

Warunki stosowania
„Taryfa Drogowa”
(obowiązują od **1 stycznia 2022r.**)

1. Słownik użytych pojęć

- 1) **Taryfa Drogowa** – zwana dalej „Taryfą” zawiera warunki i zasady korzystania z Autobusowych Linii Dowozowych zwanych dalej „ALD” kursujących na liniach, o których mowa w ust. 3 uruchamianych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o..
- 2) **KMŁ** – „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Raławickiej 56/416, 30-017 Kraków.
- 3) **Pociąg KMŁ** – pociąg osobowy uruchamiany przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
- 4) **ALD** – Autobusowe Linie Dowozowe.
- 5) **Przewoźnik autobusowy** – operator Publicznego Transportu Zbiorowego z którym organizator zawarł umowę na świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego w transporcie drogowym na terenie Województwa Małopolskiego. Przewoźnik wykonuje usługi w zakresie przewozu osób na liniach ALD.
- 6) **Autobus/Bus** – pojazd, którym świadczona jest usługa przewozu osób, rzeczy i zwierząt na liniach ALD.
- 7) **Bilet jednorazowy** – bilet na okaziciela, uprawniający do jednorazowego przejazdu autobusem ALD, nabywany na określoną linię oraz odcinek od przystanku do przystanku zgodnie z relacją zawartą na zakupionym bilecie z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 3 i 5.
- 8) **Bilet odcinkowy miesięczny imienny ALD** – zwany dalej bilet miesięczny jest to bilet, uprawniający do nieograniczonej liczby przejazdów autobusem ALD, odbywanych w ramach linii, na którą został wydany z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 3 i 5.
- 9) **Honorowanie** - jest to sytuacja, w której bilety wydane na przejazd pociągiem KMŁ umożliwiają jednocześnie przejazd ALD, lub odwrotnie, bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat (zakupu nowego biletu).
- 10) **Punkt Przesiadkowy** – miejsce przesiadki z autobusu ALD do pociągu KMŁ lub odwrotnie, o którym mowa w ust. 3 pkt 3 i 5. Punkty przesiadkowe wskazane są w załączniku nr 1 do niniejszej Taryfy.

- 11) **Kierowca autobusu ALD** – prowadzący pojazd oraz prowadzący sprzedaż biletów ważnych w autobusach ALD z zastrzeżeniem pkt 12.
- 12) **Sprzedawca biletów** – pracownik KMŁ prowadzący sprzedaż biletów ważnych w autobusach ALD1.
- 13) **Kasa biletowa KMŁ** – kasa KMŁ prowadząca sprzedaż biletów ważnych w autobusach ALD, zlokalizowana na dworcu PKP w Krakowie Głównym.
- 14) **Kurs ALD** – konkretny przejazd, o określonej godzinie i w danym dniu realizowany zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
- 15) **Przystanek „na żądanie”** – jest to warunkowy przystanek, na którym autobusy zatrzymują się wyłącznie wówczas, gdy potrzeba wsiadania lub wysiadania zostanie odpowiednio wcześniej zasygnalizowana przez Podróżnego. Przystanki „na żądanie” oznaczone są na rozkładzie jazdy jako „n/ż”.
- 16) **Regulamin przewozu ALD** - Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Autobusowych Linii Dostawczych obsługiwanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o. o zwany dalej Regulamin ALD.
- 17) **Oferty specjalne przewoźnika KMŁ** – oferty, które mają zastosowanie w pociągach KMŁ i są honorowane na wybranych odcinkach linii ALD. Warunki taryfowe tych ofert zamieszczone są na stronie internetowej przewoźnika KMŁ: <https://malopolskiekoleje.pl/>.

2. Uprawnieni

- 1) Podróżnym na przejazdy według Taryfy wydaje się bilety:
 - a. jednorazowe na przejazd - w jedną stronę;
 - b. odcinkowe miesięczne imienne „tam i z powrotem”;
 - c. odcinkowe miesięczne imienne TAM.
- 2) Bilety jednorazowe na przejazd w jedną stronę wydawane są:
 - a. według taryfy normalnej;
 - b. z zastosowaniem ulg ustawowych 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95% lub 100%;
 - c. z zastosowaniem ulgi handlowej dla osób powyżej 60 roku życia 30%.

- 3) Bilety odcinkowe miesięczne imienne „tam i z powrotem” oraz odcinkowe miesięczne imienne TAM wydawane są:
 - a. według taryfy normalnej;
 - b. z zastosowaniem ulg ustawowych 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%;
 - c. z zastosowaniem ulgi handlowej dla osób powyżej 60 roku życia 30%.
- 4) Zasady stosowania ulg zawarte są w ust. 6.

3. Zakres ważności

- 1) Taryfa obowiązuje przy przejazdach autobusami ALD na liniach:
 - a. ALD1 B1 – Wieliczka Rynek Kopalnia – Byszyce – Świątniki Górne – Myślenice;
 - b. ALD1 R1 - Wieliczka Rynek Kopalnia - Raciborsko – Dobczyce;
 - c. ALD1 D1 - Wieliczka Rynek Kopalnia – Dobranowice – Hucisko – Łapanów;
 - d. ALD3 – Bochnia – Limanowa;
 - e. ALD4 - Bochnia – Szczurowa;
 - f. ALD5 – Brzesko Okocim – Radłów;
 - g. ALD6 – Tarnów – Bochnia;
 - h. ALD7 – Podłęże – Proszowice.Szczegółowy wykaz przystanków wskazany jest w załączniku nr 4 do niniejszej taryfy.
- 2) Na przejazdy pomiędzy przystankami w relacjach wymienionych w pkt 1 wydaje się bilet jednorazowy zgodnie z odległościami taryfowymi. Wykaz odległości zawarty jest w załączniku nr 4 do niniejszej Taryfy.
- 3) Bilety zakupione według Taryfy honorowane są w pociągach KMŁ do trzeciej stacji/przystanku, licząc od Punktu Przesiadkowego właściwego dla danej linii, z zastrzeżeniem pkt 4. Punkty Przesiadkowe dla poszczególnych linii zostały określone w załączniku nr 1 do niniejszej Taryfy.
- 4) Bilety zakupione na linii wskazanej w pkt 1 lit. g honorowane są w pociągach KMŁ, zgodnie z relacją wskazaną na bilecie.
- 5) Bilety zakupione wg ofert przewoźnika KMŁ, którego stacja docelowa stanowi Punkt Przesiadkowy, są honorowane przy przejazdach ALD do trzeciego przystanku autobusowego, licząc od Punktu Przesiadkowego z zastrzeżeniem pkt 6. Punkty

Przesiadkowe dla poszczególnych linii zostały określone w załączniku nr 1 do niniejszej Taryfy.

- 6) Na linii wskazanej w pkt 1 lit. g honorowane są wszystkie bilety wydane wg ofert przewoźnika KMŁ obowiązujących na tym odcinku. Honorowanie obowiązuje na całym odcinku linii ALD 6 Tarnów – Bochnia odpowiednio w relacji wskazanej na zakupionym bilecie.
- 7) Na liniach wskazanych w pkt 1) lit. a – c w autobusie ALD honorowane są bilety wydane wg Taryfy Wielickiej, odpowiednio w relacji określonej na zakupionym bilecie.

4. Warunki stosowania

- 1) Bilety wg Taryfy można nabyć:
 - a. w autobusie ALD1 – u kierowcy autobusu wsiadając pierwszymi drzwiami lub sprzedawcy biletów niezwłocznie po wejściu do autobusu;
 - b. w autobusie ALD3-7 – u kierowcy autobusu wsiadając pierwszymi drzwiami autobusu;
 - c. w kasie biletowej KMŁ;wyłącznie w dniu wyjazdu.
- 2) Bilet jednorazowy wydawany jest:
 - a. w jedną stronę na przejazd „TAM”;
 - b. w jedną stronę na przejazd „TAM” i jednocześnie na przejazd „z powrotem”.
- 3) Bilet miesięczny wydawany jest na przejazd w:
 - a. jedną stronę „TAM” oraz
 - b. w obie strony - „tam i z powrotem”.
- 4) Bilet jednorazowy ważny jest na konkretny dzień, godzinę oraz kurs, na który został zakupiony. Niedozwolone są przerwy w podróży. Za przerwę w podróży nie uznaje się przesiadania w punkcie przesiadkowym do pociągu KMŁ.
- 5) Bilet miesięczny ważny jest przez okres jednego miesiąca np. od 1 maja do 31 maja, 1 lutego do 28 lutego z zastrzeżeniem pkt 6.
- 6) Bilet miesięczny na dany miesiąc można nabyć od 16-go dnia miesiąca poprzedzającego do 10-go dnia miesiąca w którym bilet będzie obowiązywał.
- 7) Bilet miesięczny uprawnia do nieograniczonej liczby przejazdów na odcinku ograniczonym przystankami określonymi na bilecie w terminie jego ważności.

8) Podczas zakupu biletu miesięcznego podróżny zobowiązany jest podać:

- a. imię i nazwisko;
- b. datę urodzenia;
- c. dane, o których mowa w pkt 9.

Bilet bez podania danych nie może zostać wystawiony. Odmowa podania danych jest równoznaczna z odmową sprzedaży biletu.

9) Dzieci i młodzież uczęszczające do przedszkola, szkoły, szkoły wyższej albo ośrodka lub placówki o charakterze oświatowym poza danymi, o których mowa w pkt 8 zobowiązane są do podania oznaczenia szkoły (przedszkola, szkoły, szkoły wyższej lub placówki oświatowej), do której uczęszcza wraz z nazwą miejscowości, w której jest położona.

10) Po otrzymaniu biletu podróżny zobowiązany jest sprawdzić czy dane zawarte na bilecie są zgodnie z jego życzeniem.

11) W przypadku, gdy podróżny posiada ważny bilet na przejazd ma obowiązek okazać go:

- a. w trakcie kontroli biletów – dotyczy linii ALD1;
- b. okazać kierowcy autobusu przy wejściu do autobusu – dotyczy linii ALD1-7;
oraz w przypadku korzystania na mocy przepisów powszechnie obowiązującego prawa, z przejazdu ulgowego, dokument uprawniający do ulgi lub dokument stwierdzający tożsamość podróżnego.

12) Przewóz roweru w autobusach ALD jest niedozwolony.

13) Przewóz psa pod nadzorem podróżnego w ramach Taryfy odbywa się wg zasad określonych w Regulaminie ALD oraz po uiszczeniu opłat wskazanych w załączniku nr 3. Bilet na przewóz psa nabywa się łącznie z biletem na przejazd lub do okazanego ważnego biletu na przejazd.

14) Taryfa nie łączy się z ofertami taryfowymi oraz innymi ofertami pozataryfowymi i specjalnymi.

15) Na biletach jednorazowych zawarte są informacje: numer kasy/data wystawienia biletu, nazwa Przewoźnika, relacja z przystanku do przystanku, godzina odjazdu, godzina przyjazdu, liczba pasażerów, w tym: rodzaj ulgi i ilość, numer biletu, wysokość VAT, wysokość należności za przejazd oraz informacje dodatkowe.

16) Podróżny powinien żądać wydania biletu przez sprzedającego i winien zachować go na cały czas podróży.

- 17) W przypadku stwierdzenia przez przewoźnika lub osoby przez niego upoważnionej:
- a. braku odpowiedniego dokumentu przewozu;
 - b. braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu;
 - c. niezapłacenia należności za zabrane ze sobą do środka przewozu rzeczy lub zwierzęta albo naruszenia przepisów o ich przewozie;
 - d. spowodowania, bez uzasadnionej przyczyny, zatrzymania lub zmiany trasy środka transportu;
- podróżny zobowiązany jest do poniesienia kosztów wystawionego wezwania do zapłaty, uiszczenia opłaty dodatkowej oraz w przypadku o którym mowa w lit. a-c dodatkowo uiszczenia opłaty za przejazd zgodnie z obowiązującą taryfą.
- 18) Przewoźnik lub osoba przez niego upoważniona w razie stwierdzenia obecności w autobusie podróżnego bez ważnego biletu na przejazd lub na przewóz psa, wystawia wezwanie do zapłaty z opłatą dodatkową.
- 19) Wysokość opłaty dodatkowej wynika z Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 20.01.2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 Nr 14, poz. 117) i jest wskazana w załączniku nr 3 do niniejszej Taryfy.
- 20) Przejście do autobusu innego przewoźnika nie jest dozwolone.
- 21) Autobus zatrzymuje się wyłącznie na wyznaczonych do tego przystankach (miejscach) określonych w rozkładzie jazdy, dla których przewidziane jest wsiadanie i wysiadanie podróżnych.
- 22) Wsiadanie i wysiadanie z autobusu jest dozwolone wyłącznie po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu.
- 23) Nazwy przystanków autobusowych, ze wskazaniem zatrzymujących się na nich autobusów, podaje się do wiadomości publicznej w rozkładzie jazdy. Niektóre przystanki wskazane w rozkładzie są przystankami na żądanie.
- 24) Podróżny, który chce rozpocząć lub zakończyć podróż na przystanku na żądanie - musi z odpowiednim wyprzedzeniem - zasygnalizować kierowcy autobusu ALD chęć skorzystania z przejazdu lub zakończenia podróży.

5. Opłaty

- 1) Cena biletu obejmuje opłatę za przejazd autobusem ALD na wybranej linii wskazanej w ust. 3 pkt 1) .
- 2) Opłata za przejazd uzależniona jest od linii, odległości taryfowej oraz zastosowanej ulgi.
- 3) Odległości taryfowe wskazane są w załączniku nr 4 do niniejszej Taryfy.
- 4) Cena biletu jednorazowego dla linii wskazanych w ust. 3 pkt 1) lit. a – f oraz h wynosi:

Taryfa Drogowa - bilety jednorazowe									
Za odległość	Cena brutto w złotych								
Km	Taryfa N	z ulgą 33%	z ulgą 37%	z ulgą 49%	z ulgą 51%	z ulgą 78%	z ulgą 93%	z ulgą 95%	z ulgą 30%
1-15	3,00	2,01	1,89	1,53	1,47	0,66	0,21	0,15	2,10
16-30	3,50	2,34	2,20	1,78	1,71	0,77	0,24	0,17	2,45
>30	4,00	2,68	2,52	2,04	1,96	0,88	0,28	0,20	2,80

- 5) Cena biletu miesięcznego imiennego dla linii wskazanych w ust. 3 pkt 1) lit. a – f oraz h wynosi:

Taryfa Drogowa - bilety miesięczne									
Za odległość	Cena brutto w złotych								
Km	Taryfa N	z ulgą 33%	z ulgą 37%	z ulgą 49%	z ulgą 51%	z ulgą 78%	z ulgą 93%	z ulgą 95%	z ulgą 30%
1-15	66,00	44,22	41,58	33,66	32,34	14,52	4,62		46,20
16-30	77,00	51,59	48,51	39,27	37,73	16,94	5,39		53,90
>30	88,00	58,96	55,44	44,88	43,12	19,36	6,16		61,60

- 6) Cena biletu jednorazowego dla linii wskazanej w ust. 3 pkt 1) lit. g wynosi:

Taryfa Drogowa - bilety jednorazowe ALD6									
Za odległość	Cena brutto w złotych								
Km	Taryfa N	z ulgą 33%	z ulgą 37%	z ulgą 49%	z ulgą 51%	z ulgą 78%	z ulgą 93%	z ulgą 95%	z ulgą 30%
1-19	4,50	3,01	2,83	2,29	2,20	0,99	0,31	0,22	3,15
20-27	5,50	3,68	3,46	2,80	2,69	1,21	0,38	0,27	3,85
27-37	6,00	4,02	3,78	3,06	2,94	1,32	0,42	0,30	4,20
38-52	7,00	4,69	4,41	3,57	3,43	1,54	0,49	0,35	4,90
>52	7,50	5,02	4,72	3,82	3,67	1,65	0,52	0,37	5,25

- 7) Cena biletu miesięcznego imiennego dla linii wskazanej w ust. 3 pkt 1) lit. g wynosi:

Taryfa Drogowa - bilety miesięczne ALD6

Za odległość	Cena brutto w złotych							
	Km	Taryfa N	z ulgą 33%	z ulgą 37%	z ulgą 49%	z ulgą 51%	z ulgą 78%	z ulgą 93%
1-19	100,00	67,00	63,00	51,00	49,00	22,00	7,00	5,00
20-27	115,00	77,05	72,45	58,65	56,35	25,30	8,05	5,75
27-37	120,00	80,40	75,60	61,20	58,80	26,40	8,40	6,00
38-52	155,00	103,85	97,65	79,05	75,95	34,10	10,85	7,75
>52	175,00	117,25	110,25	89,25	85,75	38,50	12,25	8,75

6. Stosowane ulgi

- 1) Przewoźnik honoruje uprawnienia wynikające z przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (t.j., Dz.U. z 2018, poz. 295). Szczegółowy wykaz stosowanych ulg stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Taryfy.
- 2) Poza uprawnieniami do ulgowych przejazdów wynikającymi z przepisów ustawy, o której mowa w pkt 1), Przewoźnik stosuje ulgę handlową w wysokości 30% dla osób, które ukończyły 60 rok życia. Podróżny chcący skorzystać z przejazdu ulgą 30% zobowiązany jest posiadać w autobusie ALD dokument stwierdzający wiek.
- 3) W przypadku biletów ulgowych ważnych na przejazd pociągami uruchamianymi przez KMŁ, honorowanymi w ALD, zastosowanie mają przypisy *Taryfy przewozowej osób, rzeczy i zwierząt Koleje Małopolskie (TP-KMŁ)*.

7. Zmiana umowy przewozu oraz zwrot należności za niewykorzystany bilet jednorazowy

- 1) Zmiana umowy w przypadku przejazdu poza przystanek wskazany na bilecie, możliwa jest poprzez nabycie w autobusie ALD nowego biletu na przejazd na nowy odcinek przejazdu.
- 2) W przypadku przejazdu na podstawie biletu ważnego w pociągu KMŁ, o którym mowa w ust. 3 pkt 5 poza obszar ważności tego biletu w autobusie ALD, Podróżny zobowiązany jest zakupić niezwłocznie po wejściu do autobusu ALD, bilet uprawniający do kontynuowania podróży.
- 3) Zwrot lub wymiana całkowicie niewykorzystanego biletu jednorazowego na przejazd zakupionego w kasie biletowej może nastąpić wyłącznie w drodze reklamacji:

- a. przed rozpoczęciem oznaczonej na nim godziny;
 - b. po rozpoczęciu oznaczonej na nim godziny wyłącznie na stacji (przystanku) wyjazdu lub na stacji nabycia biletu, jednak nie później niż przed upływem strefy czasowej oznaczonej na bilecie.
- 4) W przypadku zwrotu biletu całkowicie niewykorzystanego (nie dotyczy wymiany biletu) potrąca się odstępne w wysokości 10% wartości brutto biletu, z zastrzeżeniem pkt 5).
 - 5) W przypadku zwrotu biletu z przyczyn leżących po stronie przewoźnika (np. odwołanie przewozu, awaria pojazdu lub odjazd autobusu z opóźnieniem, w sytuacji, gdy podróż stała się bezcelowa) podróżnemu przysługuje pełen zwrot należności za ten bilet, dokonywany bez potrącenia odstepnego.
 - 6) W przypadku rezygnacji z przejazdu na części drogi, od ceny posiadanego biletu potrąca się należność za faktyczny przejazd; od kwoty przypadającej do zwrotu nie potrąca się odstepnego.
 - 7) Warunkiem zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia o częściowym niewykorzystaniu biletu oraz zwrot oryginału biletu. Przewoźnikowi w drodze reklamacji zgodnie z przepisami zawartymi w ust. 9.
 - 8) Podróżny odbywający przejazd na podstawie ulgowego biletu, zobowiązany jest posiadać w autobusie ALD/pociągu odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.
 - 9) W przypadku, gdy podróżny posiada bilet ulgowy i jednocześnie nie posiada dokumentu, o którym mowa w pkt 8) zobowiązany jest przed rozpoczęciem przejazdu zakupić nowy bilet wg taryfy normalnej, zgodnie z obowiązującą Taryfą. Posiadany bilet ulgowy należy poświadczyć o niewykorzystaniu (wymiana), który podlega zwrotowi w drodze reklamacji na zasadach, o których mowa w ust. 9.

8. Zwrot należności za niewykorzystany bilet miesięczny imienny

- 1) Za całkowicie niewykorzystany bilet odcinkowy miesięczny imienny „TAM” lub „tam i z powrotem” zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 10% odstepnego z zastrzeżeniem postanowień pkt 3.

- 2) Za częściowo niewykorzystany bilet miesięczny „TAM” lub „tam i z powrotem” zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności, zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany. Należności zwracane są po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem pkt 3).
- 3) Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
- a. jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika;
 - b. w przypadku niewykorzystania biletu miesięcznego, zwróconego z zachowaniem terminu, o których mowa w pkt 2) i jednoczesnego nabycia nowego biletu miesięcznego z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu unieważnienia niewykorzystanego biletu, zwrotu należności dokonuje się w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika, na warunkach określonych w ust. 9. Unieważnienia niewykorzystanego biletu miesięcznego dokonuje kasa biletowa prowadząca sprzedaż biletów danego rodzaju. Nowy bilet może być wydany wyłącznie dla osoby, dla której był wydany unieważniony bilet;
 - c. w przypadku zwrotu należności za bilet miesięczny, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności i jednoczesnego zakupu nowego biletu miesięcznego;
 - d. w przypadku niewykorzystania biletu miesięcznego z powodu zmiany rozkładu jazdy (zwróconego bez zachowania terminów, o których mowa w ust. 2) pod warunkiem, że bilet został zakupiony najpóźniej w pierwszym dniu obowiązywania nowego rozkładu jazdy. Zwrotu należności dokonuje się w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika, na warunkach określonych w postanowieniach ust. 9.
- 4) Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet miesięczny, zwrócony po upływie terminu określonego w pkt 2), z zastrzeżeniem pkt 5).
- 5) Po upływie terminu, o którym mowa w pkt 2) podróżny może – w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w ust. 9 – dochodzić zwrotu należności pod warunkiem udokumentowania, że jego niedotrzymanie nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu).

9. Reklamacje

- 1) Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach:
 - a. Ustawy Prawo przewozowe;
 - b. Rozporządzenia MTiB z dnia 24 lutego 2006 r.;
 - c. Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007.
- 2) Skargi i reklamacje składane do przewoźnika mogą dotyczyć w szczególności:
 - a. naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub przyznanie odszkodowania w innej formie, zgodnej z profilem działalności przewoźnika;
 - b. całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - c. niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - d. udowodnienia, że w dniu przejazdu autobusem przewoźnika podróżny posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem którego wystawiono mu bilet w autobusie;
 - e. braku akceptacji z wystawionym dla podróżnego wezwaniem, w sytuacji, gdy może on udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający, którego brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w autobusie;
 - f. wezwań do zapłaty, w przypadkach innych, niż wskazany w lit. e.
- 3) Reklamację składa się w formie:
 - a. Pisemnej:
 - osobiście w spółce Koleje Małopolskie sp. z o.o., 30-556 Kraków, ul. Wodna 2,
 - przesyłką pocztową na adres: "Koleje Małopolskie" sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków;
 - b. dokumentowej - drogą elektroniczną na adres e-mail: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl.
- 4) Reklamacja/skarga powinna zawierać:
 - a. nazwę i adres siedziby przewoźnika (KMŁ);
 - b. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
 - c. kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu;

- d. uzasadnienie reklamacji;
 - e. kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - f. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
 - g. podpis uprawnionego albo podróżnego - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- 5) Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w pkt 4), powinny zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.
 - 6) Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia (np. dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej), w tym dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów.
 - 7) Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wykonawczych do tej ustawy, przedawniają się z upływem roku od dnia wykonania przewozu, a gdy przewóz nie został wykonany - od dnia, kiedy miał być wykonany.
 - 8) Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i KMŁ jest język polski.
 - 9) Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (np. za pośrednictwem e-mail) oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez KMŁ odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.
 - 10) Jeśli uprawniony albo podróżny złożył reklamację w formie pisemnej, może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
 - 11) Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej, powinien o tym fakcie powiadomić KMŁ. W przeciwnym razie doręczenia dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji uznaje się za skuteczne.

- 12) Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty, o których mowa w pkt 4) lub pkt 6) w formie elektronicznej.
- 13) W przypadku, gdy podróżny - z powodu utraty rozumianej jako kradzież lub zagubienie - nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość - dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia do reklamacji wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
- 14) Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i zwierząt.
- 15) Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu albo podróżnemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
- 16) Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez KMŁ usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje w przedmiotowej materii dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei pod adresem: <https://www.pasazer.gov.pl/>).
- 17) Reklamacje składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z tym że reklamacje dotyczące sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu przewozu składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
- 18) Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do przewoźnika.
- 19) Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w pkt 4), KMŁ wzywa uprawnionego albo podróżnego, nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie do 21 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin, o którym mowa w pkt 18), biegnie od dnia otrzymania przez KMŁ uzupełnionej reklamacji.

- 20) Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróznego, aby w terminie do 21 dni od dnia doręczenia wezwania, przekazał oryginały lub poświadczone kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- 21) Jeżeli przedmiot reklamacji nie należy do kompetencji przewoźnika, wówczas reklamacja jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o jej przekazaniu.
- 22) Nieudzielenie przez KMŁ odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
- 23) Od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji podróżnemu przysługuje odwołanie. Odwołanie wnosi się do przewoźnika. Przewoźnik rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania. Przewoźnik może na skutek odwołania zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

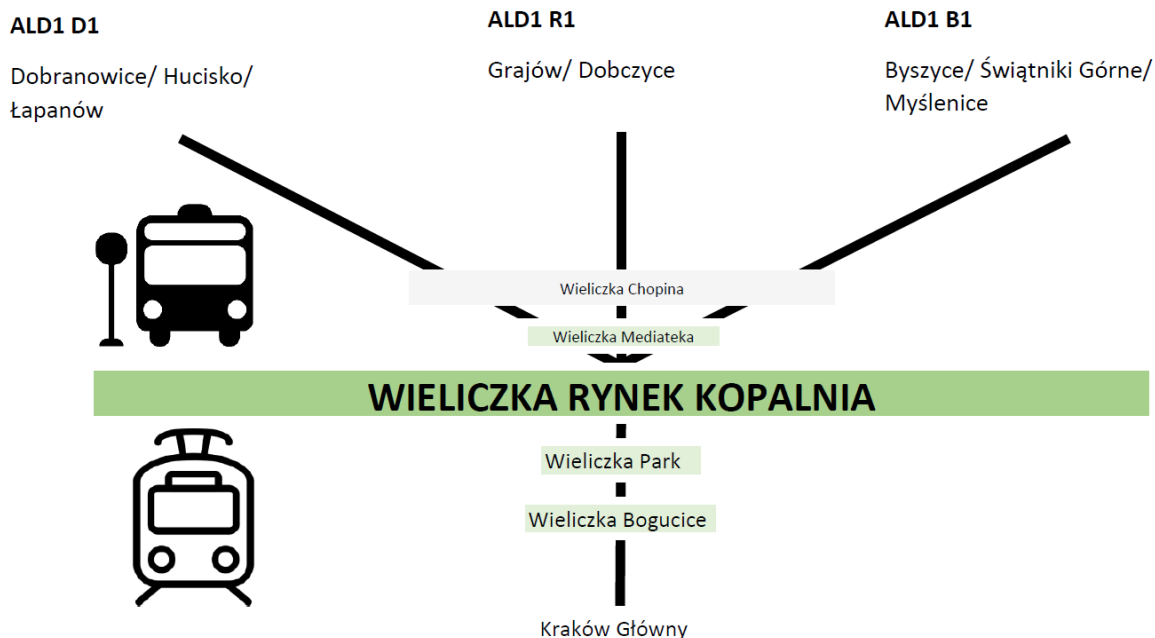
10. Inne

W sprawach nieuregulowanych niniejszą Taryfą, stosuje się odpowiednio postanowienia Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Autobusowych Linii Dowozowych obsługiwanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o. o..

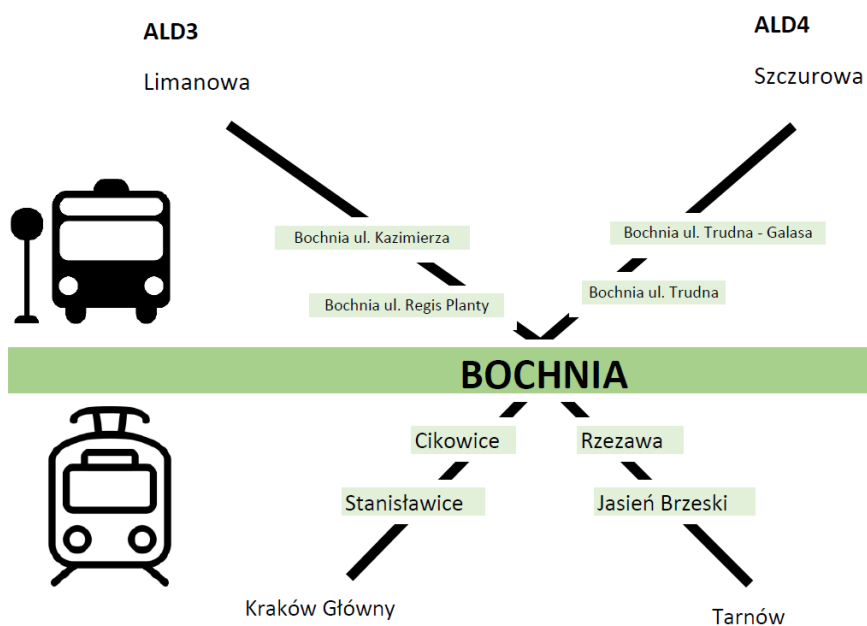
Załącznik nr 1

1. Punkt Przesiadkowy dla poszczególnych linii:

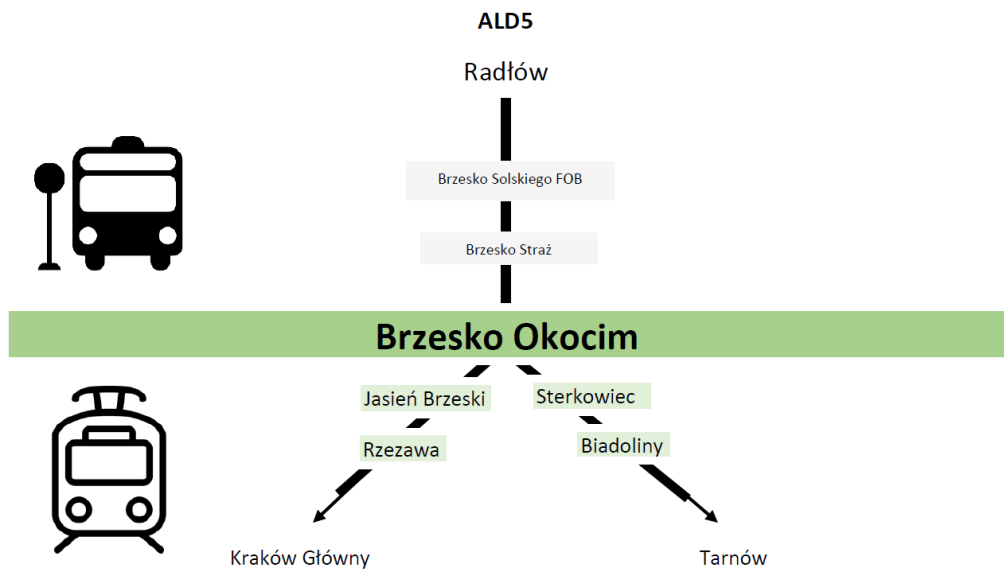
a. dotyczy linii wskazanych w ust. 3 pkt 1) lit. a - c



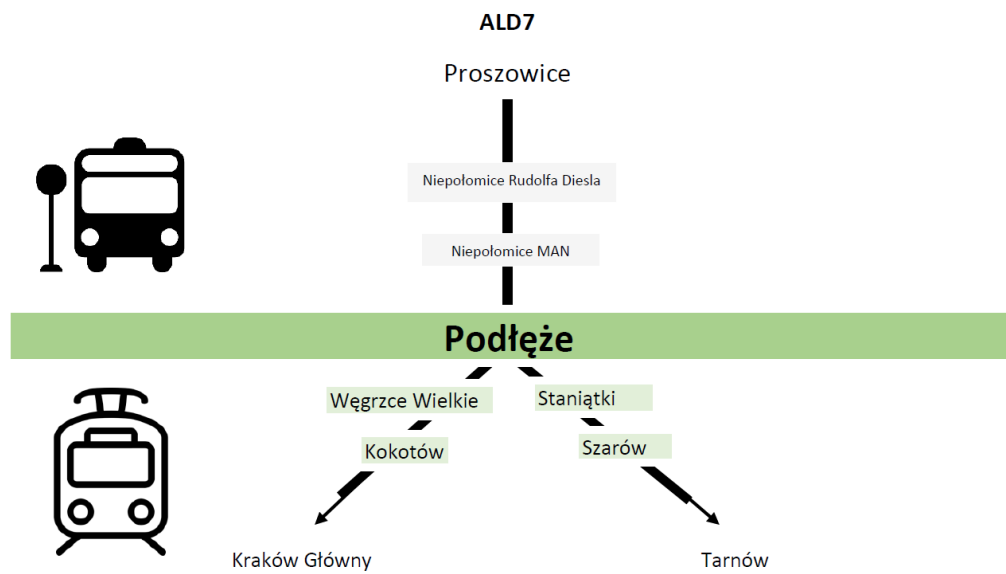
b. dotyczy linii wskazanych w ust. 3 pkt 1) lit. d-e



c. dotyczy linii wskazanych w ust. 3 pkt 1) lit. f



d. dotyczy linii wskazanych w ust. 3 pkt 1) lit. H



2. Wykaz stosowanych ulg:

a. Przy przejazdach na podstawie biletów jednorazowych w autobusie ALD:

Lp.	Nazwa ulgi	Wymiar ulgi	Uprawnienia do ulgi
1.	Dziecko do lat 4 bez osobnego miejsca	100%	Bilet dla dzieci w wieku do 4 lat pod warunkiem niekorzystania przez dziecko z oddzielnego miejsca do siedzenia
2.	Funkcjonariusze Straży Granicznej	100%	Bilet dla funkcjonariusza Straży Granicznej w czasie wykonywania czynności służbowych związanych z zapobieganiem i przeciwdziałaniem nielegalnej migracji, realizowanych na szlakach komunikacyjnych o szczególnym znaczeniu międzynarodowym
3.	Przewodnik niewidomego	95%	Bilet dla przewodnika lub opiekuna towarzyszącego w podróży osobie niewidomej lub osobie niezdolnej do samodzielnej egzystencji
4.	Opiekun inwalidy wojennego i wojskowego I grupy	95%	Bilet dla przewodnika lub opiekuna inwalidy wojennego zaliczanego do I grupy inwalidów
5.	Opiekun osoby niesamodzielnej	95%	Bilet dla przewodnika lub opiekuna towarzyszącego w podróży osobie niezdolnej do samodzielnej egzystencji
6.	Osoba niewidoma niezdolna do samodzielnej egzystencji	93%	Bilet dla osób niewidomych uznanych za osoby niezdolne do samodzielnej egzystencji
7.	Straż Graniczna -służba	78%	Bilet dla umundurowanych funkcjonariuszy Straży Granicznej w czasie wykonywania czynności służbowych związanych z ochroną granicy państwowej, a także w czasie konwojowania osób zatrzymanych, służby patrolowej oraz wykonywania czynności związanych z kontrolą ruchu granicznego
8.	Funkcjonariusz Służb Celno-Skarbowych	78%	Bilety dla Funkcjonariuszy Celnych w czasie wykonywania czynności służbowych kontroli celnej w ruchu granicznym
9.	Policjant -służba	78%	Bilety dla umundurowanych Funkcjonariuszy Policji w czasie konwojowania osób zatrzymanych lub chronionego mienia, przewożenia poczty specjalnej, służby patrolowej oraz udzielania pomocy lub asystowania przy czynnościach organów egzekucyjnych
10.	Żołnierz Żandarmerii Wojskowej -służba	78%	Bilety dla Żołnierzy Żandarmerii Wojskowej oraz wojskowych organów porządkowych wykonujący czynności służbowe w środkach transportu zbiorowego
11.	Żołnierz Służby Zasadniczej	78%	Bilety dla żołnierzy odbywający niezawodową służbę wojskową, z wyjątkiem służby okresowej i nadterminowej oraz osoby spełniające obowiązek tej służby w formach równorzędnych

12.	Dzieci i młodzież niepełnosprawna	78%	Bilet dla dzieci i młodzieży dotkniętej inwalidztwem lub niepełnosprawna, przy przejazdach z miejsca zamieszkania lub miejsca pobytu do: przedszkola, szkoły, szkoły wyższej, placówki opiekuńczo-wychowawczej, placówki oświatowo-wychowawczej, specjalnego ośrodka szkolno-wychowawczego, specjalnego ośrodka wychowawczego, ośrodka umożliwiającego dzieciom i młodzieży spełnianie obowiązku szkolnego i obowiązki nauki, ośrodka rehabilitacyjno-wychowawczego, domu pomocy społecznej, ośrodka wsparcia, zakładu opieki zdrowotnej, poradni psychologiczno-pedagogicznej, poradni specjalistycznej, na turnus rehabilitacyjny (dziecko lub młodzież dotknięta inwalidztwem do 24 roku życia oraz studenci do ukończenia 26 roku życia)
13.	Opiekun dziecka niepełnosprawnego	78%	Bilet dla jednego z rodziców lub opiekuna towarzyszącego dzieciom i młodzieży dotkniętej inwalidztwem lub niepełnosprawnym przy przejazdach do: przedszkola, szkoły, szkoły wyższej, placówki opiekuńczo-wychowawczej, placówki oświatowo-wychowawczej, specjalnego ośrodka szkolno-wychowawczego, specjalnego ośrodka wychowawczego, ośrodka umożliwiającego dzieciom i młodzieży spełnianie obowiązku szkolnego i obowiązki nauki, ośrodka rehabilitacyjno-wychowawczego, domu pomocy społecznej, ośrodka wsparcia, zakładu opieki zdrowotnej, poradni psychologiczno-pedagogicznej, poradni specjalistycznej, na turnus rehabilitacyjny
14.	Inwalida wojenny I grupy	78%	Bilet dla inwalidy wojennego zaliczeni do I grupy inwalidów lub uznani za niezdolnych do samodzielnej egzystencji-kombatant lub osoby represjonowane będące inwalidami wojennymi, zaliczani do I grupy inwalidów oraz członkom rodzin osób represjonowanych pobierających w chwili śmierci rentę z tytułu inwalidztwa
15.	Dziecko do 4 lat – osobne miejsce	78%	Bilet dla dziecka w wieku do 4 roku życia, jeżeli korzysta z osobnego miejsca do siedzenia
16.	Cywilna niewidoma ofiara działań wojennych	78%	Bilet dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych uznanych za osoby niezdolne do samodzielnej egzystencji
17.	Kombatant	51%	Bilet dla kombatanta i innych osób uprawnionych-emeryci, renciści i inwalidzi oraz osoby pobierające uposażenie w stanie

			spoczynku lub uposażenie rodzinne-wdowy, wdowcy –emeryci i renciści oraz osoby pobierające uposażenie w stanie spoczynku lub uposażenie rodzinne pozostałe po kombatantach i innych osobach uprawnionych
18.	Działacze opozycji / osoby represjonowane	51%	Bilet dla działacza opozycji antykomunistycznej - osoby represjonowane z powodów politycznych
19.	Dziecko w wieku powyżej 4 lat od rozpoczęcia odbywania obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego	37%	Bilet dla dziecka w wieku powyżej 4 lat do rozpoczęcia odbywania obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego
20.	Osoba niewidoma	37%	Bilet dla osób niewidomej nie będących osobami niezdolnymi do samodzielnej egzystencji
21.	Weteran działań poza granicami państwa	37%	Bilet dla weterana uszkodzonego na podstawie legitymacji weterana uszkodzonego
22.	Inwalida Wojenny	37%	Bilet dla inwalidy wojennego zaliczanego do innej grupy inwalidów niż I,-kombatant będący inwalidą wojennym (wojskowym), osoby represjonowane zaliczone do jednej z grup inwalidztwa pozostającego w związku z represjonowaniem, członkowie rodzin pozostałych po kombatantach oraz członkowie rodzin osób represjonowanych pobierających w chwili śmierci rentę z tytułu inwalidztwa
23.	Osoba niesamodzielną	49%	Bilet dla osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji
24.	Honorowi dawcy krwi – COVID19	33%	Bilet dla Honorowego dawcy krwi, który w przypadku ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii oddał co najmniej 3 donacje krwi lub jej składników, w tym osocze po chorobie COVID-19.

b. Przy przejazdach na podstawie biletów miesięcznych w autobusie ALD:

L.p.	Nazwa ulgi	Wymiar ulgi	Uprawnienia do ulgi
1.	Niewidomi niezdolni do samodzielnej egzystencji	93%	Bilety dla osób niewidomych uznanych za osoby niezdolne do samodzielnej egzystencji
2.	Dzieci niepełnosprawne	78%	Bilet dla dzieci i młodzieży dotkniętych inwalidztwem lub niepełnosprawnych (tylko w określonych relacjach)
3.	Studenci niepełnosprawni do ukończenia 26 roku życia	78%	Bilet dla studentów dotkniętych inwalidztwem lub niepełnosprawnych (tylko w określonych relacjach)
4.	Studenci	51%	Bilet dla studentów do ukończenia 26 roku życia
5.	Doktoranci do ukończenia 35 roku życia	51%	Bilet dla doktorantów do ukończenia 35 roku życia
6.	Uczniowie	49%	Bilet dla dzieci i młodzieży uczącej się, do ukończenia 24 roku życia oraz dla dzieci i młodzieży uczącej się przedmiotów w języku polskim we wskazanych szkołach za granicą
7.	Uczeń zagraniczny do ukończenia 18 roku życia w okresie pobierania nauki przedmiotów nauczanych w języku polskim	49%	Bilet dla dzieci i młodzieży uczącej się przedmiotów w języku polskim we wskazanych szkołach za granicą do ukończenia 18 roku życia
8.	Osoba niewidoma lub ociemniała	37%	Bilety dla osób niewidomych, nieuznanych za osoby niezdolne do samodzielnej egzystencji
9.	Nauczyciel	33%	Bilet dla nauczycieli szkół, przedszkoli
10.	Nauczyciel akademicki	33%	Bilet dla nauczycieli akademickich
11.	Nauczyciel zagraniczny uczący przedmiotów w języku polskim	33%	Bilet dla nauczycieli uczących przedmiotów nauczanych w języku polskim w szkołach za granicą

3. Opłaty dodatkowe:

Rodzaj opłaty	Wysokość opłaty
Opłata za przewóz psa	4,00 zł
Opłata dodatkowa – brak odpowiedniego dokumentu przewozu	150,00 zł
Opłata dodatkowa – brak ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu	120,00 zł
Opłata dodatkowa – niezapłacenie należności za zabrane ze sobą rzeczy lub zwierzęta albo naruszenie przepisów o ich przewozie	60,00 zł
Opłata dodatkowa – spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportu bez uzasadnionej przyczyny	450,00 zł
Opłata manipulacyjna – zwrot albo umorzenie opłaty dodatkowej	10,00 zł

4. Wykaz przystanków oraz odległości taryfowych: