

Podróżny ma prawo do:

- uzyskania przed podróżą informacji o:
 - dostępnej ofercie taryfowej i przewozowej (w tym o rozkładach jazdy, najniższych opłatach za przejazd/przewóz oraz najszybszej drodze przejazdu),
 - dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej; najbliższej stacji, na której istnieje możliwość bezpośrednio dostępnej dla nich pomocy (dotyczy stacji, na których nie ma personelu),
 - usługach dostępnych w pociągu oraz możliwości i warunkach przewozu rowerów,
 - działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie oraz o zaprzestaniu obsługi połączeń,
 - 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),
 - procedurach wnoszenia skarg i reklamacji oraz postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągu;
- nabycia biletu w jednym z kanałów dystrybucji: kasa biletowa, automat biletowy, u obsługi w pociągu;
- odbycia przejazdu, przewozu bagażu ręcznego, roweru (jeżeli warunki techniczne taboru na to pozwalają) oraz zwierząt – zgodnie z zawartą umową przewozu;
- 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;
- odszkodowania za utratę lub uszkodzenie sprzętu osób o ograniczonej sprawności ruchowej z winy przewoźnika;
- uzyskania poświadczenia na bilecie o odwołaniu (opóźnieniu) pociągu lub utracie połączenia;
- otrzymania zwrotu należności za bilet, na zasadach określonych w *Regulaminie przewozu (RPO-KMŁ)* i *Taryfie Przewozowej (TP-KMŁ)*, a w szczególności: w razie odwołania pociągu lub opóźnienia/przewidywanego opóźnienia powyżej 60 minut:
 - otrzymania zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie lub częściowo niewykorzystany i/lub wykorzystany bilet jeśli podróż stała się bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży oraz do bezpłatnego przejazdu do stacji wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, albo
 - kontynuowania przejazdu w najbliższym dostępnym lub późniejszym terminie, dogodnym dla podróżnego;
- odstąpienia biletu, gdy nie jest imienny i podróż nie została jeszcze rozpoczęta;
- oczekiwania na podejmowanie przez przewoźnika odpowiednich środków dla zapewnienia mu osobistego bezpieczeństwa w pociągach;
- nieodpłatnej pomocy w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania, a także zakupu/zalegalizowania biletu w pociągu bez dodatkowych opłat – jeśli jest osobą niepełnosprawną lub osobą o ograniczonej sprawności ruchowej;
- składania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych rozporządzeniem.

Podróżny ma obowiązek:

- bezpośrednio po otrzymaniu biletu – upewnić się, czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazówkami;
- posiadać w trakcie przejazdu ważne dokumenty przewozu i wręczać je podczas kontroli na każde żądanie;
- 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 niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej).
- 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;
- uiścić 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;
- stosować się do przepisów określonych w *Regulaminie przewozu (RPO-KMŁ)* oraz do przepisów celnych i administracyjnych;
- nie stwarzać zagrożenia dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu oraz dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych;
- sprawować bezpośredni nadzór nad zabranymi ze sobą do pociągu: rzeczami, rowerem i zwierzętami oraz odpowiadać za szkody przez nie spowodowane;
- 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 nie zastosowania się do nich;
- zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej przynajmniej na 48 godzin 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.

Skargi w zakresie praw i obowiązków objętych ww. rozporządzeniem można:

- przesyłać na adres:
„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
30-556 Kraków, ul. Wodna 2, sekretariat@kolejemaalopolskie.com.pl
- złożyć osobiście w kasie biletowej Kolei Małopolskich:
ul. Pawia 5 (Antresola dworca PKP Kraków Główny)
31-154 Kraków .

Organ sprawujący nadzór nad przestrzeganiem przepisów ww. rozporządzenia:

Urząd Transportu Kolejowego, al. Jerozolimskie 134,
02-305 Warszawa, nr infolinii 22 460 40 80 lub 801 044 080,
adres e-mail: pasazer@utk.gov.pl

W przypadku zagrożenia w podróży lub na obszarze kolejowym zadzwoń:

- Nr Alarmowy: 112, 997,**
- Straż Ochrony Kolei: (+48) 22 474 00 00 (czynny cała doba).**

Stan na dzień 02.08.2021 r.