



**Regulamin sprzedaży przez BILKOM biletów
ważnych na przejazd pociągami
„Koleje Małopolskie” sp. z o. o.**

Tekst ujednolicony obowiązujący od 15 maja 2023 r.

**Obowiązuje od dnia 04 lipca 2019 r.
Podstawa prawna: Uchwała Nr 44/2019
Zarządu Spółki „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
z dnia 28 czerwca 2019 r.**

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	4
§ 2. Słownik terminów	4
§ 3. Rejestracja	6
§ 4. Zawarcie Umowy Przewozu	6
§ 5. Dane zamieszczone na Bilecie	7
§ 6. Zakup Biletu	8
§ 7. Zmiana danych osobowych Podróżnego na Bilecie	9
§ 8. Zmiana Umowy Przewozu	9
§ 9. Zwrot Biletu	10
§ 10. Reklamacje	11
§ 11. Wystawianie faktur VAT	13
§ 12. Prawa i obowiązki Kupującego i Pasażera.....	13
§ 13. Prawa i obowiązki KMŁ	14
§ 14. Ochrona danych osobowych	14
§ 15. Postanowienia końcowe.....	19

Wykaz zmian

Nr porządkowy	Zmiana wyniku z Uchwały Zarządu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Podpis pracownika wnoszącego zmianę
	data	numer			
1.	07.12.2020	119/2020	15.12.2020	07.12.2020	
2.	07.12.2022	172/2022	11.12.2022	07.12.2022	
3.	10.05.2023	80/2023	15.05.2023	10.05.2023	

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

§ 1. Postanowienia ogólne

1. „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. ustala niniejszy regulamin na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 8).
2. Za datę początkową obowiązywania Regulaminu BILKOM przyjmuje się dzień 04 lipca 2019 r.
3. Regulamin BILKOM określa warunki, zasady zakupu Biletu, dokonania płatności za niego oraz zwrotu należności za niewykorzystany Bilet zakupiony przy pomocy serwisu BILKOM, ważnego na przejazd w pociągach KMŁ.
4. Kupujący Bilet akceptuje jednocześnie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu BILKOM”. Jeżeli Kupujący nie akceptuje postanowień obu dokumentów (Regulaminu BILKOM oraz Regulaminu Serwisu BILKOM) lub nie spełnia wymagań technicznych, nie może zakupić biletu przy pomocy platformy internetowej (Serwisu).
5. Regulamin BILKOM udostępniony jest na stronie internetowej: www.bilkom.pl oraz na stronie internetowej KMŁ: www.kolejemaalopolskie.com.pl.
6. Bilet można zakupić za pomocą platformy internetowej z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych.
7. Kupujący korzysta z Serwisu w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Kupujący ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
8. Regulamin BILKOM nie ma zastosowania do odprawy podróżnych na podstawie oferty Wspólny Bilet. Zakres tej oferty regulują postanowienia „Zasad i warunków stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB)”.
9. Podróżny akceptując Regulamin BILKOM wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązanie pomiędzy Kupującym, a „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Bilet** – imienny dokument w formie elektronicznej lub w formie wydruku, potwierdzający zawarcie przez Kupującego Umowy Przewozu z KMŁ, nabywany za pośrednictwem Serwisu oraz opłacony za pośrednictwem systemu płatności, upoważniający do przejazdu osób, przewozu roweru/rzeczy/zwierząt pociągami uruchamianymi przez KMŁ zgodnie ze wskazaniem zamieszczonym na Bilecie;
2. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w Taryfie przewozowej osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ);
3. **KMŁ** – „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000500799, NIP: 6772379445;
4. **Kupujący** – osoba korzystająca z Serwisu, która nabyła Bilet z wykorzystaniem Serwisu BILKOM;
5. **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów;
6. **Pasażer** – osoba korzystająca z usług przewozu na podstawie Umowy Przewozu;
7. **PKP IK** – „PKP Informatyka” sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (02-305), przy Alejach Jerozolimskich 142A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000042646, NIP: 5262562977, REGON: 01736195700000;
8. **Płatność on-line lub Płatność** – opłacenie należności za Bilet lub kilka Biletów na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu BILKOM;
9. **Podróżny** – osoba, której imię i nazwisko znajdują się na Bilecie, korzystająca z usługi przewozu na podstawie zawartej Umowy Przewozu;
10. **Poświadczenie** – potwierdzenie zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu, mające postać odrębnego dokumentu albo odręcznej adnotacji na wydrukowanym bilecie internetowym.
11. **Regulamin** – niniejszy Regulamin sprzedaży przez BILKOM biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. (Regulamin BILKOM);

12. **Regulamin przewozu (RPO-KMŁ)** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ), dostępny na stronie internetowej KMŁ www.kolejemalopolskie.com.pl;
13. **Regulamin Serwisu BILKOM** – regulamin określający rodzaje, zasady, warunki oraz zakres świadczenia drogą elektroniczną usług polegających na pośrednictwie sprzedaży biletów z wykorzystaniem Serwisu lub aplikacji mobilnej, dostępny na stronie internetowej www.bilkom.pl;
14. **Serwis (BILKOM)** – stworzony przez PKP IK serwis internetowy o nazwie handlowej BILKOM, udostępniany Kupującym pod adresem www.bilkom.pl lub w formie aplikacji natywnej, za pośrednictwem którego prowadzona jest sprzedaż Biletów;
15. **TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ), dostępna na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemalopolskie.com.pl;
16. **Termin Ważności Biletu** – wskazany na Bilecie termin ważności biletu, uzależniony od rodzaju biletu oraz zastosowanej oferty;
17. **Umowa Przewozu** – umowa na przewóz pociągiem lub kilkoma pociągami zawierana przez Klienta z KMŁ za pośrednictwem BILKOM;
18. **Urządzenie** – urządzenie, które jest wyposażone w ekran oraz ma możliwość wyświetlenia m.in. plików PDF, dzięki któremu można korzystać z Serwisu, nabywać i wyświetlać Bilet; urządzenie musi spełniać wszelkie wymagania techniczne, umożliwiające bezawaryjne korzystanie z Serwisu.

§ 3. Rejestracja

1. Z Serwisu mogą korzystać osoby, zarejestrowane w Serwisie (poprzez Konto Użytkownika), oraz osoby które nie dokonały takiej rejestracji (poprzez Konto „Gość”).
2. Warunkiem korzystania z Serwisu jest zaakceptowanie Regulaminu Serwisu BILKOM oraz Regulaminu.

§ 4. Zawarcie Umowy Przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Przewozu z KMŁ jest Bilet. W ramach jednej transakcji Kupujący może nabyć Bilet dla maksymalnie 6 osób (wymagane jest podanie imienia i nazwiska Podróżnego).

2. Bilet jest ważny wyłącznie z dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym tożsamość Podróżnego. Tożsamość podróżnego może być potwierdzona również przy użyciu usługi mObywatel, o której mowa w art. 19e ust. 2 pkt 1 ustawy o informatyzacji. Postanowienia taryfowe, dotyczące przejazdów osób, przewozu rzeczy i zwierząt oraz obowiązujących opłat w pociągach uruchamianych przez KMŁ określone są odpowiednio w TP-KMŁ, RPO-KMŁ, a także w warunkach taryfowych obowiązujących ofert specjalnych.
3. Bilet można nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 5 minut przed planowanym terminem podróży.
4. Za pośrednictwem Serwisu BILKOM można nabyć bilety:
 - 1) jednorazowe:
 - a. wg taryfy normalnej, z zastosowaniem i ulg ustawowych oraz ulgi handlowej dla seniora 30% w ramach oferty „Taryfa Małopolska” z wyłączeniem przejazdów do/z Kraków Lotnisko;
 - b. wg taryfy normalnej, z zastosowaniem i ulgi ustawowych oraz ulgi handlowej dla seniora 30% w ramach oferty „Taryfa Małopolska” wyłącznie w przypadku przejazdu do/z Kraków Lotnisko;
 - c. wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych w ramach oferty „Taryfa Górską”;
 - d. wg oferty „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi”;
 - e. wg oferty „Taryfa Aglomeracyjna”;
 - f. wg oferty „Małopolski bilet dla rodziny”;
 - 2) wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulgi ustawowych sprzedawanych w ramach „Pakietu Podróżnika”;
 - 3) wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulgi ustawowych w ramach „Wspólnego Biletu” wraz z suplementacją w przypadku przejazdu do/z Kraków Lotnisko;
 - 4) na przewóz psa, roweru, bagażu.

§ 5. Dane zamieszczone na Bilecie

1. Na Bilecie zamieszczane są m.in. następujące informacje:
 - 1) nazwa Przewoźnika,
 - 2) imię i nazwisko Podróżnego,

- 3) kategoria pociągu,
 - 4) data wyjazdu,
 - 5) rodzaj oraz wymiar ulgi,
 - 6) relacja przejazdu (nazwę stacji/przystanku wyjazdu i stacji/przystanku przeznaczenia) lub obszar (strefę) obowiązywania biletu;
 - 7) seria i numer Biletu,
 - 8) forma płatności,
 - 9) kod 2D,
 - 10) wysokość opłaty za przejazd,
 - 11) inne informacje (np. wypis „Taryfa Małopolska”).
2. Bilety są ważne wyłącznie na przejazdy pociągami uruchamianymi przez KMŁ.
 3. Dane na bilecie są zamieszczone w języku polskim.

§ 6. Zakup Biletu

1. W celu zakupu Biletu należy:
 - 1) wybrać: relację, datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu, rodzaj ulgi (w razie korzystania z ulgi);
 - 2) podać liczbę osób, które będą odbywały podróż wraz ze wskazaniem taryfy (normalna lub ulgowa);
 - 3) wpisać imię i nazwisko Podróżnego;
 - 4) opłacić przejazd.

Płatności należy dokonać w ciągu 15 minut od złożenia zamówienia, ale nie później niż na 5 minut przed godziną odjazdu pociągu z danej stacji, zgodnie z zamówieniem. W przypadku braku potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym terminie nastąpi automatyczne anulowanie zamówienia.
2. Bilet może mieć formę elektroniczną lub wydruku papierowego.
3. Zakupiony Bilet Podróżny musi posiadać w trakcie przejazdu oraz okazywać osobom uprawnionym do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie.

§ 7. Zmiana danych osobowych Podróżnego na Bilecie

1. Zmiany danych Podróżnego można dokonać tylko raz przy pomocy Serwisu, najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu.
2. W przypadku zakupu Biletów różnych Przewoźników, zmiana może zostać dokonana w czasie określonym w Regulaminie Przewoźnika, pociągiem którego będzie realizowany pierwszy odcinek podróży.
3. Kolejnej zmiany danych osobowych Podróżnego na Bilecie dokonuje się przez zwrot Biletu i zakup nowego Biletu.
4. Zmiana danych Podróżnego powoduje wygenerowanie nowego Biletu.

§ 8. Zmiana Umowy Przewozu

1. Zmiany Umowy Przewozu dokonuje się za pośrednictwem Serwisu. Zmiana Umowy Przewozu powoduje wygenerowanie nowego Biletu.
2. Zmiany Umowy Przewozu można dokonać w zakresie:
 - 1) terminu odjazdu pociągu,
 - 2) uprawnień podróżnego do ulgi,
 - 3) stacji przeznaczenia.
3. Zmiana Umowy Przewozu poprzez Serwis polega na zakupie nowego Biletu, a następnie zwrocie Biletu wymienianego w ramach jednego, ciągłego procesu bez potrącania odstępnego.
4. Zwrot należności za wymieniony Bilet następuje w przypadku różnicy wynikającej z zakupu Biletu tańszego niż wymieniany.
5. W przypadku kiedy nowy Bilet jest droższy, Klient dopłaca różnicę należności.
6. W przypadku jeśli cena nowego i wymienianego Biletu jest taka sama to nie jest dokonywana żadna operacja płatnicza.
7. Za zakupiony Bilet, po uzyskaniu odpowiedniego poświadczenia, całkowicie niewykorzystany/niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu podróżnemu przysługuje zwrot należności – bez potrącenia odstępnego.
8. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia dotyczy wszystkich pasażerów i należy go dokonać nie później niż przed stacją poprzedzającą stację przeznaczenia;

z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia uważa się, że umowa przewozu została już wykonana i podróżny może jedynie zawrzeć nową umowę.

9. Jeżeli zmiana Umowy Przewozu dokonywana jest w pociągu:
 - 1) w zakresie wskazanym w ust.2 pkt 1 – Pasażer zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w ust.8; obowiązek ten nie dotyczy osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - 2) w zakresie wskazanym w ust. 2 pkt 2-3, a z tytułu zmiany umowy przewozu KMŁ przysługuje:
 - a. niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności na zasadach określonych w § 10,
 - b. wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest nabyć nowy bilet (bez uiszczania opłaty za wydanie biletu w pociągu), z zastrzeżeniem ust.8.
10. W przypadku niedokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust.8, obsługa pociągu stosuje odpowiednio postanowienia RPO-KMŁ.

§ 9. Zwrot Biletu

1. Przez zwrot Biletu należy rozumieć odstąpienie od Umowy Przewozu. Zwrotu można dokonać po zalogowaniu się w Serwisie lub w drodze reklamacji.
2. Podróżny może dokonać zwrotu biletu za pomocą Serwisu najpóźniej do 15 minut przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej z potrąceniem odstępnego w wysokości 10%.
3. W przypadku niedotrzymania terminu zwrotu Biletu zgodnie z ust.2 lub po rozpoczęciu terminu ważności Biletu, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet można ubiegać się na podstawie pisemnej reklamacji.
4. W przypadku częściowo niewykorzystanego Biletu zwrot jest możliwy po otrzymaniu poświadczenia wydanego przez obsługę pociągu stanowiącego podstawę do zwrotu należności.
5. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie przewoźnika i fakt ten został poświadczony przez upoważnionego pracownika przewoźnika;

- 2) w przypadku zwrotu dokumentu przewozu w ramach wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami przewoźnika na inny – ważny na przejazd pociągami przewoźników, których oferta dostępna jest w Serwisie.
6. Podróżny, po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu Biletu (np. w przypadku niewygenerowania się lub błędnego wygenerowania się Biletu z powodu błędnego działania Serwisu), może wystąpić o zwrot należności za niewykorzystany Bilet w drodze pisemnej reklamacji, o której mowa w § 10.
7. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z § 10 Regulaminu.
8. Zwrot należności Podróżnego następuje na konto bankowe Podróżnego, z którego dokonano płatności za bilet.
9. Jeżeli jeden z podróżnych zrezygnuje z przejazdu na podstawie Biletu zakupionego za pośrednictwem Serwisu, wydanego na przejazd dla więcej niż jednej osoby – należy dokonać jego zwrotu i zakupić nowy bilet dla właściwej liczby osób.

§ 10. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach:
 - 1) ustawy Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020, poz.8);
 - 2) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006, Nr 38, poz. 266) wraz z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz. 2406);
 - 3) Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007.
2. Reklamacja składana Przewoźnikowi może dotyczyć, w szczególności:
 - 1) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) sytuacji, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i wystawieniem nowego biletu, a może udowodnić, że posiadał ważny bilet na przejazd, lub posiadał dokument uprawniający do przejazdu ulgowego.

3. Reklamację składa się w formie pisemnej:
 - 1) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów,
 - 2) osobiście w Spółce "Koleje Małopolskie" sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków lub w kasie biletowej KMŁ na antresoli Dworca PKP Kraków Główny (obok V peronu),
 - 3) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2022, poz. 896 z późn.zm.) na adres: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków,
 - 4) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: pasazer@kolejemaalopolskie.com.pl.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres siedziby przewoźnika (KMŁ)
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) osoby uprawnionej do złożenia reklamacji;
 - 3) kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu;
 - 4) uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
 - 7) podpis uprawnionego albo podróżnego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
5. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej zwrotu należności, z tytułu całkowicie niewykorzystanego biletu, jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli Biletu, którego reklamacja dotyczy.
6. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.
7. Jeżeli do Biletu była wystawiona faktura VAT we wniosku należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzonej kopii faktury korygującej.
8. Szczegółowe postanowienia dotyczące reklamacji zawarte są w RPO-KMŁ.

§ 11. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet zakupiony w Serwisie nie jest fakturą VAT.
2. Faktura jest wystawiana w formie elektronicznej, generowana w postaci pliku PDF zgodnie z postanowieniami „Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu „BILKOM”.
3. Dane Kupującego zarejestrowanego w Serwisie pobierane są automatycznie z konta Kupującego; Kupujący niezarejestrowany zobowiązany jest do podania następujących danych niezbędnych do wystawienia faktury: nazwa firmy lub os. fizycznej, NIP, ulica, kod pocztowy, miasto.
4. Fakturę w przypadku podróży niezarejestrowanych w Serwisie można uzyskać po dokonaniu transakcji lub do 15-go dnia miesiąca następującego po miesiącu zakupu biletu, poprzez złożenie wniosku do KMŁ o wystawienie Faktury VAT.
5. W razie jakichkolwiek nieprawidłowości na wystawionej Fakturze VAT, należy zgłosić się do wystawcy Faktury.

§ 12. Prawa i obowiązki Kupującego i Pasażera

1. Kupujący zobowiązany jest:
 - 1) do podania przy korzystaniu z Serwisu prawdziwych i aktualnych danych;
 - 2) potwierdzić zapoznanie się z postanowieniami „Regulaminu sprzedaży przez BILKOM biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.” na każde żądanie Serwisu;
 - 3) umożliwić zapoznanie się z Regulaminem BILKOM każdej osobie, dla której zakupiony został Bilet.
2. Akceptując Regulamin BILKOM Kupujący oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu są prawdziwe, aktualne, zgodne z jego najlepszą wiedzą.
3. Pasażer zobowiązany jest:
 - 1) okazać obsłudze pociągu KMŁ dokonującej kontroli dokumentów przewozu:
 - a. właściwy Bilet wyświetlony na Urządzeniu – w taki sposób aby osoba dokonująca kontroli Biletu mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie oraz

- zeskanować kod 2D (podczas kontroli na urządzeniu elektronicznym powinna być ustawiona maksymalna jasność ekranu) lub
- b. bilet wygenerowany przez System w formacie PDF wydrukowany na kartce papieru formatu A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi – w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła odczytać wszystkie dane na Bilecie oraz zeskanować kod 2D,
 - c. dokument stwierdzający tożsamość, w przypadku gdy dane Pasażera znajdują się na okazanym Bilecie;
- 2) posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, który należy okazywać i wręczać osobom upoważnionym do kontroli. Obowiązek wręczania legitymacji służbowej nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej oraz umundurowanych funkcjonariuszy Policji.
4. Pasażera, który nie spełni powyższych warunków, traktuje się jak osobę bez ważnego biletu na przejazd. Wyczerpanie baterii w Urzędzeniu lub brak zasięgu nie zwalnia Pasażera z obowiązku okazania ważnego biletu na przejazd.

§ 13. Prawa i obowiązki KMŁ

1. KMŁ ma prawo odstąpić od Umowy Przewozu zawartej przy wykorzystaniu Serwisu w przypadku naruszenia przez Kupującego niniejszego Regulaminu BILKOM (np. jeżeli urządzenie elektroniczne, za pośrednictwem którego okazuje Bilet funkcjonuje niepoprawnie bądź nie spełnia wymogów potrzebnych do wyświetlenia biletu w taki sposób, żeby osoba dokonująca kontroli biletu mogła zeskanować kod 2D).
2. W związku z zawartą Umową Przewozu, KMŁ zobowiązuje się do:
 - 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą Umową Przewozu;
 - 2) rozpatrzenia reklamacji, zgodnie z § 10.

§ 14. Ochrona danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych podróżnych w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. odbywa się zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych

w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej: „RODO”.

2. Administratorem danych osobowych podróżnych jest Spółka: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, dalej jako „Spółka”.
3. Dane osobowe podróżnych mogą być przetwarzane w następujących celach:
 - 1) **zawarcia i realizacji umowy przewozu** w związanej ze świadczeniem usług użyteczności publicznej w zakresie transportu publicznego, w szczególności w celu zrealizowania procesu zakupu biletów, w tym drogą elektroniczną oraz kontroli biletów i uprawnień przejazdowych podróżnego (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. b RODO w związku z art. 6 ust. 1 lit. e RODO);
 - 2) **wykonania obowiązków wynikających z prawa przewozowego** oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - 3) **wykonania uprawnień wynikających z prawa przewozowego** oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy związanych z żądaniem okazania dokumentu tożsamości podróżnego oraz zatrzymaniem dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, co do którego istnieje podejrzenie podrobienia, przerobienia (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora, w zw. z art. 33a ust. 7 ustawy Prawo przewozowe);
 - 4) **wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust.1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora, w zw. z art. 33a ust. 3 i 4 ustawy Prawo przewozowe oraz przeciwdziałanie zjawisku wyłudzenia przejazdów w oparciu o art. 121 ustawy Kodeks wykroczeń);
 - 5) **rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszone reklamacje** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci udzielenia odpowiedzi na reklamację w ustawowych terminach oraz ewentualnego wezwania do uzupełnienia braków reklamacji -> art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z § 5 i 6 Rozporządzenia Ministra Transportu i

Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego oraz art. 55 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym);

- 6) **rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszone skarg i wnioski** (podstawa przetwarzania -> realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci udzielenia odpowiedzi na skargę/wniosek tj. art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z przepisami Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym);
- 7) **wystawienia faktury w związku ze sprzedażą biletów oraz realizacji obowiązków podatkowych** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze -> art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 106b ust.1 pkt.1 ustawy VAT, przepisami ustawy o rachunkowości oraz przepisami Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 października 2021 r. w sprawie wystawiania faktur);
- 8) **wykonania czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych** (podstawa przetwarzania -> wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze tj. art. 6 ust.1 lit. c RODO w zw. z art. 4. ust.1 ustawy o rzeczach znalezionych,
- 9) **realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas realizacji zgłoszonego przejazdu** (podstawa przetwarzania: art. 9 ust. 1 lit. g RODO w zw. z art. 22 i art. 24 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 1371/2007/WE z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, tj. niezbędność przetwarzania ze względów związanych z ważnym interesem publicznym, na podstawie przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE);
- 10) **realizacji obowiązków statystycznych i sprawozdawczych wobec organów i urzędów państwowych** (art. 6 ust.1 lit. c RODO w związku z przepisami Ustawy o statystyce publicznej z dnia 29 czerwca 1995 r. (t.j. Dz.U. 2022, poz.459 z późn.zm.);

- 11) **prowadzenia monitoringu wizyjnego wobec podróżnych** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora w postaci kontroli bezpieczeństwa oraz ochrony mienia Spółki;
 - 12) **udzielenia odpowiedzi na wiadomość wysłaną przez podróżnego przez formularz kontaktowy na stronie internetowej Spółki, prowadzenia w związku z tym dalszej korespondencji** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych);
 - 13) **ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami mogącymi wyniknąć z umowy przewozu lub przepisów prawa – w związku z realizowaniem celów o których mowa powyżej** (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych);
4. Wszędzie tam gdzie obowiązek podania danych nie będzie wynikał z przepisów prawa, podanie danych osobowych przez podróżnego jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji wyżej wskazanych celów. Brak podania danych może uniemożliwić np. złożenie skutecznej reklamacji (po bezskutecznym wezwaniu do uzupełnienia danych zgodnie z przepisami) czy zawarcie umowy przewozu (gdy jest zawierana drogą elektroniczną).

5. Odbiorcami danych osobowych mogą być:

- 1) PKP Informatyka spółka z o.o.,
- 2) Urząd Marszałkowski,
- 3) pracownicy Spółki,
- 4) ubezpieczyciele,
- 5) dostawcy usług i programów informatycznych z których korzysta Spółka,
- 6) przewoźnicy, z którymi współpracuje Spółka w ramach wykonywania usług przewozu oraz ich pracownicy: Polregio S.A., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Dolnośląskie S.A., Koleje Śląskie sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., Arriva RP sp. z o.o., „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o., PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o., PKP Intercity S.A. i Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A., oraz ich przedstawiciele: Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie, Zarząd Dróg Wojewódzkich w Krakowie, Gmina Miejska Kraków,
- 7) podmioty świadczące usługę pośrednictwa sprzedaży biletów,

- 8) podmioty przeprowadzające kontrole/audyty w Spółce, w szczególności Urząd Marszałkowski, Urząd Transportu Kolejowego, Urząd Skarbowy, Najwyższa Izba Kontroli,
 - 9) producent oprogramowania służącego do monitorowania taboru Spółki,
 - 10) organy statystyki publicznej: Główny Urząd Statystyczny.
6. Poza podmiotami wskazanymi w ust. 5 powyżej, dane nie będą nikomu ujawniane, chyba, że będzie to niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest Spółka lub wynikać to będzie z przepisów prawa (z zastrzeżeniem zapewnienia legalności takiego ujawniania). W przypadku gdyby dochodziło do współadministrowania danymi osobowymi, podróżni zostaną o tym poinformowani w drodze postanowień odrębnych regulaminów, regulujących także kwestie sposobu zapoznania się z wzajemnymi uzgodnieniami.
 7. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas trwania umowy przewozu i realizacji towarzyszących jej celów (windykacji należności, rozpatrzenia reklamacji), a następnie przez okres niezbędny dla ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami mogącymi wynikać z umowy lub przepisów prawa (zgodnie z Prawem przewozowym, Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady 1371/2007/WE z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz Kodeksem cywilnym).
 8. Dane osobowe przetwarzane w celu wystawienia faktury VAT oraz realizacji obowiązków podatkowych będą przetwarzane przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku (art. 74. 1 pkt. 8 ustawy o rachunkowości, art. 70 § 1 Ordynacji podatkowej).
 9. Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji obowiązków wynikających z prawa przewozowego oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy będą przetwarzane przez czas przedawnienia zobowiązań publicznoprawnych w zakresie ich realizacji.
 10. Dane przetwarzane w celu prowadzenia monitoringu wizyjnego wobec podróżnych będą przetwarzane przez okres nieprzekraczający 3 miesięcy od dnia nagrania lub do czasu prawomocnego zakończenia postępowania, jeśli mają one posłużyć jako dowód w sprawie toczącej się przed sądem lub innym organem.
 11. Dane osobowe przetwarzane w celu wykonania uprawnień wynikających z prawa przewozowego oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy oraz w innych przypadkach w których podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f, czyli

- prawnie uzasadniony interes administratora będą przetwarzane do momentu wniesienia skutecznego sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą, nie dłużej niż do czasu przedawnienia roszczeń.
12. W odniesieniu do danych osobowych podróŜnych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO.
 13. Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
 14. Przepisy RODO umoŜliwiają skorzystanie osobom, których dane są przetwarzane z następujących praw:
 - 1) prawa dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych,
 - 2) prawa do przenoszenia danych,
 - 3) prawa do sprostowania danych,
 - 4) prawa do usunięcia danych,
 - 5) prawa do ograniczenia przetwarzania,
 - 6) prawa do zgłoszenia sprzeciwu (gdy przetwarzanie następuje na podstawie uzasadnionego interesu administratora tj. art. 6 ust. 1 lit. f RODO) oraz
 15. Prawa wskazane powyŜej mogą być zgłoszone na adresy wskazane w ust. 16-17. Spółka rozpatrzy zasadność zgłoszonych praw i udzieli odpowiedzi w terminach wskazanych w przepisach RODO.
 16. Osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje takŜe prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2 00-193 Warszawa.
 17. Ze Spółką jako administratorem danych osobowych można kontaktować się na wyŜej podany adres korespondencyjny lub na adres mailowy: sekretariat@kolejemaalopolskie.com.pl. Administrator danych powołał inspektora ochrony danych, z którym kontakt jest moŜliwy pod adresem: iod@kolejemaalopolskie.com.pl.

§ 15. Postanowienia koŃcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy okreœlone w:

- 1) Taryfie przewozowej osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ);

- 2) Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO - KMŁ);
- 3) Warunkach taryfowych oferty pozataryfowej, według której wydany został Bilet ważny na przejazd pociągami KMŁ.

Ww. dokumenty umieszczone są na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemalopolskie.com.pl.