ZARZĄDZENIE NR 74/2026
DYREKTORA ZARZĄDU TRANSPORTU PUBLICZNEGO W KRAKOWIE
z dnia 1 września 2026 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu określającego zasady korzystania z dostępnej poprzez sieć Internetu usługi „PRZEWOZU OSÓB NA ŻĄDANIE", przy wykorzystaniu aplikacji LajkBus 2.0

Na podstawie § 6 ust. 2 Statutu Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie, będącego załącznikiem do uchwały nr CVIII/2810/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 29 sierpnia 2018 r. w sprawie utworzenia i zatwierdzenia statutu jednostki budżetowej Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie (t. j. Dz. Urz. Woj. Małop. z 2023 r. poz. 6773 ze zm.) oraz Dział III Rozdział I § 7 ust. 1 pkt 15 lit. a Regulaminu Organizacyjnego Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 66/2026 Dyrektora Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie z dnia 24 sierpnia 2026 r. w sprawie wprowadzenia „Regulaminu Organizacyjnego Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie" zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się do stosowania *Regulamin określający zasady korzystania z dostępnej poprzez sieć Internetu usługi „PRZEWOZU OSÓB NA ŻĄDANIE", przy wykorzystaniu aplikacji LajkBus 2.0*, stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Magdalena Musiał
Dyrektor
Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie
/podpisano elektronicznie/

REGULAMIN
OKREŚLAJĄCY ZASADY KORZYSTANIA Z DOSTĘPNEJ POPRZEZ SIEĆ INTERNETU USŁUGI „PRZEWOZU OSÓB NA ŻĄDANIE", PRZY WYKORZYSTANIU APLIKACJI LAJKBUS 2.0

OGÓLNE WARUNKI UŻYTKOWANIA

§1
POSTANOWIENIA OGÓLNE

Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie (dalej: ZTP) dziękuje za korzystanie z Aplikacji i zainteresowanie się zasadami i warunkami korzystania z Usługi. Ogólne Warunki Użytkowania (dalej: OWU) określają zasady korzystania z dostępnej poprzez sieć Internetu usługi „PRZEWOZU OSÓB NA ŻĄDANIE", świadczonej przez Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie, ul. Wielopole 1, 31-072 Kraków, NIP: 6783176817, REGON: 381750668. Można się z nami skontaktować osobiście w siedzibie, Punktach Obsługi Pasażerów KMK lub za pomocą dostępnych kanałów: https://ztp.krakow.pl/.

§2
DEFINICJE

1) **Aplikacja „LajkBus 2.0"** (dalej: Aplikacja) – oprogramowanie udostępnione Użytkownikowi w celu korzystania z Usługi;
2) **Dostawca Aplikacji** (dalej:Citya) – podmiot trzeci dostarczający Aplikację – Citya Mobility Poland sp. z o.o.;
3) **Komunikacja Miejska w Krakowie** (dalej: KMK) – system Komunikacji Miejskiej w Krakowie, którego organizatorem jest Gmina Miejska Kraków, zapewniający usługi przewozu osób oraz inne usługi w zakresie publicznego transportu zbiorowego w obszarze objętym integracją międzygminną;
4) **Konto Użytkownika** (dalej: Konto) – konto Użytkownika w Aplikacji – przypisany do pobranej Aplikacji zestaw informacji gromadzony na serwerach Dostawcy oraz zbiór zasobów i ustawień utworzonych dla Użytkownika w ramach mechanizmów Serwisu lub Aplikacji, powiązanych z Usługą;
5) **Miejsce odbioru Pasażera –** punkt zatrzymania dedykowanej Aplikacji;
6) **LajkBus** – należy przez to rozumieć środki transportowe skierowane do obsługi usługi LajkBus organizowanej przez ZTP w Krakowie;
7) **Polityka prywatności** – dokument, który ma na celu dostarczenie Użytkownikom informacji na temat tego, jakie dane osobowe są zbierane oraz w jaki sposób będą wykorzystywane dostępna na stronie: https://ztp.krakow.pl/lajkbus/polityka-prywatnosci;
8) **Przejazd** – przewóz pasażera pomiędzy wcześniej zaznaczonymi w aplikacji punktami zatrzymania;
9) **RODO** – Rozporządzenie 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);

10) **Rodzic/opiekun prawny** – osoba fizyczna, przedstawiciel uprawnionej instytucji, posiadający prawo do zezwolenia Użytkownikowi, który nie ukończył 16 lat, do korzystania z usług społeczeństwa informacyjnego;
11) **Sieć telekomunikacyjna** (dalej: Sieć) – systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, w tym nieaktywne elementy sieci, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju;
12) **Umowa przewozu Pasażera** – za moment zawarcia umowy przewozu uznaje się moment wejścia do pojazdu i zajęcia przez pasażera miejsca w pojeździe oraz posiadanie ważnego biletu na okaziciela lub imiennego ważnego w określonej strefie biletowej bądź ważnego dokumentu poświadczającego uprawienie do przejazdu bezpłatnego bądź ulgowego (wraz z ważnym biletem ulgowym);
13) **Usługa „PRZEWOZU OSÓB NA ŻĄDANIE”** (dalej: Usługa) – usługa polegająca na zapewnieniu jej Użytkownikowi możliwości zarządzania przejazdem przy wykorzystaniu Aplikacji LajkBus 2.0” w ramach zawartej umowy o świadczenie usługi przewozu;
14) **Użytkownik/Konsument** (dalej: Użytkownik) – osoba fizyczna będąca stroną zawartej z ZTP umowy o świadczenie usług przewozowych i korzystająca z usługi „PRZEWOZU OSÓB NA ŻĄDANIE”, w celach niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową, pobierająca Aplikację, korzystająca z Usługi, posiadająca konto lub zamawiająca Usługę, która zapoznała się z niniejszymi warunkami;
15) **Wirtualny przystanek** (dalej: Przystanek) – punkt zatrzymania pojazdu w dedykowanej Aplikacji.

§ 3
RODZAJ i ZAKRES USŁUGI

1. „PRZEWÓZ OSÓB NA ŻĄDANIE” przy wykorzystaniu Aplikacji, jest formą realizacji umowy przewozu polegającą na zaplanowaniu przez Użytkownika przejazdu z określonego miejsca w inne określone miejsce w obszarze działania wskazanej przez ZTP sieci KMK.
2. Podstawowe prawa i obowiązki pasażera korzystającego z Usługi zostały opisane w Regulaminie, z którego treścią można się zapoznać na stronie: https://ztp.krakow.pl/kmk/lajkbus/regulamin.
3. Przed skorzystaniem z Usługi, Użytkownikom zostaną sprawdzone uprawnienia do przejazdu, w trybie kontroli biletów wykonywanej przez kierowcę LajkBusa posiadającego identyfikator służbowy zgodny z obowiązującym wzorem. Więcej o kontroli biletów i stosowanych wzorach identyfikatorów można dowiedzieć się na stronie: https://ztp.krakow.pl/kmk/kontrola-biletow-kmk.
4. Pojazdy LajkBus wyposażone są w dwie kamery rejestrujące obraz. Jedna kamera jest skierowana do wewnątrz przedziału pasażerskiego, a druga na zewnątrz pojazdu przed torem jego jazdy.
5. W ramach Usługi Użytkownik może korzystać z Aplikacji umożliwiającej:
   1) inicjować przejazd na żądanie;

2) usuwać każdy przejazd jak i całą historię przejazdów (wówczas dane zostaną zanonimizowane na potrzeby analityki);
3) wyświetlać informacje o Wirtualnych przystankach;
4) wyświetlać informacje o statusie swojego przejazdu;
5) wyświetlać informacje o lokalizacji LajkBusa;
6) wyświetlać informacje o historii podróży;
7) zarządzać danymi na swoim Koncie;
8) zapoznanie się z regulaminami oraz ogłoszeniami o bieżących i planowanych zmianach w działaniu usługi;

6. Usługa nie pozwala Użytkownikowi na:
   1) dokonywanie opłat, w tym opłaty biletów jednorazowych, imiennych, za przejazd LajkBusem lub innymi środkami transportu KMK;
   2) zamawiać innych usług przewozu niż opisane w niniejszych warunkach.

§ 4
ZASADY I WARUNKI KORZYSTANIA Z APLIKACJI

1. Użytkownik w Aplikacji może posiadać jedno konto.
2. Korzystanie z Aplikacji przez Użytkownika jest bezpłatne, z zastrzeżeniem opłat z tytułu zapewnienia dostępu do sieci Internet oraz opłat za transmisję danych, którymi obciąża Użytkownika dostawca sygnału.
3. Warunkiem niezbędnym do korzystania z Aplikacji jest posiadanie urządzenia końcowego zgodnego z wymaganiami Aplikacji.
4. W celu korzystania z Aplikacji Użytkownik powinien posiadać wystarczające połączenie z siecią Internet.
5. Do pracy z Aplikacją niezbędne jest oprogramowanie urządzenia Użytkownika:
   1) Android od wersji minimum 9;
   2) iOS od wersji minimum 18;
   3) lokalizacji urządzenia na czas korzystania z usługi.
6. Korzystanie z Aplikacji może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet. Użytkownik powinien przedsięwziąć odpowiednie kroki zabezpieczające, w tym między innymi posiadać odpowiednie oprogramowanie antywirusowe, na bieżąco aktualizować oprogramowanie systemowe i Aplikacji, nie udostępniać innym danych niezbędnych do logowania w urządzeniu lub Aplikacji, posiadać silne hasło, dokładać wszelkiej staranności w zabezpieczeniu swoich urządzeń oraz danych, w tym danych osobowych.
7. Użytkownikowi zabrania się:
   1) udostępniać poprzez aplikację jakichkolwiek bezprawnych treści;
   2) udostępniać loginu i hasła do Aplikacji innym osobom;
   3) przełamywać zabezpieczeń Aplikacji;
8. Użytkownik, w każdej chwili, może skorzystać z pomocy korzystając z funkcjonalności aplikacji. Pomocy mogą udzielić również pracownicy ZTP dostępni pod adresem e-mail: lajkbus@ztp.krakow.pl.
9. Podczas korzystania z Aplikacji następuje wymiana różnych informacji między urządzeniem końcowym Użytkownika, a naszymi serwerami.

10. Niektóre funkcje Aplikacji wykorzystują narzędzia i usługi dostarczane przez inne podmioty zewnętrzne. W takich wypadkach podlegają regulaminom tych podmiotów, do których udostępniamy łącza, aby Użytkownik mógł się z nimi zapoznać.
11. Podczas pobierania Aplikacji operatorzy sklepów Apple Appstore lub Google Play automatycznie przetwarzają dane Użytkownika. Więcej informacji w tym zakresie możesz znaleźć w polityce prywatności sklepu:
    1) Google Play Store: https://policies.google.com/privacy?hl=pl;
    2) Apple App Store: https://www.apple.com/legal/privacy/pl/.

§ 5
REJESTRACJA KONTA, LOGOWANIE i WYLOGOWYWANIE Z APLIKACJI

1. Rejestracja konta jest bezpłatna.
2. Założyć konto w Aplikacji można poprzez formularz rejestracyjny.
3. Podczas rejestracji należy podać:
    1) imię i nazwisko;
    2) adres e-mail;
    3) numer telefonu;
    4) jeżeli Użytkownik nie ukończył 16 lat również imię i nazwisko oraz e-mail rodzica, opiekuna prawnego.
4. Użytkownik zostanie również zapytany o przesyłanie danych geolokalizacyjnych. W przypadku wyrażenia zgody w ramach korzystania z Aplikacji zostanie uruchomiona lokalizacja Urządzenia końcowego, aby oferować Użytkownikowi indywidualne usługi odnoszące się do aktualnego miejsca przebywania, w tym znajdujących się w pobliżu Wirtualnych przystanków oraz pojazdu LajkBus. W ramach tej funkcji lokalizacja GPS może być ustalana na bazie danych z czujników Urządzenia końcowego GPS, sieci komórkowej i WiFi.
5. Potwierdzenie zgody rodzica lub opiekuna prawnego Użytkownika, który nie ukończył 16 lat, odbywa się przez kontakt z rodzicem opiekunem prawnym Użytkownika, upoważnionej przez Dostawcę osoby na podany adres e-mail. Do tego czasu, Usługa nie jest uruchamiana.
6. ZTP może odmówić rejestracji Użytkownika, w przypadkach:
    1) podania nieprawdziwych danych przy zakładaniu konta;
    2) braku zgody rodzica lub opiekuna prawnego Użytkownika wyrażonego w terminie do 7 dni, który nie ukończył 16 lat;
    3) niezaaprobowaniu polityki prywatności lub regulaminu usługi;
7. Po założeniu Konta, Użytkownik uzyskuje dostęp do Aplikacji po podaniu loginu i hasła oraz weryfikacji urządzenia poprzez kodu przesłanego sms.
8. Wylogowanie z aplikacji następuje przy wykorzystaniu funkcjonalności Wyloguj.

§ 6
LIKWIDACJA KONTA W APLIKACJI

1. Użytkownik w każdej chwili może zrezygnować z Usługi opisanej w Regulaminie i zlikwidować swoje Konto korzystając z funkcjonalności Profilu Użytkownika – Usuń konto.

2. Konto może zostać usunięte przez ZTP lub Dostawcę w przypadku:
   1) braku zgody rodzica lub opiekuna prawnego Użytkownika na uruchomienie Usługi;
   2) niestosowania się Użytkownika do zasad lub warunków korzystania z Aplikacji lub świadczonej Usługi;
3. Na potrzeby wyjaśnienia okoliczności, Konto Użytkownika może zostać czasowo zawieszone.
4. Likwidacja Konta lub jego zablokowanie oznacza, że Użytkownik nie będzie mógł korzystać z Usługi.
5. Użytkownik może zakwestionować decyzję ZTP o likwidacji bądź zawieszeniu konta, korzystając z trybu postępowania opisanego w części dot. „Reklamacji usługi" OWU.

§ 7
WARUNKI ZAWARCIA, ZMIANY LUB ROZWIĄZANIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Użytkownik jest zobowiązany do wykorzystywania Aplikacji zgodnie z przepisami prawa, dobrymi obyczajami, Regulaminem oraz w sposób nienaruszający dóbr osobistych osób trzecich, a także do nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z Usługi.
2. Użytkownik jest obowiązany do powiadomienia ZTP lub Citya o każdym nieautoryzowanym dostępie lub korzystaniu z konta Aplikacji lub innym naruszeniu bezpieczeństwa przetwarzanych danych.
3. Przed uruchomieniem usługi Użytkownik jest obowiązany potwierdzić zapoznanie się z warunkami świadczenia usługi przez ZTP i Citya, w tym zagwarantować, że nie będzie:
   1) korzystać z Konta do komercyjnego użytku;
   2) naruszać lub powodować naruszenia przez osobę trzecią obowiązujących przepisów lub regulacji;
   3) używać Konta w jakimkolwiek niezgodnym z prawem celu;
   4) naruszać żadnego prawa własności intelektualnej, prawa do reklamy lub prywatności innych osób;
   5) dołączać niekompletnych, fałszywych lub niedokładnych informacji o sobie ani żadnych informacji o jakiejkolwiek innej osobie, firmie lub innej osobie prawnej;
   6) korzystać z urządzeń końcowych i oprogramowania, w tym Aplikacji zawierającej wirusy, konie trojańskie, robaki, bomby czasowe, boty anulujące ani innych procedur programowania komputerowego, które mogą wywoływać szkody, powodować zakłócenia, przechwytywać dane lub przejmować kontrolę nad dowolnym systemem, danymi, w tym danymi osobowymi.
4. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za:
   1) własne czynności dokonane w związku z korzystaniem z Aplikacji oraz wynikłe z tego skutki;
   2) zabezpieczenia przed wejściem w posiadanie przez osoby trzecie loginu lub hasła albo innych danych wykorzystywanych do logowania do Aplikacji;
   3) zabezpieczenie urządzenia końcowego, z którego korzysta, przed bezprawnym działaniem osób trzecich lub programów, polegającym na ingerencji w oprogramowanie tego urządzenia, w szczególności poprzez włamania i złośliwe oprogramowanie;
   4) niewylogowanie się z Aplikacji po zakończeniu świadczenia Usługi;

5) powiadomienie ZTP w trybie reklamacji o nieprawidłowościach w świadczeniu Usługi lub funkcjonowaniu Aplikacji opisanych w Regulaminie.

5. ZTP lub Dostawca ponosi odpowiedzialność za:
   1) dostarczenie Aplikacji Użytkownikowi;
   2) dostarczenie Usługi Użytkownikowi;
6. Dostawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania automatycznych aktualizacji i modyfikacji do aplikacji, bez konieczności ręcznego instalowania aktualizacji i modyfikacji. Aby zapewnić skuteczność wspomnianych aktualizacji i modyfikacji oraz umożliwić dalsze korzystanie z aplikacji, Użytkownik wyraża zgodę na wprowadzenie takich aktualizacji i modyfikacji.
7. Dostawca może wymagać zaakceptowania i pobrania aktualizacji w celu dalszego wykorzystania lub dostępu do aplikacji, gdy jest to konieczne do prawidłowego jej funkcjonowania.

§ 8
REKLAMACJE USŁUGI

1. ZTP dokłada wszelkich starań w świadczeniu najwyższej jakości usług.
2. W przypadku wszelkich sporów zachęca się Użytkownika do ich polubownego rozwiązywania poprzez skontaktowanie się w pierwszej kolejności z ZTP.
3. Prawa Użytkownika jako pasażera zostały opisane na stronie: https://ztp.krakow.pl/kmk/prawa-pasazera.
4. Użytkownik ma prawo składać reklamacje wnioski i skargi dotyczące świadczenia umowy przewozu, usługi przewozu na żądanie oraz działania Aplikacji.
5. Reklamacje można składać:
   1) w zakresie realizacji umowy przewozu lub przewozu na życzenie:
      a) drogą elektroniczną na adres e-mail: lajkbus@ztp.krakow.pl,
      b) pisemnie lub ustanie w siedzibie ZTP lub Punktach Obsługi Pasażerów,
      c) listownie na adres ZTP;
   2) w zakresie działania Aplikacji poprzez formularz dostępny z poziomu Konta Użytkownika;
   3) w zakresie działania Aplikacji poprzez formularz dostępny z poziomu Konta Użytkownika.
6. ZTP dokłada wszelkich starań, aby rozpatrzenie reklamacji nastąpiło w możliwie najkrótszym czasie. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.

§ 9
DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych jest Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie z siedzibą ul. Wielopole 1, 31-072 Kraków, nr tel.: 12 6168600, adres e-mail: sekretariat@ztp.krakow.pl, elektroniczna skrzynka podawcza: /ZTPK/SkrytkaESP.
2. We wszelkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez ZTP można kontaktować się z wyznaczonym w tym celu Inspektorem Ochrony Danych Osobowych,

adres e-mail: iodo@ztp.krakow.pl, listownie na adres siedziby ZTP wskazany wyżej lub osobiście w siedzibie ZTP.

3. Dane Użytkowników będą przetwarzane, w celach związanych z podjęciem, na wniosek Użytkownika, działań przed zawarciem umowy przewozu na żądanie i jej wykonania, w tym prowadzenie bazy Użytkowników, rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji oraz realizacji zadań publicznych związanych z organizacją transportu publicznego.
4. W ramach usługi Przewozu na żądanie, świadczonej przy użyciu Aplikacji, ZTP przetwarza następujące dane osobowe:
   1) Użytkowników aplikacji:
      a) imię i nazwisko,
      b) adres e-mail,
      c) numer telefonu,
      d) IP urządzenia końcowego,
      e) lokalizacja wraz z czasem,
      f) wiek (poniżej, powyżej 16 lat);
   2) rodziców lub opiekunów prawnych Użytkowników, którzy w momencie zakładania Konta nie ukończyli 16 lat:
      a) imię i nazwisko,
      b) adres e-mail.
5. Odbiorcami danych będą pracownicy Administratora oraz podmioty współpracujące z ZTP, w szczególności dostawca Aplikacji Citya Mobility Poland sp. z o.o. oraz jego podwykonawcy, których lista dostępna jest pod adresem: https://citya.pl/privacy_policy. Po zamówieniu Usługi, dostęp do username Użytkownika i lokalizacji Wirtualnego Przystanku, będzie miał dostęp kierowca LajkBusa wyłonionego przez ZTP przewoźnika.
6. Dane mogą być udostępniane również organom lub podmiotom publicznym uprawnionym do ich uzyskania na podstawie obowiązujących przepisów prawa, np. sądom, organom ścigania lub instytucjom państwowym, gdy wystąpią z żądaniem, w oparciu o stosowną podstawę prawną.
7. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania lub uzupełnienia, żądania ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, w przypadkach przewidzianych prawem, jak również do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
8. ZTP nie zamierza przekazywać danych osobowych Użytkowników do państw znajdujących się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym lub do organizacji międzynarodowych. Niemiej jednak dostawca Aplikacji, korzysta z usług podwykonawców, których siedziby wskazano pod adresem https://citya.pl/privacy_policy. Dostawca Aplikacji zapewnia zgodność przetwarzania danych osobowych poza obszarem EOG, na podstawie standardowych klauzul ochrony danych osobowych gwarantujących odpowiednie zabezpieczenia.
9. W stosunku do Użytkownika może być stosowane zautomatyzowane podejmowanie decyzji związanej z przejazdem, określeniem Wirtualnego Przystanku oraz zoptymalizowania trasy przejazdu LajBusa. Jest to niezbędne do prawidłowego wykonania umowy przewozu.
10. Podanie danych osobowych Użytkownika w Aplikacji jest niezbędne do wykonania Usługi. Odmowa podania danych może skutkować brakiem możliwości realizacji usługi przewozu na żądanie.

11. Więcej informacji można uzyskać pod adresem e-mail: iodo@ztp.krakow.pl, u Inspektora Ochrony Danych lub bezpośrednio w siedzibie przy ul. Wielopole 1 w Krakowie.

§ 10
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Dostęp do OWU nie podlega ograniczeniom i są publikowane na stronie internetowej: https://ztp.krakow.pl/kmk/lajkbus/regulamin.
2. OWU udostępniane są w formacie umożliwiającym pobranie całości dokumentu i swobodne jego dalsze przetwarzanie.
3. Jeżeli jedno lub więcej postanowień OWU, na mocy ustawy, rozporządzenia lub po prawomocnej decyzji właściwego sądu, okażą się nieważne, pozostałe postanowienia zachowają swoją moc obowiązującą.
4. Korzystanie z Usługi podlega prawu polskiemu.