

**Zmiana nr 8 do Regulaminu Przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy  
podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ)**  
(obowiązuje od 23 marca 2018r.)

W Regulaminie Przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ) wprowadza się następujące zmiany:

1. W spisie treści:

- 1). dodaje się § 23<sup>1</sup> „Terminy składania i rozpatrywania reklamacji” .....strona 31
- 2). dodaje się § 23<sup>2</sup> „ Tryb składania i terminy rozpatrywania skarg i wniosków” .....strona 33
- 3). § 24 Rzecznik Praw Pasażera Kolei otrzymuje nową numerację stron.....strona 35,
- 4). § 25 Postanowienia Końcowe otrzymuje nową numerację stron.....strona 35

2. W §3 ust.1.pkt 3 otrzymuje brzmienie:

za pośrednictwem poczty elektronicznej w zakresie wskazanym w pkt 1. w dni robocze od 7.00-15.00 (na adres:km@malopolskiekoleje.com.pl za wyjątkiem ust.1 pkt 1 lit. j) lub [pasazer@malopolskiekoleje.com.pl](mailto:pasazer@malopolskiekoleje.com.pl) w zakresie wskazanym w ust.1 pkt 1) lit.j)

3. W §14 ust.3. pkt 2) dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

4. W §14 ust. 4. dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

5. W §14 ust. 6. dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

6. W §14 ust. 11.dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

7. W §14 ust. 13. dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

8. W §14 ust. 14. dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

9. W §14 ust. 15. dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

10. W §15 ust. 3 pkt 2) dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

11. W §15 ust. 3. pkt 4) dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

12. W §15 ust. 6. dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

13. W §18 ust.12. dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

14. W §18 ust. 14. dotychczasowy zapis „§23” zastępuje się zapisem „§23 i 23<sup>1</sup>”.

15. § 23 otrzymuje nowe brzmienie:

### **§ 23. Postanowienia ogólne**

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach:

1) ustawy *Prawo przewozowe*;

2) rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.);

3) *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007*.

2. Reklamacja składana Przewoźnikowi może dotyczyć w szczególności:

- 1) naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika;
  - 2) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
  - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
  - 4) udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika podróżny posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, których wystawiono mu bilet w pociągu;
  - 5) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
  - 6) wezwań w przypadkach innych niż wskazanych w pkt 5).
3. Reklamację składa się w formie:
- 1) pisemnej:
    - a) osobiście w Spółce "Koleje Małopolskie" sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków lub w siedzibie Spółki "Koleje Małopolskie" sp. z o.o. ul. Raclawicka 56/416, 30-017 Kraków,
    - b) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres:  
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków
  - 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysłanej na adres: [pasazer@malopolskiekoleje.com.pl](mailto:pasazer@malopolskiekoleje.com.pl)
4. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) nazwę i adres siedziby przewoźnika (KMŁ)
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
  - 3) kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, z zastrzeżeniem § 23<sup>1</sup> ust. 8;
  - 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. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniem do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 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 poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów.
7. Jeśli 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 doręczenie

dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji uznaje się za skuteczne.

8. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się w postaci elektronicznej dokumenty, o których mowa w ust. 4 pkt 3) lub ust. 6.
  9. W przypadku, gdy podróżny – z powodu utraty (kradzież/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, osobę niezdolną 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.
  10. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i zwierząt.
  11. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei [www.pasazer.gov.pl](http://www.pasazer.gov.pl)).
  12. Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem 23 marca 2018 r. stosuje się przepisy niniejszego Regulaminu w wersji obowiązującej przed wprowadzeniem niniejszych zmian.
16. dodaje się § 23<sup>1</sup>. „Terminy składania i rozpatrywania reklamacji” w brzmieniu:

#### **§ 23<sup>1</sup>. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji**

1. 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.
2. KMŁ potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w formie:
  - 1) zgodnie z § 23 ust. 3 pkt 1) lit a) i b) – niezwłocznie,
  - 2) zgodnie z § 23 ust. 3 pkt 2) – w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
3. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej 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.
4. Jeśli uprawniony albo podróżny złożył reklamację w formie pisemnej może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

5. Odpowiedź na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do przewoźnika i powinna zawierać:
  - 1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
  - 2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji (w całości albo części),
  - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części,
  - 4) w razie uznania roszczenia – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
  - 5) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części,
  - 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
  - 7) podpis osoby upoważnionej lub podróżnego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
6. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
7. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa § 23 w ust. 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 ust. 5, biegnie od dnia otrzymania przez KMŁ uzupełnionej reklamacji.
8. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, 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.
9. Terminy o których mowa w ust. 5 uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróżnego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową albo wysłana w formie elektronicznej.
10. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 8 są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.
11. Jeżeli reklamacja nie należy do kompetencji Przewoźnika, wówczas jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
12. Nieudzielenie przez KMŁ odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
13. 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.

14. Językiem roboczym w kontaktach między podróżnymi a przewoźnikiem jest język polski.
15. Reklamacje można składać w drodze korespondencji elektronicznej w związku z biletami zakupionymi:
  - 1) W systemie E-PODRÓŻNIK - na zasadach określonych w Regulaminie E-PODRÓŻNIK BILETY,
  - 2) W systemie MKA i aplikacji iMKA- na zasadach określonych w Regulaminie MKA i aplikacji iMKA.

17. dodaje się § 23<sup>2</sup> „Tryb składania i terminy rozpatrywania skarg i wniosków” w brzmieniu:

### **§ 23<sup>2</sup>. Tryb składania i termin rozpatrywania skarg i wniosków**

1. KMŁ przyjmuje:
  - 1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z Rozporządzenia(WE) Nr 1371/2007 lub jakości usług świadczonych przez Przewoźnika,
  - 2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. Skargę lub wniosek pasażer może złożyć:
  - 1) korespondencyjnie na adres: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków
  - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: km@malopolskieleje.com.pl lub
  - 3) osobiście – w siedzibie KMŁ, ul. Raławicka 56/416, 30-017 Kraków lub ul. Wodna 2, 30 -556 Kraków
3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i przewoźnikiem jest język polski.
4. Podróżny może składać skargi w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia.
5. Skargę/wniosek składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:
  - 1) datę,
  - 2) nazwę i adres przewoźnika,
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej,
  - 4) treść skargi lub wniosku (datę, miejsce, opis zdarzenia),
  - 5) podpis osoby składającej skargę lub wniosek.
6. Za dzień złożenia skargi lub wniosku uważa się datę:
  - 1) nadania listu / przesyłki pocztą lub kurierem,
  - 2) wysłania pocztą elektroniczną,
  - 3) złożenia bezpośrednio pod adresem wskazanym przez przewoźnika,

7. Za dzień przyjęcia skargi lub wniosku przez Przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę doręczenia skargi lub wniosku Przewoźnikowi mailem, na adres wskazany przez Przewoźnika.
8. KMŁ skargi i wnioski rozpatruje i udziela pisemnej odpowiedzi nie później niż w ciągu jednego miesiąca licząc od daty otrzymania, lub w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o wydłużeniu tego terminu na okres krótszy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi lub wniosku inny sposób i adres, na który należy przekazać odpowiedź.
9. KMŁ nie udziela odpowiedzi na skargi i wnioski, jeśli nie zawierają one imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji lub jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uważane za wulgarne lub obraźliwe.