie odwołania się od wyniku postępowania reklamacyjnego;
  - 5) podpis osoby występującej w imieniu KMŁ (załatwiającej reklamację).
10. Jeżeli do Biletu była wystawiona faktura VAT, w zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez Usługodawcę potwierdzonej kopii faktury korygującej.
11. Złożenie reklamacji nie jest równoznaczne z uznaniem roszczenia za zasadne.
12. Reklamacje, skargi oraz wnioski w zakresie funkcjonowania KOLEO można składać drogą elektroniczną na adres: reklamacje@koleo.pl lub listownie na adres: ASTARIUM sp. z o.o./KOLEO, ul. Francuska 11a, 03-906 Warszawa jak również drogą elektroniczną na adres: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl albo listownie na adres: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30-556 Kraków.

## **§ 9. Wystawianie faktur VAT**

1. Bilet zakupiony za pośrednictwem KOLEO nie jest fakturą VAT.
2. Faktura VAT może być wystawiona nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano płatności za Bilet za pomocą KOLEO.
3. Faktura VAT jest generowana w zakładce „Bilety” w systemie KOLEO w profilu Podróżnego.
4. Wnioski o wystawienie faktury VAT (stosownie do postanowień ust. 4) należy składać na adres e-mail: [pomoc@koleo.pl](mailto:pomoc@koleo.pl), w, 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 KOLEO w przypadku naruszenia przez Podróżnego postanowień niniejszego Regulaminu KOLEO-KMŁ-MLD.

2. W związku z zawarciem umowy przewozu przez Podróżnego za pośrednictwem KOLEO, KMŁ jest obowiązana do:
  - 1) należytego wykonania przewozu (zgodnie z zawartą umową);
  - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji na zasadach określonych w § 8.

## **§ 11. Prawa i obowiązki Podróżnego i Pasażera**

1. Podróżny zobowiązany jest:
  - 1) podać podczas korzystania z KOLEO prawdziwe oraz aktualne dane;
  - 2) potwierdzić – na każde żądanie wystosowane przez KOLEO – zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu KOLEO-KMŁ-MLD;
  - 3) w przypadku wskazanym w § 4 ust. 2 niniejszego Regulaminu zapoznać pozostałych Pasażerów odbywających przejazd na podstawie Biletu (jeśli tacy są) z postanowieniami Regulaminu KOLEO-KMŁ-MLD;
  - 4) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy przewozu na osoby trzecie;
  - 5) 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 Pasażerów 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.
2. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt 5, Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego Biletu. Wyczerpanie baterii w urządzeniu

elektronicznym, utrata zasięgu, czy inne problemy natury technicznej nie zwalniają Podróżnego z obowiązku okazania ważnego Biletu na przejazd/przewóz.

3. Jeżeli Podróżny, odbywający przejazd w autobusie 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 autobusie (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, z zastrzeżeniem § 6 ust. 9.
4. Podróżny jest zobowiązany okazać podczas kontroli Bilet otrzymany bezpośrednio z KOLEO. 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 KOLEO, jest Usługodawca. Przetwarzanie danych odbywa się według zasad określonych przez Usługodawcę, które znaleźć można na stronie internetowej [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl).
3. Usługodawca udostępnia KMŁ jako przewoźnikowi dane osobowe osób korzystających z KOLEO. Administratorem przekazanych danych staje się wówczas KMŁ („Koleje Małopolskie” sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Wodna 2, 30-556 Kraków).
4. Z KMŁ jako administratorem danych osobowych, można kontaktować się listownie, pisząc na adres korespondencyjny Spółki lub w formie elektronicznej na adres e-mail: [sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl).

5. Powołany został także Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisząc wiadomość na adres e-mail: [iod@kolejemalopolskie.com.pl](mailto:iod@kolejemalopolskie.com.pl).
6. Dane osobowe udostępnione KMŁ przez 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),
  - g) do przenoszenia danych (art. 20 RODO - przysługuje ono w przypadku, kiedy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody w myśl art. 6 ust. 1 lit. a lub art. 9 ust. 2 lit. a RODO lub na podstawie umowy w myśl art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz odbywa się w sposób zautomatyzowany).

9. Szczegółowe informacje związane z ochroną danych osobowych, w tym również osób zawierających umowę przewozu z KMŁ z pominięciem KOLEO, 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 KOLEO-KMŁ-MLD zastosowanie mają odpowiednie postanowienia:

- 1) Taryfy Drogowej
- 2) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-MLD);
- 3) warunków stosowania oferty pozataryfowej lub specjalnej, według której wydany został Bilet;
- 4) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- 5) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 6) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 7) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- 8) 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;
- 9) właściwych regulaminów KOLEO, dostępnych pod adresem internetowym: [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl).