



INFORMACJE DLA PASAŻERA



PODRÓŻNY MA PRAWO DO:

1. Uzyskania przed podróżą informacji o:
 - a) dostępnej ofercie taryfowej i przewozowej (w tym o rozkładach jazdy, najniższych opłatach za przejazd/przewóz oraz najszybszej drodze przejazdu),
 - b) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągu do potrzeb osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się; najbliższej stacji, na której istnieje możliwość bezpośrednio dostępnej pomocy dla tych osób (dotyczy stacji, na których nie ma personelu),
 - c) usługach dostępnych w pociągu oraz możliwości i warunkach przewozu rowerów/hulajnog,
 - d) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie oraz o zaprzestaniu obsługi połączeń,
 - e) możliwości i sposobie zakupu biletu, w tym o najbliższym punkcie odprawy, w którym znajdują się kasy lub automaty biletowe (jeśli na stacji nie ma kasy ani automatu biletowego),
 - f) procedurach wnoszenia skarg i reklamacji oraz postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągu;
 - g) o tym, czy dany bilet stanowi *wspólny bilet* w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2021/782 – informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej: www.kolejmalopolskie.com.pl.
2. Nabycia biletu w jednym z kanałów dystrybucji: kasy biletowe, punkty sprzedaży biletów, automaty biletowe, obsługa pociągu, elektroniczne i internetowe kanały sprzedaży.
3. Odbycia przejazdu, przewozu bagażu ręcznego, roweru, hulajnogi (jeżeli warunki techniczne taboru na to pozwalają) oraz zwierząt – zgodnie z zawartą umową przewozu.
4. Dochodzenia roszczeń w zakresie odpowiedzialności cywilnej przewoźnika za śmierć lub zranienie, a ponadto za szkody wynikłe na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty bagażu ręcznego i zwierząt przewożonych w pociągu pod własnym nadzorem.
5. Odszkodowania za utratę lub uszkodzenie sprzętu osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się z winy przewoźnika.
6. Uzyskania poświadczenia na bilecie o odwołaniu (opóźnieniu) pociągu lub utracie połączenia.
7. Otrzymańa zwrotu należności za bilet, na zasadach określonych w Regulaminie przewozu (RPO-KMŁ) i Taryfie przewozowej (TP-KMŁ).
8. Odstąpienia biletu, gdy nie jest imienny i podróż nie została jeszcze rozpoczęta.
9. Oczekiwania na podjęcie przez przewoźnika odpowiednich środków dla zapewnienia mu osobistego bezpieczeństwa w pociągach.
10. Nieodpłatnej pomocy w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania, a także zakupu/zalegalizowania biletu w pociągu bez dodatkowych opłat – jeśli jest osobą z niepełnosprawnością lub osobą o ograniczonej możliwości poruszania się.
11. Składania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych Rozporządzeniem 2021/782.



PODRÓŻNY MA OBOWIĄZEK:

1. Bezpośrednio po otrzymaniu biletu – upewnić się, czy został on wystawiony zgodnie ze wskazówkami podróżnego.
2. Posiadać w trakcie przejazdu ważne dokumenty przewozu i wręczać je podczas kontroli na każde żądanie.
3. Jeśli nie posiada ważnego biletu na przejazd zobowiązany jest - wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła pociągu – kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia/zalegalizowania biletu. Podróżny zobowiązany jest, w przypadku nieobecności obsługi, oczekiwać na jej przybycie z przodu pociągu (obowiązek ten nie dotyczy osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się).
4. Zgłosić się do punktu odprawy lub obsługi pociągu, jeśli zamierza zmienić warunki, odstąpić od umowy przewozu albo uzyskać odpowiednie poświadczenie na bilecie uprawniające do dochodzenia roszczeń w związku z zawartą umową przewozu.
5. Uiszczyć należność za przejazd/przewóz oraz: opłatę za wydanie biletu w pociągu, kiedy na stacji znajduje się czynna kasa biletowa lub opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 r. - jeśli został uznany za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu.
6. Stosować się do przepisów określonych w Regulaminie przewozu (RPO-KMŁ) oraz do przepisów celnych i administracyjnych, a także innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
7. Nie stwarzać zagrożenia dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu kolejowego oraz dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych.
8. Sprawować bezpośredni nadzór nad zabranymi ze sobą do pociągu: rzeczami (w tym hulajnogą), rowerem i zwierzętami oraz odpowiadać za szkody przez nie spowodowane.
9. Przy przewozie rzeczy przestrzegać przepisów Regulaminu przewozu (RPO-KMŁ) i Taryfy przewozowej (TP-KMŁ) oraz Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID), a także odpowiadać za szkody wynikłe z niezastosowania się do nich.
10. Zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się przynajmniej na 24 godziny, zanim taka pomoc będzie potrzebna; osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przewoźnika (maks. do 60 minut przed godziną odjazdu), ale nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.



INFORMACJE DLA PASAŻERA



ZAKUP BILETÓW NA PRZEJAZDY POCIĄGAMI „KOLEJE MAŁOPOLSKIE” SP. Z O.O.

Bilet na przejazd pociągami osobowymi uruchamianymi przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. można nabyć:



W kasach biletowych



lub u innych przewoźników:



NAJBLIŻSZE STACJE, NA KTÓRYCH ZNAJDUJE SIĘ KASA BILETOWA

Kraków Główny	ul. Pawia 5a, 31-154 Kraków	Nowy Sącz	ul. Kolejowa 15, 33-500 Nowy Sącz	Oświęcim
Kraków Płaszów	Plac Braci Dudzińskich 1, 30-556 Kraków	Zakopane	ul. Chramcówki 35, 34-500 Zakopane	ul. Powstańców Śląskich 22, 32-600 Oświęcim
Bochnia	ul. Księcia Józefa Poniatowskiego 29, 32-700 Bochnia	Krzyszowice	ul. Kolejowa 1, 32-065 Krzyszowice	
Tarnów	Plac Dworcowy 4, 33-100 Tarnów	Sędziszów	ul. Dworcowa 25, 28-340 Sędziszów	



W automatach biletowych

Stacjonarne automaty biletowe znajdują się na wybranych stacjach i przystankach osobowych. Mobilne automaty biletowe znajdują się w pociągach „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.



Przez Internet oraz za pośrednictwem wybranych aplikacji mobilnych



U obsługi pociągu*



Gotówka
(wyłącznie w PLN)



Karta
płatnicza



Płatność
bezigotówkowa

* **Opłata za wydanie biletu** – pobierana w przypadku, gdy na stacji jest czynna kasa biletowa (więcej informacji w tym zakresie jest zamieszczonych w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ), dostępnym na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemaalopolskie.com.pl lub do wglądu w kasach biletowych KMŁ. **Opłaty nie pobiera się od osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się.**



OPLATA ZA PRZEJAZD BEZ WAŻNEGO BILETU

Podróżny nieposiadający ważnego biletu na przejazd zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła pociągu – kierunek jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia/zalegalizowania biletu. Podróżny zobowiązany jest, w przypadku nieobecności obsługi, oczekiwać na jej przybycie z przodu pociągu (obowiązek ten nie dotyczy osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się).

W razie stwierdzenia podczas kontroli w trakcie przejazdu braku:

- odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
- przewoźnik lub osoba przez niego upoważniona pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.

Opłata dodatkowa wynosi:



300 PLN

za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu



240 PLN

za przejazd bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu



120 PLN

za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt



900 PLN

za spowodowanie nieuzasadnionego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego



INFORMACJE DLA PASAŻERA



INFORMACJE PRZED PODRÓŻĄ

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. prowadzi przewóz osób pociągami osobowymi w klasie 2.

Szczegółowe informacje na temat Taryfy przewozowej osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., cen biletów, ofert handlowych, Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. można uzyskać w kasach biletowych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., za pośrednictwem infolinii przewoźnika oraz na stronie internetowej: www.kolejemalopolskie.com.pl.

Infolinia jest czynna od poniedziałku do piątku (oprócz świąt) w godz. 7:30 – 15:30, numer tel. 12 288 82 00.



OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ ORAZ O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

1. Na stacjach, na których obecny jest personel, osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się zapewniana jest nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania z pociągu lub przesiadania się do pociągu skomunikowanego.
2. Aby zagwarantować pomoc, o potrzebie jej udzielenia, należy poinformować przewoźnika co najmniej 24 godziny przed rozpoczęciem podróży. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, pracownicy „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. dołożą wszelkich starań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się mogła odbyć podróż.
3. Zgłoszenia przejazdu osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się przyjmowane są całodobowo pod nr telefonu: **790 374 036** lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: asysta@kolejemalopolskie.com.pl.
4. Wyżej wskazane osoby lub ich opiekunowie powinni podjąć wszelkie racjonalne działania w celu poinformowania przewoźnika o zgłoszonym przejeździe, który jednak się nie odbędzie z co najmniej 12-godzinnym wyprzedzeniem.
5. Stacje z możliwością odprawy osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się: **Tarnów, Kraków Główny, Katowice.**



SKARGI I REKLAMACJE

1. Skargi dotyczące jakości świadczonych usług przewozowych, w szczególności dotyczące praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia (UE) 2021/782, w tym skargi dotyczące niewłaściwego wykonania umowy można:
 - a) kierować na adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej przewoźnika: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, e-mail: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl albo złożyć używając formularza na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemalopolskie.com.pl.
 - b) złożyć osobiście w dowolnej kasie biletowej.
2. Reklamacje w zakresie wadliwego działania automatów biletowych MKA można składać do firmy UNICARD Smart City sp. z o.o. w formie wiadomości e-mail na adres: reklamacje@mka.malopolska.pl,
3. Reklamacje dotyczące biletów zakupionych w różnych kanałach sprzedaży należy kierować odpowiednio na adres wskazany na zakupionym bilecie lub do przewoźnika „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. na adres wskazany w pkt 1 lub osobiście w kasach biletowych, których wykaz, wraz z godzinami otwarcia, zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemalopolskie.com.pl.
4. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację/skargę w terminie 30 dni od dnia jej wpływu, pod warunkiem, że spełnia ona wymogi formalne, czyli zawiera: imię i nazwisko podróżnego, adres zamieszkania/adres e-mail, nr rachunku bankowego – w razie uznania reklamacji, niezbędne kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu, kwotę roszczenia, uzasadnienie reklamacji oraz podpis podróżnego w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
5. Przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. podlega przepisom Rozporządzenia (UE) 2021/782.
6. Organem sprawującym nadzór nad przestrzeganiem przepisów ww. rozporządzenia jest Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, nr infolinii 224 604 080 lub 801 044 080, adres e-mail: pasazer@utk.gov.pl.



WAŻNE

Bilety jednorazowe zakupione u obsługi pociągu oraz w kasach biletowych na dowolną odległość stanowią fakturę VAT i do takich biletów nie wystawia się odrębnych faktur (nawet na życzenie podróżnego).

Fakturę VAT na zakupione bilety okresowe można otrzymać:

1. W przypadku nabycia biletu w kasie biletowej – w momencie zakupu po poinformowaniu kasjera o zamiarze otrzymania faktury i podaniu numeru NIP;
2. W przypadku nabycia biletu za pośrednictwem systemu MKA (automaty stacjonarne lub mobilne i aplikacja iMKA):
 - a) w punkcie obsługi MKA (adresy punktów obsługi MKA są wskazane na stronie internetowej www.mka.malopolska.pl);
 - b) drogą e-mail: reklamacje@mka.malopolska.pl na podstawie przedłożonych oryginałów biletów.
3. W przypadku nabycia biletu u obsługi pociągu lub w automacie biletowym (innym, niż automat MKA): po złożeniu wniosku drogą e-mail na adres: sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl.
4. Zasady wystawiania faktur VAT za bilety elektroniczne określone są w regulaminie właściwym dla danego elektronicznego kanału sprzedaży.



INFORMACJE DLA PASAŻERA



POŚWIADCZENIA

1. W przypadku opóźnienia pociągu należy zwrócić się do kierownika pociągu (obsługi pociągu) w celu uzyskania informacji o możliwości kontynuowania podróży lub skomunikowania pociągów.
2. Fakt opóźnienia lub odwołania pociągu poświadcza odpowiednio kasa biletowa lub obsługa pociągu.
3. Kasa biletowa lub obsługa pociągu poświadcza także częściowe lub całkowite niewykorzystanie biletu.



PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z ZAGUBIONYM BAGAŻEM

1. W przypadku pozostawienia/zagubienia bagażu w pociągu należy skontaktować się z:
 - a) punktem przyjęcia rzeczy znalezionych w pociągach Kolei Małopolskich tel. **727 440 020** czynnym od poniedziałku do piątku (oprócz świąt) w godzinach 7:30 do 15:30, Kraków Główny, ulica Pawia 5a (Antresola dworca PKP obok V peronu),
 - b) w pozostałych godzinach oraz w dni wolne – wyłącznie telefonicznie pod nr tel. **12 307 16 68**.
2. Jeżeli osoba uprawniona do odbioru rzeczy nie zgłosi się w ciągu 3 dni, rzecz przekazuje się do właściwego starosty, zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 20 lutego 2015 roku o rzeczach znalezionych.



WARUNKI PRZEWOZU ROWERÓW I HULAJNÓG

1. Rower można przewieźć:
 - a) w pociągu przystosowanym do przewozu rowerów,
 - b) w wyznaczonym miejscu, oznaczonym piktogramem,
 - c) na podstawie biletu na przewóz roweru.
2. Przewoźnik pobiera opłatę za przewóz niezłożonej hulajnogii. Wysokość opłaty jest określona w TP-KMŁ.
3. Złożony rower w pokrowcu oraz złożona hulajnoga nie podlega opłacie.
4. Nie przewozi się rowerów w Zastępczej Komunikacji Autobusowej (ZKA) – przewóz rowerów dopuszczony jest wyłącznie w wybranych pojazdach.
5. Przewoźnik może odmówić przewozu roweru/hulajnogii, jeżeli frekwencja podróżnych w pojeździe jest wysoka oraz ze względu na ciężar i rozmiary roweru/hulajnogii.



HONOROWANIE BILETÓW

Warunki i zasady wzajemnego honorowania biletów pomiędzy „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., a innymi przewoźnikami zawarte są na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemaalopolskie.com.pl w zakładce: Dla pasażera → Honorowanie biletów



RODO

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych (RODO)



Administratorem danych osobowych (ADO) jest spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, KRS 0000500799, e-mail: sekretariat@kolejemaalopolskie.com.pl.

ADO powołał Inspektora Ochrony Danych, e-mail: iod@kolejemaalopolskie.com.pl. ADO przetwarza Państwa dane osobowe w związku z wykonaniem przewozu. Ponadto, pojazdy objęte są monitoringiem, co może wiązać się z przetwarzaniem również Państwa wizerunku. Monitoring obejmuje miejsca ogólnodostępne – wejścia do pociągu, obszar pociągu oraz korytarze, nie obejmuje toalet. Monitoring stosowany jest celem zapewnienia bezpieczeństwa oraz ochrony mienia. Nagrania z monitoringu są przechowywane maksymalnie przez 3 miesiące do dnia nagrania. Pojazdy objęte są również monitoringiem GPS, który pozwala na określenie ich położenia geograficznego i prawidłowego działania systemu informacji pasażerskiej (SIP).

Przysługuje Państwu prawo dostępu do danych, ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Więcej szczegółów dotyczących przetwarzania danych osobowych znajduje się:

✓ w sekretariacie
(w siedzibie ADO)



✓ na stronie internetowej:
www.kolejemaalopolskie.com.pl

✓ na stronie
BIP Kolei Małopolskich