



Regulamin aplikacji mKraków

2026-02-26

Regulamin aplikacji mKraków

Przed rozpoczęciem korzystania z aplikacji Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem, który wyjaśnia zasady korzystania z aplikacji oraz zawiera ważne informacje dotyczące danych osobowych.

Korzystanie z aplikacji jest możliwe wyłącznie po zaakceptowaniu postanowień Regulaminu.

§ 1 Definicje

1. Wyjaśnienie najważniejszych pojęć:

1. **Regulamin** – niniejszy dokument, którego celem jest określenie zasad korzystania z aplikacji mKraków oraz przetwarzania danych osobowych Użytkownika. Regulamin jest dostępny za pośrednictwem aplikacji oraz na stronie krakow.pl (w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie);
2. **Aplikacja mKraków** (dalej: Aplikacja) – nieodpłatne oprogramowanie Usługodawcy, przeznaczone dla urządzeń mobilnych, o których mowa w § 2 ust. 1, zapewniające dostęp do Usług miejskich, z którego korzystanie odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie;
3. **Usługa miejska** (dalej: Usługa) – funkcjonalność, o której mowa w § 3 ust. 3, świadczona przez Partnera. Opis wszystkich Usług udostępnionych w Aplikacji znajduje się także na stronie krakow.pl;
4. **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Aplikacji;
5. **Usługodawca** – Gmina Miejska Kraków – Urząd Miasta Krakowa, NIP: 6761013717, pl. Wszystkich Świętych 3-4, 31-004 Kraków, tel. 12 616 13 60; e-mail: ks.umk@um.krakow.pl – podmiot udostępniający Usługi określone w Regulaminie, a także świadczący usługi wydania i obsługi Aplikacji;
6. **System dziedziny** – odrębny system informatyczny Partnera, służący do realizacji konkretnych Usług, np. obsługa Karty Krakowskiej lub Krakowskiej Karty Rodzinnej 3+, których funkcjonowanie regulują odrębne przepisy;
7. **Imienny bilet okresowy** – bilet okresowy na komunikację miejską w Krakowie, który w ramach Aplikacji można zakupić wyłącznie po aktywacji Usługi Karty Krakowskiej w Aplikacji;
8. **Opłata za postój pojazdu** – opłata za postój pojazdu w Obszarze Płatnego Parkowania w Krakowie; ma charakter publicznoprawny i nie stanowi umowy sprzedaży;
9. **Autentykacja Użytkownika w Aplikacji (uwierzytelnianie)** – proces weryfikacji Użytkownika na podstawie numeru PESEL, numeru telefonu oraz kodu SMS;
10. **Autoryzacja Użytkownika w Aplikacji** – proces weryfikacji prawa dostępu Użytkownika do żądanych zasobów (Systemów dziedziny);
11. **Konto Użytkownika** – konto utworzone przez System dziedziny obsługujący Usługę wymagającą Autentykacji Użytkownika w Aplikacji;



12. **Dezaktywacja konta** – proces polegający na usunięciu konta Użytkownika, w przypadku odłączenia wszystkich Usług wymagających Autentykacji Użytkownika w Aplikacji. Dalsze korzystanie z danej Usługi jest możliwe po ponownej aktywacji Usługi;
13. **Partner** – komórka organizacyjna Urzędu Miasta Krakowa, miejska jednostka organizacyjna lub spółka miejska, której Usługa została udostępniona w Aplikacji;
14. **Dzień Roboczy** – każdy dzień, z wyłączeniem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy;
15. **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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.).

§ 2 Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania z Aplikacji Użytkownik powinien dysponować urządzeniem mobilnym typu smartfon lub innym urządzeniem elektronicznym z systemem operacyjnym Android (wersja 7 lub wyższa) lub iOS (wersja 12.4 lub wyższa), umożliwiającym pobranie, instalację i korzystanie z Aplikacji.
2. Aplikację można pobrać w sklepach:
 1. Google Play;
 2. AppStore.

§ 3 Zasady korzystania z Aplikacji

1. Pobranie Aplikacji i korzystanie z niej jest dobrowolne i nieodpłatne.
2. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem, normami społecznymi i obyczajowymi oraz postanowieniami Regulaminu, a także nie dokonywać samowolnej ingerencji w kształt lub treść Aplikacji.
3. W ramach Aplikacji Użytkownik posiada dostęp m.in. do następujących Usług:
 1. podstawowych, dostępnych dla wszystkich Użytkowników, bez konieczności dokonania autentykacji, takich jak:
 - a. rozkład jazdy komunikacji miejskiej w Krakowie (wraz z możliwością zaplanowania trasy),
 - b. mapa obiektów sportowych,
 - c. harmonogram wywozu odpadów,
 - d. aktualności,
 - e. zgłoszenia problemów/pomysłów do Krakowskiego Centrum Kontakt,
 - f. ankiety,
 - g. konsultacje społeczne,
 - h. dokonanie Opłaty za postój pojazdu bez zniżki Karty Krakowskiej,
 - i. SCT,
 - j. Informacje nt. bezpieczeństwa.

§ 4 Licencja



1. Z chwilą instalacji Aplikacji Usługodawca udziela Użytkownikowi bezpłatnej, niewyłączonej licencji na korzystanie z Aplikacji na warunkach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Licencja jest udzielana na czas nieoznaczony i bez ograniczeń terytorialnych.
3. Na podstawie udzielonej licencji Użytkownik jest uprawniony do zwielokrotniania Aplikacji w zakresie niezbędnym do jej zainstalowania i używania na posiadanych przez Użytkownika urządzeniach – jeżeli czynności te są podejmowane dla celów korzystania z Aplikacji zgodnie z Regulaminem. Usługodawca zastrzega, że ze względów bezpieczeństwa w przypadku niektórych Usług dostępnych w Aplikacji są one możliwe do uruchomienia wyłącznie na ograniczonej liczbie urządzeń.
4. Z zastrzeżeniem ust. 3 oraz wyjątków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Użytkownik nie jest uprawniony do zwielokrotniania Aplikacji w jakikolwiek inny sposób lub jej tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub wprowadzania jakichkolwiek innych zmian.

§ 5 Ochrona danych osobowych

1. Usługodawca przywiązuje szczególną wagę do poszanowania prywatności Użytkownika. W związku z powyższym przestrzega przepisów RODO, starannie dobiera i stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia należytej ochrony przetwarzanych danych. W szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, jak również przed ich przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa.
2. Usługodawca sprawuje kontrolę nad procesem przetwarzania danych oraz limituje dostęp do danych w możliwie największym stopniu, udzielając stosownych upoważnień na przetwarzanie tylko wówczas, gdy jest to niezbędne.
3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Aplikacji jest Prezydent Miasta Krakowa z siedzibą pl. Wszystkich Świętych 3-4, 31-004 Kraków.
4. Na wszelkie pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania danych osobowych, a także przysługujących w ramach przetwarzania danych praw, odpowiada Urząd Miasta Krakowa – Wydział Komunikacji Społecznej. W sprawie swoich danych osobowych Użytkownik może kontaktować się pod adresem e-mail: ks.umk@um.krakow.pl.
5. W Aplikacji przetwarzane są następujące dane osobowe Użytkownika: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, numer ewidencyjny PESEL. Mogą być również przetwarzane inne kategorie danych osobowych, jeśli wymaga tego dana Usługa.
6. Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane w celu korzystania z Usług wymagających Autentykacji Użytkownika oraz kontaktu zwrotnego w ramach obsługi zgłoszeń.
7. Podanie danych osobowych jest niezbędne w celu korzystania z niektórych Usług.
8. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane od momentu utworzenia Konta dla wymagającej Autentykacji Usługi do chwili uwzględnienia żądania usunięcia danych osobowych na wniosek Użytkownika lub do jednego roku od momentu dezaktywacji Konta Użytkownika.
9. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownikowi przysługuje prawo:
 1. dostępu do treści swoich danych osobowych oraz informacji dotyczących takiego przetwarzania;
 2. do sprostowania swoich danych, jeżeli przetwarzane dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
 3. do usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych.



§ 6 Zgłoszenia

1. Wszelkie uwagi związane z działaniem Aplikacji lub Usług powinny być w pierwszej kolejności zgłaszane za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w Aplikacji, przy czym dopuszczalne jest również zgłoszenie ich w innej formie, w szczególności telefonicznie (ust. 6).
2. Zgłoszenie powinno zawierać oznaczenie Usługi, której dotyczy, oraz szczegółowy opis nieprawidłowości.
3. W szczególnych wypadkach do rozpatrzenia zgłoszenia niezbędne jest podanie danych identyfikacyjnych przez Użytkownika, takich jak np. imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu.
4. Dane osobowe przekazywane w zgłoszeniach będą przetwarzane wyłącznie w celu obsługi zgłoszeń zgodnie z zasadami określonymi w § 5.
5. Zgłoszenia Użytkownika będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki.
6. Zgłoszeń można dokonywać także w Dni Robocze, w godzinach od 7:40 do 15:30 pod numerem telefonu Krakowskiego Centrum Kontakt: 12 616 55 55. Korzystanie z tej formy kontaktu nie wiąże się z dodatkowymi (ponad zwykłą stawkę za połączenie lokalne) opłatami.
7. Zgłoszenia nie są tożsame z reklamacjami, o których mowa w § 4 ust. 6 uchwały Nr LXXXIX/2177/17 Rady Miasta Krakowa z dnia 22 listopada 2017 r. w sprawie ustalenia strefy płatnego parkowania, ustalenia opłat za postój pojazdów samochodowych na drogach publicznych w strefie płatnego parkowania, wprowadzenia opłaty abonamentowej dla niektórych użytkowników dróg oraz sposobu pobierania tych opłat.

§ 7 Płatności w Obszarze Płatnego Parkowania

1. Gmina Miejska Kraków – Zarząd Dróg Miasta Krakowa prowadzi Śródmiejską Strefę Płatnego Parkowania, w ramach której kierujący pojazdem ma obowiązek uiszczenia Opłaty za postój pojazdu.
2. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online za postój pojazdu na Obszarze Płatnego Parkowania w Krakowie w ramach Aplikacji jest Autopay S.A.
3. Dostępными formami płatności za usługi są karty płatnicze:
 1. Visa;
 2. Visa Electron;
 3. Mastercard;
 4. MasterCard Electronic;
 5. Maestro.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. Zawartość i struktura Aplikacji chronione są prawami autorskimi. Powielanie danych lub informacji, w szczególności wykorzystywanie umieszczonych na stronie grafik i tekstów, jest zakazane.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia korzystania z wybranych Usług w celu przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych. O każdej przerwie technicznej Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem urządzenia mobilnego. W okresie przerwy technicznej wszelkie bilety zakupione przez Użytkownika oraz dokonane opłaty



zachowują swoją ważność i uprawniają Użytkownika do korzystania z usług Partnerów, jednak ich wyświetlenie w aplikacji podczas przerwy technicznej może nie być możliwe. Ponadto, zgodnie z § 2 ust. 3 - Aplikacja do prawidłowego działania wymaga połączenia z siecią internetową.

3. Korzystanie z Usług możliwe jest bezpłatnie za pośrednictwem sieci operatorów telefonii komórkowej w Polsce lub w ramach aktywnej usługi roamingu poza granicami kraju. Korzystanie z Aplikacji wiąże się transferem danych i mogą zostać naliczone opłaty przez dostawcę Internetu, z którego usług korzysta Użytkownik.
4. Usługodawca dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Usług, jednakże nie ponosi on odpowiedzialności za zakłócenia powstałe z przyczyn od niego niezależnych.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Usług niezgodnie z postanowieniami Regulaminu i szkody tym spowodowane.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi zaistniałe z przyczyn technicznych, wynikających z infrastruktury technicznej Usługodawcy lub operatorów telefonii komórkowej (w szczególności konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu) lub innych, niezależnych od Usługodawcy.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przeciążenia sieci operatorów telekomunikacyjnych, które uniemożliwiają terminowe świadczenie Usługi.
8. Usługodawca przewiduje dalszy rozwój Aplikacji oraz wprowadzanie nowych Usług, co może powodować konieczność aktualizowania Aplikacji. O rozszerzeniu Usług i wynikających w związku z tym zmianach dla Użytkownika, Usługodawca poinformuje Użytkownika w urządzeniu mobilnym i na stronie krakow.pl.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany postanowień Regulaminu. O zmianie postanowień Użytkownik zostanie poinformowany w urządzeniu mobilnym i przez umieszczenie informacji na stronie krakow.pl. Dalsze korzystanie z Aplikacji oznacza akceptację zmian.
10. Korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji w sposób sprzeczny z prawem, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami lub Regulaminem uzasadnia dezaktywację Konta.
11. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w Regulaminie decyzje podejmuje Usługodawca.
12. Wszelkie spory powstałe na tle wykonania Regulaminu rozstrzyga sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
13. Regulamin w obecnym brzmieniu wchodzi w życie z dniem 28.02.2026 r.
 - Aplikacja do prawidłowego działania wymaga stałego dostępu do Internetu (podczas instalacji, korzystania oraz aktualizacji oprogramowania).
 - Korzystanie przez Użytkownika z transmisji danych w związku z pobraniem, korzystaniem lub aktualizacją Aplikacji może wiązać się z opłatami naliczanymi przez operatora telekomunikacyjnego, który świadczy Użytkownikowi usługi telekomunikacyjne.
 - W przypadku jakichkolwiek problemów związanych z korzystaniem z Aplikacji Użytkownik powinien zawiadomić o tym Usługodawcę, w sposób opisany w § 6 ust. 1.
 - wymagających dokonania Autentykacji Użytkownika w Aplikacji:
 - a. Karta Krakowska, w tym zakup Imiennego biletu okresowego (bez zniżki albo ze zniżką Karty Krakowskiej) oraz dokonanie Opłaty za postój pojazdu (ze zniżką Karty Krakowskiej),
 - b. Krakowska Karta Rodzinna 3+.
 - W kolejnych aktualizacjach Aplikacji przewidziane jest wdrażanie następujących Usług.



- W celu aktywacji Usług, o których mowa w ust. 3 pkt 2, Użytkownik najpierw zobowiązany jest do potwierdzenia swojej tożsamości w sposób zgodny z wymaganiami danej Usługi.
- Korzystając z Aplikacji Użytkownik jest zobowiązany do podania wyłącznie własnych danych osobowych (lub danych osobowych dziecka w Aplikacji na urządzeniu dziecka).
- Użytkownik ponosi odpowiedzialność za ewentualne roszczenia związane z naruszeniem praw osób trzecich podczas korzystania z Aplikacji.
- Dokonanie zakupu Imiennego biletu okresowego w Aplikacji możliwe jest poprzez bramkę udostępnioną przez Partnera – Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie. Rodzaje i ceny biletów określone są w taryfie biletowej Usługodawcy, są też każdorazowo wyświetlane w Aplikacji przed możliwością dokonania zakupu.
- Dokonanie Opłaty za postój pojazdu w Aplikacji możliwe jest poprzez bramkę udostępnioną przez Partnera – Zarząd Dróg Miasta Krakowa. Rodzaje i wysokość Opłaty za postój pojazdu określone są w uchwale Nr LXXXIX/2177/17 Rady Miasta Krakowa z dnia 22 listopada 2017 r. (Dz. Urzędowy Województwa Małopolskiego z 2021 r. poz. 3515, ze zmianami), są też każdorazowo wyświetlane w Aplikacji przed możliwością dokonania Opłaty za postój pojazdu.
- Użytkownik może w dowolnym momencie dezaktywować swoje Konto lub zakończyć korzystanie z Aplikacji poprzez jej odinstalowanie. Odinstalowanie Aplikacji nie powoduje dezaktywacji Konta.
- Użytkownik korzystający z Aplikacji jest zobowiązany każdorazowo aktualizować Aplikację do najnowszej wersji udostępnionej w sklepie dedykowanym systemowi operacyjnemu danego urządzenia oraz zapoznać się z aktualizacją Regulaminu.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. szkody będące wynikiem niewykonania przez Użytkownika aktualizacji Aplikacji;
 2. szkody będące wynikiem korzystania przez Użytkownika z Aplikacji w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem;
 3. jakość i dostępność usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatora telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Użytkownik, niezbędnych do korzystania z Usług w Aplikacji;
 4. nieprawidłowości w funkcjonowaniu Aplikacji wynikające z działania systemu operacyjnego lub urządzenia, z którego korzysta Użytkownik.
- Użytkownik posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzasadnione jest, że jego dane osobowe przetwarzane są przez Administratora niezgodnie z przepisami RODO.
- Dane osobowe Użytkownika nie będą przekazywane do organizacji międzynarodowych oraz państw trzecich.
- Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Użytkownika przez Partnera znajduje się na stronie internetowej Partnera.
- Uchwała Nr LXXXIX/2177/17 Rady Miasta Krakowa z dnia 22 listopada 2017 r. w sprawie ustalenia strefy płatnego parkowania, ustalenia opłat za postój pojazdów samochodowych na drogach publicznych w strefie płatnego parkowania, wprowadzenia opłaty abonamentowej dla niektórych użytkowników dróg oraz sposobu pobierania tych opłat (Dz. Urzędowy Województwa Małopolskiego z 2021 r. poz. 3515, ze zmianami) nie przewiduje możliwości zwrotu wniesionej Opłaty za postój pojazdu.
- Opłatę za postój pojazdu wniesioną za pośrednictwem Aplikacji uznaje się za dokonaną od momentu uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności przez system płatniczy.



- Potwierdzenie wniesienia Opłaty za postój pojazdu ma formę elektroniczną, które po dokonaniu skutecznej transakcji wyświetlane jest w Aplikacji.
- Potwierdzeniem dokonania transakcji polegającej na wniesieniu Opłaty za postój pojazdu na Obszarze Płatnego Parkowania jest wiadomość e-mail wysłana na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika w procesie rejestracji lub podczas dokonywania płatności.
- Potwierdzenie wniesienia Opłaty za postój pojazdu zawiera dane dotyczące podstrefy, daty i godziny rozpoczęcia oraz zakończenia parkowania oraz numer rejestracyjny pojazdu.
- Potwierdzenie wniesienia Opłaty za postój pojazdu nie podlega fizycznej dostawie. Po pozytywnej autoryzacji płatności potwierdzenie zostaje automatycznie wyświetlone w Aplikacji. Potwierdzenie dokonania Opłaty za postój pojazdu pozostaje dostępne do wglądu w Aplikacji przez cały okres jego ważności.
- Do Opłaty za postój pojazdu opisanej w niniejszym paragrafie nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.