

Prawa i obowiązki pasażera

Koleje Mazowieckie zapraszają do zapoznania się z **Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym**.

Komisja Europejska przygotowała [specjalną stronę internetową](#), na której umieszczono streszczenie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14).

Na stronie można znaleźć m.in. 6 podstawowych praw przysługujących osobom podróżującym koleją. Dotyczą one:

- zakupu biletów,
- bezpieczeństwa w trakcie podróży,
- warunków podróży, jakie należy zapewnić osobom niepełnosprawnym,
- odszkodowania przyznawanego przez przewoźnika w przypadku śmierci lub wypadku pasażera,
- odpowiedzialności przewoźników kolejowych w świetle prawa Unii Europejskiej.

Na [stronie](#) zamieszczono także informacje na temat praw osób podróżujących innymi środkami transportu. Stronę można znaleźć [tutaj](#).

Informacje dla osób niepełnosprawnych

Dla wygody naszych pasażerów uruchomiliśmy specjalny numer telefonu kontaktowego **22 364 44 44 (czynny całodobowo)**, pod którym osoby niepełnosprawne oraz o ograniczonej sprawności ruchowej mogą uzyskać informację o możliwości przejazdu pociągiem. Zgłoszenia należy dokonać przynajmniej na 48 godzin przed odjazdem, przyjazdem pociągu lub koniecznością przesiadki.

Więcej informacji o prawach pasażera znajduje się na stronie przygotowanej przez Urząd Transportu Kolejowego www.pasazer.info.pl.

Brak konieczności nabycia biletu u kierownika pociągu

Zgodnie z § 9 ust. 13 *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie-KM” (RP-KM)* z obowiązku wejścia do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła składu) i zgłoszenia się do kierownika pociągu w celu nabycia, zalegalizowania lub aktywowania biletu przy przejazdach pociągami KM, zostały zwolnione następujące osoby:

- niepełnosprawne lub o ograniczonej sprawności ruchowej,
- niewidome, podróżujące bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
- poruszające się na wózku inwalidzkim, odbywające przejazd z lub bez osoby towarzyszącej.

Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli i nie pobiera się od nich opłaty dodatkowej za wydanie biletu w pociągu.

Zbieranie, przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych przez Koleje Mazowieckie podczas organizacji przejazdu osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się pociągami KM

Zgodnie z art. 13 i art. 14 *Rozporządzenia Parlamentu 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)*, Koleje Mazowieckie informują, że:

Administratorem danych osobowych jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa.

Dane osobowe są zbierane przez Spółkę „Koleje Mazowieckie – KM” pod nr call center 22 364 44 44 podczas przyjmowania zgłoszenia o potrzebie udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się oraz wtedy, gdy zostaną przekazane przez inną spółkę kolejową lub przewoźnika w celu udzielenia pomocy ww. osobom podczas realizacji przejazdu pociągami Kolei Mazowieckich.

Dane osobowe są zbierane przez Spółkę „Koleje Mazowieckie – KM” w celu realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością i osobie o ograniczonej możliwości poruszania się podczas realizacji przejazdu pociągami Kolei Mazowieckich, który to obowiązek wynika z art. 23 i art. 24 Rozporządzenia (WE) Nr

1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

Podanie danych osobowych podczas zgłaszania potrzeby udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością i osobie o ograniczonej możliwości poruszania się podczas realizacji przejazdu pociągami Kolei Mazowieckich nie jest wymogiem ustawowym lub umownym bądź warunkiem zawarcia umowy, ale jest niezbędne do realizacji przez „Koleje Mazowieckie – KM” obowiązku udzielenia pomocy, zrealizowania zgłoszonego przejazdu oraz rozpatrzenia ewentualnych reklamacji i skarg.

Gdy jest to niezbędne do realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością i osobie o ograniczonej możliwości poruszania się podczas realizacji zgłoszonego przejazdu, Spółka KM zebrane dane osobowe, przekazuje do: innego przewoźnika, zakładu infrastruktury, zarządcy dworca, zarządcy urządzeń umożliwiających osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się korzystanie ze stacji i dworców.

Dane osobowe zebrane przez Spółkę „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. w celu realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością i osobie o ograniczonej możliwości poruszania się, są przechowywane przez 12 miesięcy od dnia, w którym przejazd został zrealizowany. Okres przechowywania danych osobowych wynika z prawa podróżnych do złożenia w tym czasie reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu. Po upływie tego okresu dane są przechowywane przez 5 lat wyłącznie w celach archiwizacyjnych. Po upływie tego terminu dane te zostaną usunięte.

Osoba, której dane osobowe są zbierane, przetwarzane i przechowywane ma prawo żądać od Administratora, tj. Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.

Osobie, której dane są zbierane, przetwarzane i przechowywane przysługuje prawo do złożenia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W Spółce „Koleje Mazowieckie – KM” został powołany Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się, pisząc na adres e-mail iod@mazowieckie.com.pl.