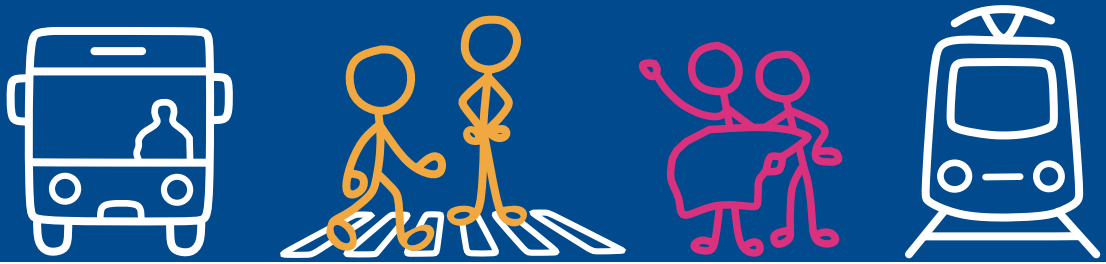
KMK

ZARZĄD TRANSPORTU PUBLICZNEGO
W KRAKOWIE

PRZEWODNIK PASAŻERA

KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W KRAKOWIE



INFORMACJE DOTYCZĄCE TARYFY BILETOWEJ

Zapoznaj się z cennikiem i wybierz bilet, który ci odpowiada

Kup odpowiedni bilet na I strefę biletową (Miasto Kraków) lub strefę II lub III (terytoria Miast i Gmin, które przystąpiły do porozumień z Gminą Miejską Kraków w sprawie integracji lokalnego transportu zbiorowego). Istnieje możliwość zakupu biletu na strefy łączone I i II, II i III lub I i II i III. Bilety możesz zakupić w Punktach Obsługi Pasażerów, w niektórych punktach handlowych, w stacjonarnych automatach biletowych oraz w aplikacjach mobilnych.

Automaty mobilne znajdujące się w pojazdach KMK stanowią uzupełniający kanał sprzedaży. W razie awarii automatu biletowego w danym pojeździe nie są wprowadzane bezpłatne przejazdy środkami KMK, a co za tym idzie, kontrolerzy są zobligowani nałożyć na pasażerów podróżujących bez ważnego biletu opłaty dodatkowe.

Masz prawo do zwrotu biletu

Bilet okresowy zakupiony na okres 1 miesiąca lub dłuższy możesz zwrócić, jeśli nie następuje to później niż 16 dni przed upływem terminu obowiązywania biletu.

Sprawdź, czy przysługuje Ci szczególny rodzaj biletu okresowego

- Bilet aktywizujący dla osób bezrobotnych – uprawnia do wielokrotnych przejazdów w I lub w I i II lub w I i II i III strefie biletowej wszystkimi liniami dziennymi. Do nabycia i korzystania z biletu uprawnione są osoby legitymujące się ważnym zaświadczeniem wydanym przez właściwy dla miejsca zamieszkania Urząd Pracy.

- Bilet socjalny – uprawnia do wielokrotnych przejazdów w I lub w I i II lub w I i II i III strefie biletowej wszystkimi liniami dziennymi. Aby nabyć bilet, potrzebujesz pisemnej informacji wydanej przez właściwy dla miejsca zamieszkania Ośrodek Pomocy Społecznej oraz dokument potwierdzający tożsamość.

INFORMACJE DOTYCZĄCE TARYFY BILETOWEJ

Wyrób Kartę Krakowską i korzystaj z nawet 45% zniżki na bilety okresowe

Status Karty Krakowskiej mogą otrzymać osoby zameldowane na pobyt stały w Krakowie bądź mieszkańcy Miasta rozliczający podatek dochodowy od osób fizycznych w Krakowie. Wniosek możesz złożyć w formie elektronicznej na stronie kk.krakow.pl lub papierowej w Punktach Obsługi Pasażerów.

Skorzystaj ze zniżki biletu Półrocznego 5+1

Mieszkańcy Krakowa mają także możliwość zakupu biletu Półrocznego 5+1, płacąc comiesięcznie za bilet i uzyskując bonifikatę na ostatni miesiąc jego obowiązywania.

W celu skorzystania z rabatu płynącego z biletu Półrocznego 5+1 musisz złożyć deklarację w dedykowanym kanale elektronicznym bądź systemie mobilnym.

Brak możliwości kontynuowania podróży, trasy objazdowe

W przypadku, gdy z powodu awarii pojazdu lub uszkodzenia infrastruktury transportowej wystąpi brak możliwości kontynuowania podróży lub konieczność kontynuowania podróży wydłużoną trasą objazdową, posiadając ważny bilet jednoprzejazdowy, możesz kontynuwować trasę pojazdem zastępczym lub następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii, przebiegającej tą samą trasą. W przypadku biletu czasowego ważność biletu zostaje wydłużona o 15 minut.

Przewozy zastępcze

W razie uruchamiania przewozów zastępczych bilet jednoprzejazdowy skasowany w pojeździe linii podstawowej lub zastępczej zachowuje ważność w pojeździe następnej linii, a także w pojazdach linii, których trasy pokrywają się z trasą przejazdu łączonego – przez 60 minut od chwili skasowania.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE KONTROLI BILETOWEJ I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Przeczytaj Regulamin Kontroli Biletów

Szczegółowe zasady i warunki prowadzenia kontroli dokumentów przewozu w pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie (KMK) znajdziesz w Regulaminie Kontroli Biletów dostępnym na stronie ZTP.

Poznaj kontrolerów

Kontroler przystępując do kontroli dokumentów przewozu i w trakcie jej przeprowadzania posiada umieszczony w miejscu widocznym identyfikator.

Rozpoczęcie kontroli

Gdy usłyszysz komunikat „Dzień dobry, proszę przygotować bilety do kontroli" oznacza to rozpoczęcie kontroli. Przygotuj bilet do sprawdzenia.

W przypadku kontroli osób małoletnich poniżej 15 roku życia, podróżujących bez opiekuna, kontroler powinien podjąć nadzwyczajne środki ostrożności związane z zapewnieniem małoletniemu komfortu psychicznego podczas kontroli m.in. poprzez umożliwienie małoletniemu dojazd do przystanku docelowego.

Przeprowadzenie kontroli

Wszelkie formalności z pasażerami powinny być załatwiane wyłącznie w pojeździe. Na prośbę pasażera zgłaszającego „konieczność opuszczenia pojazdu", kontrolę należy dokończyć na przystanku, w warunkach bezpiecznych dla kontrolera, jeśli pasażer ten wcześniej okaże kontrolerowi dokument tożsamości, a jego zachowanie nie nosi znamion agresji i nie spowoduje to dezorganizacji pracy zespołu kontrolującego. Za warunki bezpieczne dla kontrolera, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, nie uznaje się w szczególności godzin funkcjonowania pojazdów linii nocnych Komunikacji Miejskiej w Krakowie.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE KONTROLI BILETOWEJ I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Weryfikacja biletu i uprawnień do przejazdów ulgowych bądź bezpłatnych

Na wezwanie kontrolera masz obowiązek okazać ważny bilet bądź dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego podróżowania oraz dokument uprawniający do ulgowego przejazdu. Podczas jednej podróży możesz być kontrolowany nawet kilkukrotnie.

W przypadku węzła przystankowego (przystanków o tej samej nazwie) znajdującego się w dwóch różnych strefach biletowych (w różnych gminach) pasażer posiadający bilet na którąkolwiek z tych stref jest uprawniony do rozpoczęcia/zakończenia podróży na tej grupie przystanków.

Weryfikacja tożsamości

W przypadku odmowy zapłacenia należności na miejscu kontroler, w celu ustalenia tożsamości pasażera, ma prawo żądać okazania dokumentu potwierdzającego tę tożsamość. Po okazaniu dokumentu kontroler na jego podstawie wystawia pasażerowi wezwanie do zapłaty. W przypadku braku okazania dokumentu na miejsce jest wzywana policja.

Wybierz formę płatności

Opłaty dodatkowej możesz dokonać bezpośrednio u kontrolera płacąc kartą płatniczą, bądź w późniejszym terminie w formie gotówkowej oraz bezgotówkowej. W przypadku uregulowania płatności na miejscu nie masz obowiązku podawania swoich danych osobowych. Pamiętaj jednak, iż w przypadku składania reklamacji, musimy mieć możliwość jednoznacznego powiązania potwierdzenia zapłaty z pasażerem. W przeciwnym wypadku nie sposób będzie przeprowadzić rzetelnego postępowania wyjaśniającego i uznać odwołanie.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE KONTROLI BILETOWEJ I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Opłata dodatkowa

W sytuacji stwierdzenia u pasażera braku ważnego biletu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu kontroler jest uprawniony do:

- pobrania opłaty dodatkowej z właściwą należnością przewozową,
- wystawienia pasażerowi wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej wraz z należnością przewozową, informując pasażera o przyczynie i podstawie jej nałożenia (w przypadku odmowy lub niemożności dokonania przez pasażera opłaty na miejscu).

Opłata dodatkowa za przejazd pasażera bez ważnego biletu/dokumentu przewozu bądź dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego wynosi 400 zł + należność za bilet.

Opłata dodatkowa za przejazd pasażera bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego wynosi 200 zł + należność za bilet.

Opłata dodatkowa za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny wynosi 520 zł.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE KONTROLI BILETOWEJ I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Wezwanie do zapłaty

Na podstawie wystawionego potwierdzenia zapłaty lub wezwania do zapłaty, możesz kontynuować podróż pojazdem, w którym miała miejsce kontrola, nie dłużej niż do zakończenia kursu tego pojazdu.

Obniżenie opłaty dodatkowej

W przypadku uiszczenia opłaty dodatkowej na miejscu u kontrolera bądź w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania jej wysokość zostaje obniżona o 50% (opłata dodatkowa za brak biletu) lub o 30% (opłata dodatkowa za brak dokumentu).

Odwołanie od opłaty dodatkowej

Jeżeli miałeś ważny bilet imienny, okresowy lub dokument uprawniający do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego, ale nie posiadałeś go przy sobie w czasie kontroli, masz prawo w ciągu 7 dni okazać taki dokument celem otrzymania zwrotu zapłaconej opłaty dodatkowej lub anulowania otrzymanego wezwania do zapłaty.

Warunkiem jest okazanie biletu oraz wniesienie opłaty manipulacyjnej, wynoszącej 20 zł.

Konsekwencje prawne

W przypadku nieuiszczenia opłaty dodatkowej będzie prowadzona wobec Ciebie procedura windykacyjna, w związku z tym możesz być wpisany do Krajowego Rejestru Dłużników oraz do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE KONTROLI BILETOWEJ I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Reklamacja

Każdy pasażer, który nie zgadza się z decyzją kontrolera o nałożeniu opłaty dodatkowej, może w terminie trzech miesięcy złożyć reklamację.

Zasady reklamacji

Przedłożenie nieokazanego w czasie kontroli biletów biletu na okaziciela, niezależnie od formy jego zakupu, za wyjątkiem aplikacji mobilnych, nie stanowi podstawy do zwrotu pobranej należności za przewóz i opłaty dodatkowej lub umorzenia wezwania do zapłaty

Uznanie zasadności reklamacji lub odwołania dotyczącego wystawionego wezwania do zapłaty, może nastąpić pod warunkiem uiszczenia należności przewozowej.

Pamiętaj jednak, że złożenie reklamacji lub odwołania nie wstrzymuje biegu windykacji, oraz terminu 7 dni, uprawniającego do uiszczenia opłaty dodatkowej w obniżonej wysokości.

Reklamacje można składać:
- **przez formularz reklamacyjny na stronie internetowej ztp.krakow.pl,**
- **pocztą elektroniczną (w formie dokumentowej) na adres e-mail: reklamacje.bilety@ztp.krakow.pl,**
- **w formie pisemnej do Punktu Obsługi Pasażerów Komunikacji Miejskiej w Krakowie, Os. Centrum D 7 (wejście 2), 31-933 Kraków,**
- **osobiście w Punkcie Obsługi Pasażerów (adres powyżej).**

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE PRZEJAZDU OSÓB I PRZEWOZU BAGAŻU ORAZ ZWIERZĄT

Zachowaj ciszę

Aby nie zakłócać komfortu innych pasażerów rozmawiaj po cichu i słuchaj muzyki korzystając z słuchawek. W pojazdach zabronione jest korzystanie z radioodbiorników, używania telefonów komórkowych oraz innych urządzeń elektronicznych z wykorzystaniem zestawów głośnomówiących oraz odtwarzania multimediów przez głośniki.

Zabierz ze sobą bagaż podręczny

Możesz przewozić w pojazdach bagaż podręczny jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe w taki sposób aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów, nie ograniczał widoczności kierującemu pojazdem oraz nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu. Przewóz bagażu nie podlega opłatom dodatkowym, nie trzymaj go jednak na miejscach przeznaczonych do siedzenia.

Nie zabieraj niebezpiecznych przedmiotów

Weź pod uwagę, że nie jesteś sam w pojeździe i nie możesz przewozić przedmiotów niebezpiecznych, które mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd oraz mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom.

Miej na uwadze warunki jakie panują w pojeździe

W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy pojazd jest zatłoczony, kierujący pojazdem może odmówić przewozu bagażu.

Przepisu jednak nie stosuje się do wózków dziecięcych i inwalidzkich.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE PRZEJAZDU OSÓB I PRZEWOZU BAGAŻU ORAZ ZWIERZĄT

Korzystaj z Biura Rzeczy Znalezionych

Znalazca rzeczy zgubionej w pojeździe powinien przekazać ją kierującemu pojazdem, który z kolei zobowiązany jest dostarczyć rzecz w miejsce przeznaczone dla rzeczy znalezionych.

Biuro Rzeczy Znalezionych: ul. Świętego Wawrzyńca 13/14 w Krakowie, telefon: 12 19 150.

Zabierz ze sobą rower

Możesz bez żadnej opłaty przewozić w pojeździe rower:

- w bagażniku zewnętrznym, o ile taki jest zamontowany,
- wewnątrz pojazdu jeśli nie będzie utrudniać podróży innym pasażerom, a pojazd nie jest wyposażony w bagażnik zewnętrzny.

Podróżuj ze swoim pupilem

W pojeździe możesz przewozić psy pod warunkiem, że posiadają kagańce i trzymane są na smyczy.

Osoba przewożąca psa ma obowiązek posiadania w trakcie przewozu ważnego zaświadczenia potwierdzającego zaszczepienie psa przeciwko wściekliźnie.

Inne zwierzęta należy umieścić w koszach, klatkach itp., w sposób zabezpieczający przed wyrządzeniem szkody.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE PRZEJAZDU OSÓB I PRZEWOZU BAGAŻU ORAZ ZWIERZĄT

Bierzesz odpowiedzialność

Pasażer odpowiada za zanieczyszczenie pojazdu lub uszkodzenie jego urządzeń i wyposażenia oraz za szkody lub obrażenia współpasażerów powstałe w związku z przewozem bagażu lub zwierząt.

Pilnuj swojego bagażu i zwierząt

Jesteś zobowiązany nadzorować bagaż i zwierzęta, które przewozisz w pojeździe. Przewoźnik odpowiada za bagaż podręczny i zwierzęta tylko w przypadku, gdy wina powstała z winy przewoźnika.

Przewoźnik też ponosi odpowiedzialność

Przewoźnik odpowiada za szkody poniesione przez pasażerów wynikające ze złego stanu technicznego pojazdów.

Pamiętaj jednak, że przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody przez niego niezawinione np. na skutek przerw w ruchu spowodowanych przyczynami techniczno-organizacyjnymi.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE KOMFORTU PRZEJAZDU

Dbamy o komfort podróży

Udoskonalamy tabor aby sprostał oczekiwaniom pasażerów. Pojazdy Komunikacji Miejskiej w Krakowie są wyposażone w system ogrzewania, który jest włączany w sytuacjach spadku temperatury. Nowoczesny tabor posiada także klimatyzację oraz szereg innych udogodnień, z których jako pasażer możesz na co dzień korzystać podróżując po mieście pojazdami KMK.

Dostosowujemy tabor do potrzeb pasażerów

Przewoźnik dostosowuje pojazd do Twoich potrzeb, a w szczególności do wymogów osób starszych, osób o ograniczonej mobilności, osób niepełnosprawnych i rodziców z dziećmi.

Jako pasażer niepełnosprawny lub z dzieckiem na ręku masz prawo zająć specjalnie wyznaczone miejsce. Pasażer, który uprzednio zajął takie miejsce, jeśli nie ma ku temu uprawnień, obowiązany jest zwolnić je w razie zgłoszenia się osoby uprawnionej, dla której miejsce takie jest przeznaczone.

Zwracaj uwagę na piktogramy i ustępuj miejsca osobom uprzywilejowanym.

Dziecko przewożone w pojeździe w wózku dziecięcym powinno być zabezpieczone szelkami zapobiegającymi wypadnięciu. W przypadku braku takiego zabezpieczenia dziecko należy wyjąć z wózka.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE KOMFORTU PRZEJAZDU

Dbamy o bezpieczeństwo i czystość

Masz prawo do godziwych i bezpiecznych warunków podróżowania. Masz prawo wsiadać do pojazdu i wysiadać z niego wszystkimi drzwiami przeznaczonymi do tego celu.

W przypadku uwag co do warunków podróży, czystości i bezpieczeństwa oraz zachowania prowadzących pojazdy pasażerowie mogą składać skargi, wnioski oraz pochwały bezpośrednio do przewoźników.

Zapewniamy dostępność

Możesz zająć miejsce w pojeździe, który podjedzie na przystanek początkowy, niezwłocznie po zakończeniu przez kierującego czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy.

Zatrzymujemy się, gdy czekają na nas pasażerowie

W przypadku zamiaru opuszczenia pojazdu na przystanku „na żądanie” powiadom o tym kierującego pojazdem poprzez naciśnięcie odpowiednio oznakowanego przycisku znajdującego się w pobliżu drzwi. Z kolei gdy zamierzasz rozpocząć podróż na takim przystanku, czekaj na pojazd w jego obrębie, aby kierowca Cię zauważył.

Kierowca, zbliżając się do przystanku „na żądanie”, zwraca szczególną uwagę, czy na przystanku nie oczekuje żaden pasażer. Wystarczy, że będziesz znajdował się w obrębie przystanku, aby kierowca się na nim zatrzymał. Nie musisz dawać dodatkowych sygnałów kierującemu pojazdem.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE INFORMACJI NA TEMAT FUNKCJONOWANIA MIEJSKIEGO TRANSPORTU ZBIOROWEGO

Dostęp do informacji

Każdy pasażer ma dostęp do Przepisów Porządkowych określających prawa i obowiązki pasażerów oraz warunki świadczenia usług przewozu osób i bagażu w Komunikacji Miejskiej w Krakowie, organizowanej i nadzorowanej przez Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie, który pełni rolę Organizatora Komunikacji Miejskiej w Krakowie. Przepisy Porządkowe znajdują się w każdym pojeździe.

Wszystkie dokumenty oraz podstawy prawne pasażerowie mogą znaleźć na stronie internetowej Organizatora:

ztp.krakow.pl

Dostęp do obowiązującego rozkładu jazdy

Pasażerowie mają dostęp do rozkładu jazdy linii Komunikacji Miejskiej w Krakowie oraz zostają odpowiednio wcześnie poinformowani o wszelkich zmianach:

- poprzez stronę internetową Organizatora,
- poprzez aktualne rozkłady jazdy i komunikaty na przystankach KMK.

Ułatwieniem dla pasażerów jest system Dynamicznej Informacji Pasażerskiej, czyli tablic informacyjnych zlokalizowanych na przystankach KMK, prezentujących rzeczywiste czasy odjazdu według aktualnego położenia pojazdów w sieci, a także wyświetlających komunikaty o nagłych zmianach w funkcjonowaniu transportu publicznego.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE INFORMACJI NA TEMAT FUNKCJONOWANIA MIEJSKIEGO TRANSPORTU ZBIOROWEGO

Udział w funkcjonowaniu KMK

Pasażerowie mogą aktywnie uczestniczyć w funkcjonowaniu Komunikacji Miejskiej w Krakowie i składać do właściwych jednostek wnioski, sugestie oraz opinie dotyczące KMK.

Sprawy Organizatora: Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie

Kwestie związane ze zwiększeniem oferty przewozowej, sprawy organizacji komunikacji miejskiej na czas remontów, sprawy związane z infrastrukturą przystankową, sprawy taryfy biletowej, uprawnień do przejazdów bezpłatnych i ulgowych, sprawy dotyczące organizacji kontroli biletów.

Sprawy Zarządcy Dróg: Zarządu Dróg Miasta Krakowa

Problemy związane z utrzymaniem dróg, chodników, ścieżek rowerowych, torowisk, mostów, wiaduktów, kładek, sygnalizacji świetlnej, oświetlenia ulicznego, tablic przystankowych.

Sprawy Operatorów: Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego S.A. oraz Mobilis Sp. z o.o.

Przyjmuje skargi i wnioski lub reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.

Dane kontaktowe jednostek związanych z funkcjonowaniem KMK

ORGANIZATOR: Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie

ul. Wielopole 1, 31-072 Kraków, infolinia: 12 616 86 69
sekretariat@ztp.krakow.pl

OPERATOR: Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie

ul. Jana Brożka 3, 30-347 Kraków, infolinia 24 h: 607 600 070
w zależności od rodzaju sprawy adresy mailowe podane na stronie mpk.krakow.pl

OPERATOR: Mobilis Sp. z o.o. Zajezdnia Kraków

ul. Kornela Makuszyńskiego 13, 31-752 Kraków, infolinia 24 h: 698 233 100
krakow@mobilis.pl

KONTROLA BILETÓW: Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie

Punkt Obsługi Pasażerów Komunikacji Miejskiej w Krakowie
Os. Centrum D 7 (wejście 2), 31-933 Kraków, infolinia: 453 039 913
reklamacje.bilety@ztp.kraków.pl

Niniejsza broszura stanowi przewodnik po obowiązujących prawach i obowiązkach pasażera Komunikacji Miejskiej w Krakowie. Szczegółowe informacje znajdują się zarówno w aktach prawnych na szczeblu krajowym jak i lokalnym.

Prawo lokalne

- Uchwała Nr XXI/231/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 6 lipca 2011 r. (taryfowa) wraz z załącznikami, z późniejszymi zmianami
- Uchwała Nr XLIV/544/08 Rady Miasta Krakowa z dnia 28 maja 2008 r. (w sprawie przepisów porządkowych), z późniejszymi zmianami
- Zarządzenie nr 14/2026 Dyrektora Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie z dnia 26 lutego 2026 r. w sprawie wprowadzenia „Regulaminu kontroli biletów w pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie”
- Inne akty prawne dostępne na stronie ZTP

Prawo krajowe

- Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym
- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe

Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie
Marzec, 2026