



**Regulamin sprzedaży przez KOLEO
biletów ważnych na przejazd pociągami
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
(Regulamin KOLEO-KMŁ)**

Tekst jednolity obowiązujący od 1 kwietnia 2025 r.

Spis treści

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

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.	17.01.2023	4/2023	01.02.2023 r.	17.01.2023	
2.	14.12.2023	212/2023	18.12.2023 r.	13.12.2023	
3.	18.02.2025	64/2025	03.03.2025 r.	18.02.2025	
4.	25.03.2025	96/2025	01.04.2025 r.	18.03.2025	

§ 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 pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.*, zwany dalej „*Regulaminem KOLEO-KMŁ*”.
2. Regulamin KOLEO-KMŁ obowiązuje od 12 grudnia 2022 r. i określa warunki i zasady zakupu biletu.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Podróżny akceptuje jednocześnie Regulamin KOLEO.PL, dostępny na stronie internetowej www.koleo.pl. Jeżeli Podróżny nie akceptuje warunków Regulaminu KOLEO-KMŁ i/lub Regulaminu KOLEO.PL albo nie spełnia wymagań technicznych, m.in. w zakresie korzystania z platformy KOLEO.PL określonych w Regulaminie KOLEO.PL, zakup biletu jest niemożliwy.
4. Szczegółowe zasady korzystania z usług dostarczanych przez Usługodawcę określone są w odpowiednich regulaminach, w tym w Regulaminie KOLEO.PL, dostępnym na stronie internetowej: <https://pomoc.koleo.pl/pyt/regulamin-koleo>.
5. W celu zakupu biletu Podróżny musi dokonać rejestracji w systemie KOLEO na zasadach określonych w Regulaminie KOLEO.PL.
6. Podróżny może nabyć bilet dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Podróżny.
7. 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.
8. 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.
9. Podróżny korzysta z KOLEO.PL 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 poza zakres objęty pełnomocnictwem.
10. Regulamin KOLEO-KMŁ oraz każda jego zmiana zamieszczana jest na stronie internetowej www.kolejemalopolskie.com.pl oraz na www.koleo.pl.

11. Akceptując Regulamin KOLEO-KMŁ 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.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w *Regulaminie KOLEO-KMŁ* 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 pociągiem obsługiwanych przez KMŁ, zgodnie ze wskazaniem na danym bilecie.
- 3) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument wskazany w TP-KMŁ.
- 4) **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.
- 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. **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.

- 7) **Pasażer** – każda osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu.
- 8) **Podróżny** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, nieprowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, którzy ukończyli proces rejestracji i korzystają z KOLEO w celu nabycia biletu. Usługodawca zawiera z Podróżnym jednostkową transakcję zakupu biletu, a jego imię i nazwisko jest umieszczone na bilecie.
- 9) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie, mające postać odrębnego dokumentu.
- 10) **Regulamin sprzedaży przez KOLEO biletów ważnych na przejazd pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.** – Regulamin KOLEO-KMŁ – to niniejszy regulamin, którego znajomość oraz akceptację Podróżny potwierdza podczas zakupu biletu.
- 11) **RPO-KMŁ** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępny na stronie internetowej: www.kolejemaalopolskie.com.pl.
- 12) **TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępna na stronie internetowej: www.kolejemaalopolskie.com.pl.
- 13) **Umowa przewozu** – umowa zawarta z KMŁ za pośrednictwem platformy KOLEO na przewóz osób, rzeczy i zwierząt pociągami uruchamianymi przez Spółkę.
- 14) **Urządzenie elektroniczne** – stacjonarne (np. komputer stacjonarny) lub przenośne urządzenie elektroniczne np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, netbook z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone, umożliwiające zarejestrowanemu 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 przeglądarek wskazanych w § 3 ust.2 pkt 2 lit. b i lit. c.
- 15) **Usługodawca** – Astarium sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Francuska 11a, 03-906 Warszawa, KRS: 0000416223, właściciel platformy 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.PL oraz Regulaminu KOLEO-KMŁ,
 - 2) spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) posiadanie dostępu do sieci Internet,
 - b) zainstalowanie w systemie operacyjnym jednej z następujących przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript:
 - Internet Explorer 11+,
 - Google Chrome 45+,
 - Mozilla Firefox 40+,
 - Safari 8+.
 - c) zainstalowanie w przypadku korzystania z urządzenia elektronicznego jednej z następujących przeglądarek:
 - Mobile Safari, iOS 10+
 - Mobile Chrome, Android 5+.
 - 3) wprowadzenie do formularza rejestracyjnego następujących danych:
 - a) imienia i nazwiska,
 - b) adresu e-mail,
 - c) daty urodzenia,
 - d) hasła,
 - e) danych do faktury (w przypadku gdy Podróżny chce otrzymać fakturę VAT).
 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 pociągami 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 kontroli dokumentów przewozu w pociągu 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 taryfy podstawowej: z ulgową usługą transportową,
- b) 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 imienne:

- a) odcinkowe miesięczne według taryfy podstawowej: z ulgową usługą transportową,
- b) odcinkowe miesięczne 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”,
- c) strefowe miesięczne imienne według oferty specjalnej „Taryfa Sądecka”,

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 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 TP-KMŁ.
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. numer pociągu, 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 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.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 – 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;
 - 4) wprowadzić imię i nazwisko Podróżnego, a także Pasażera/Pasażerów;
 - 5) 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 5, 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 KOLEO.
 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 albo w formie wydruku papierowego,
 - 3) w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji.
 9. Faktury za bilety zakupione za pośrednictwem 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) 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 KOLEO.
3. W przypadku chęci zmiany umowy przewozu w odniesieniu do biletu czasowego/strefowego Podróżny powinien najpóźniej 60 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. 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 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 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. 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 pociągu ze stacji wyjazdu, określonej przez Podróżnego w procesie zakupu biletu.

3. Zwrotu zakupionego przez KOLEO biletu czasowego/strefowego można dokonać najpóźniej na 60 minut przed wskazaną na dokumencie przewozu strefą czasową.
4. Zwrotu zakupionego przez KOLEO biletu okresowego (miesięcznego) można dokonać na zasadach 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 wydanych 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. 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 może 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, w Punkcie Obsługi Klienta KMŁ znajdującym się na Dworcu PKP Kraków Główny albo w kasach biletowych KMŁ 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 lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemaalopolskie.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) albo adres e-mail 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, jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu elektronicznego, którego reklamacja dotyczy.
8. Do reklamacji dotyczącej zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet elektroniczny należy:
 - 1) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu;
 - 2) dołączyć kserokopie dokumentów poświadczających całkowite niewykorzystanie biletu z przyczyn niezależnych od Podróżnego;
 - 3) dołączyć informację o numerze nowo zakupionego biletu lub/i jego skan lub zdjęcie;
 - 4) dołączyć poświadczenie 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 KOLEO 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: 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. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres e-mail: pomoc@koleo.pl, w treści korespondencji podając dane niezbędne do wystawienia faktury.
3. Faktura VAT jest generowana w zakładce „Bilety” w systemie KOLEO w profilu Podróżnego.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust.2, przewoźnik wystawi fakturę VAT na wniosek Podróżnego, złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od dnia, w którym zrealizowano usługę przewozu. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres e-mail: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl, w treści korespondencji podając dane niezbędne do wystawienia faktury.

§ 10. Prawa i obowiązki KMŁ

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;
- 3) zapoznać pozostałych Pasażerów odbywających przejazd na podstawie biletu (jeśli tacy są) z postanowieniami Regulaminu KOLEO-KMŁ;
- 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 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.

3. 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.
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.
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.

5. Powołany został także Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisząc wiadomość na adres e-mail: 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 w zakładce: DLA PASAŻERA / RODO.

§ 13. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie KOLEO-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) Zasad odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasad odprawy UUT);
- 5) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym z wyłączeniami wynikającymi z art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym;
- 6) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- 7) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 8) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 9) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- 10) 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;
- 11) właściwych regulaminów KOLEO, dostępnych pod adresem internetowym: <https://www.koleo.pl>.