

„Koleje Mazowieckie - KM”
spółka z ograniczoną odpowiedzialnością



REGULAMIN
odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt
przez „Koleje Mazowieckie - KM”
(RP-KM)

Załącznik do Uchwały Nr 158/Z/2008
Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.
z dnia 28 kwietnia 2008 r.

Obowiązuje od dnia 14 lipca 2008 r.

Uchwała Nr 158 /Z/2008
Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.
z dnia 28 kwietnia 2008 r.

w sprawie ustalenia *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt*
przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.) oraz § 14 ust. 1 Umowy Spółki i § 9 ust. 20 Regulaminu Zarządu, Zarząd uchwala co następuje:

§ 1.

1. Ustala *Regulamin odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM)*, z mocą obowiązującą od 14 lipca 2008 r.
2. Regulamin, o którym mowa w ust. 1, stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

W związku z postanowieniami § 1, do odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt w pociągach uruchamianych przez „Koleje Mazowieckie - KM”, nie mają zastosowania przepisy *Regulaminu przewozu osób i przesyłek bagażowych przez PKP S.A.*, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 58 Zarządu PKP z dnia 7 czerwca 1999 r. w sprawie ustalenia *Regulaminu przewozu osób i przesyłek bagażowych przez przedsiębiorstwo Polskie Koleje Państwowe* (Biuletyn PKP A Nr 15, poz. 58; z późn. zm.).

§ 3.

Regulamin, o którym mowa w § 1, podlega zamieszczeniu na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl.

§ 4.

Uchwała obowiązuje z dniem podjęcia.

PREZES ZARZĄDU

Halina Sekita

Z M I A N Y

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., zamieszczonej na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Nr	z dnia			
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

UWAGA: Przy wprowadzaniu zmiany w tekście regulaminu należy wskazać numer porządkowy tej zmiany.

SPIS TREŚCI

	strona
ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	5
§ 1. Zakres regulaminu	5
§ 2. Objasnienia określeń i skrótów	5
§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie regulaminu	6
§ 4. Przepisy porządkowe	6
ROZDZIAŁ 2. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB	9
§ 5. Informacja o usługach	9
§ 6. Zawarcie umowy przewozu	9
§ 7. Rodzaje biletów i dane na nich zawarte	10
§ 8. Terminy ważności biletów	11
§ 9. Sprzedaż biletów	12
§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach	14
§ 11. Zmiana umowy przewozu	14
§ 12. Grupowy przewóz osób	16
§ 13. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety jednorazowe	17
§ 14. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne	19
§ 15. Kontrola dokumentów przewozu	19
§ 16. Podróżny bez ważnego biletu	20
ROZDZIAŁ 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABRANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO ...	24
§ 17. Przewóz rzeczy, w tym rowerów i wózków dziecięcych	24
§ 18. Przewóz zwierząt	25
ROZDZIAŁ 4. INNE POSTANOWIENIA	26
§ 19. Reklamacje	26
§ 20. Skargi i wnioski	27
§ 21. Postanowienia końcowe	28
SPIS WZORÓW DRUKÓW	29
WZORY DRUKÓW	30

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres regulaminu

1. *Regulamin odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)*, zwany dalej Regulaminem, określa:
 - 1) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług „Kolei Mazowieckich - KM” sp. z o.o.;
 - 2) warunki przewozu:
 - a) osób,
 - b) rzeczy (w tym rowerów i wózków) oraz zwierząt, zabieranych przez podróżnych do pociągu;
 - 3) zasady sprzedaży biletów oraz warunki korzystania z nich;
 - 4) rodzaje biletów i czas ich ważności;
 - 5) zasady postępowania w przypadku:
 - a) zmiany umowy przewozu lub odstąpienia od umowy przewozu,
 - b) grupowego przewozu osób,
 - c) kontroli biletów i dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
 - d) przejazdu bez odpowiedniego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu;
 - 6) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków;
 - 7) wzory druków.
2. Regulamin stosuje się łącznie z *Taryfą przewozową „Kolei Mazowieckich – KM” (TP-KM)*.

§ 2. Objasnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **KM** – przewoźnika o nazwie „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 1, zarejestrowanego w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000222735, NIP 113-25-20-369;
- 2) **pociąg** – pojazd kolejowy (np. elektryczny zespół trakcyjny – ezt), wykorzystywany przez KM jako środek publicznego transportu zbiorowego, oznaczony na wagonach znakiem firmowym KM i napisem **Koleje Mazowieckie**, a w rozkładzie jazdy pociągów literą **M**;
- 3) **stacja** – przewidziane w rozkładzie jazdy miejsce zatrzymania pociągów KM, dla wsiadania i wysiadania podróżnych;
- 4) **punkt odprawy** – miejsce (np. kasa biletowa), w którym KM lub podmiot upoważniony przez KM dokonuje odprawy podróżnych, tj. sprzedaży/legalizacji/aktywacji biletów itp.;
- 5) **kasjer biletowy** – pracownik KM lub osoba upoważniona przez KM, dokonująca sprzedaży/legalizacji/aktywacji biletów itp. w punkcie odprawy;
- 6) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności;
- 7) **biletomat** – automat do sprzedaży biletów KM;
- 8) **bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu (osoby, rzeczy lub zwierzęcia); również dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnych przejazdów (np. legitymacja poselska);
- 9) **karta** – nośnik plastikowy, na którym jest zakodowany elektroniczny bilet okresowy, uprawniający do przejazdów dopiero po jego aktywacji;
- 10) **kodowanie** – elektroniczne zapisanie biletu okresowego na karcie, przy użyciu odpowiedniego urządzenia (terminala kodującego) w uprawnionym punkcie odprawy;
- 11) **aktywacja biletu** – nadanie terminu ważności, tj. pierwsze skasowanie elektronicznego biletu okresowego, poprzez zbliżenie karty do oznaczonego pola kasownika albo terminala kodującego (w uprawnionym punkcie odprawy) lub terminala kontrolerskiego (u kierownika pociągu);

- 12) **legalizacja biletu** – nadanie terminu ważności jednemu z przejazdów na podstawie biletu abonaментowego, poprzez zamieszczenie (przez kasjera biletowego albo kierownika pociągu) na dołączonym do biletu karnecie – daty wyjazdu oraz odcisku datownika albo pieczętki identyfikacyjnej;
- 13) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów** – legitymacja, zaświadczenie, wypis z treści orzeczenia, książeczka i inne, o których mowa w postanowieniach szczególnych TP-KM;
- 14) **kontroler** – osoba upoważniona przez KM do kontroli biletów oraz dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu;
- 15) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997r. *o ochronie zwierząt* – Dz. U. z 2003 r. Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.);
- 16) **TP-KM** – *Taryfa przewozowa „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM)*;
- 17) **Załącznik do TP-KM** – *Załącznik do Taryfy przewozowej „Kolei Mazowieckich” (TP-KM)*;
- 18) **ustawa Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.);
- 19) **rozporządzenie MI z 23.11.2004r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004r. *w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych* (Dz. U. Nr 264, poz. 2637);
- 20) **rozporządzenie MI z 20.01.2005r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. *w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej* (Dz. U. Nr 14, poz. 117);
- 21) **opłata manipulacyjna** – opłata wynikająca z rozporządzenia MI z 20.01.2005r.; wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w Załączniku do TP-KM;
- 22) **rozporządzenie MTiB z 24.02.2006r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. *w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz. U. Nr 38, poz. 266);
- 23) **MFD** – Wydział Kontroli Dochodów KM;
- 24) **MHS** – Wydział Sprzedaży KM;
- 25) **MEE** – Wydział Eksploatacji i Organizacji Przewozów KM;
- 26) **MZW** – Wydział Windykacji KM;
- 27) **sekcja** – Sekcja Przewozów Pasażerskich KM;
- 28) **podanie informacji do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie jej na stronie internetowej KM, na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych, na terenie punktów odprawy, w formie plakatów, wywieszek, piktogramów;
- 29) **strona internetowa KM** – www.mazowieckie.com.pl

§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu

1. Wejście w życie Regulaminu oraz jego zmiany podaje się do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.
2. KM zapewnia zainteresowanym podróżnym wgląd do Regulaminu:
 - 1) w punktach odprawy;
 - 2) w Wydziale Przepisów i Taryf KM;
 - 3) na stronie internetowej KM.

§ 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdów pociągami KM są zobowiązane do przestrzegania przepisów rozporządzenia MI z 23.11.2004r.
2. Osoby korzystające z przejazdów pociągami obowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez kierownika pociągu.

3. W pociągach KM zabrania się:
 - 1) niszczenia, uszkodzenia, zanieczyszczenia i zaśmiecania;
 - 2) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie;
 - 3) wchodzenia osób nieuprawnionych do pociągów lub wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony;
 - 4) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dostęp osobom nieupoważnionym jest zabroniony;
 - 5) zamalowywania pociągów (np. graffiti);
 - 6) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody KM;
 - 7) palenia tytoniu w pociągu (całym);
 - 8) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru;
 - 9) wnoszenia i przewożenia rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
 - 10) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
 - 11) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
 - 12) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych;
 - 13) żebrania;
 - 14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody KM;
 - 15) przeprowadzania publicznych zbiórek bez zgody KM;
 - 16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług KM, w tym:
 - a) gry w karty i gry na instrumentach muzycznych,
 - b) głośnego odtwarzania muzyki,
 - c) zakłócania spokoju w inny sposób;
 - 17) wchodzenia osób nieupoważnionych do pociągów nadzwyczajnych, przedziałów służbowych oraz do pociągów na torach postojowych;
 - 18) nieuzasadnionego unieruchomienia lub zatrzymania pociągu;
 - 19) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
 - 20) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
 - 21) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń;
 - 22) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 23) podczas jazdy:
 - a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,
 - c) blokowania drzwi i przebywania na stopniach wagonu,
 - d) zatrzymywania się na pomostach między wagonami;
 - 24) korzystania z toalet podczas postoju pociągu na stacji, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie;
 - 25) podróżnym pozostawiania w pociągu po przyjeździe do stacji końcowej.
4. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – kierownik pociągu/kontroler pobiera opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
5. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
 - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd/przewóz; jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.

6. Podróżny powinien powiadomić niezwłocznie kierownika pociągu o zaistniałych w pociągu KM szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągu, życia, zdrowia lub mienia podróżnych albo mienia KM, a w szczególności o:
 - 1) śmierci, zranieniu lub zasłabnięciu podróżnego;
 - 2) dokonaniu bądź usiłowaniu dokonania przestępstwa lub wykroczenia na szkodę podróżnego lub KM;
 - 3) zauważonym pożarze pociągu lub w pociągu;
 - 4) wszelkich aktach terroru;
 - 5) wybrykach chuligańskich, paleniu tytoniu, spożywaniu napojów alkoholowych lub zażywaniu środków odurzających.

ROZDZIAŁ 2. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB

§ 5. Informacja o usługach

1. Informacje o usługach KM, w formie pisemnej, zamieszczane są:
 - 1) w rozkładach jazdy pociągów;
 - 2) na stronie internetowej KM;
 - 3) na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych, na terenie punktów odprawy;
 - 4) na naklejkach zamieszczanych w pociągach.
2. Ponadto informacje, o których mowa w ust. 1, udzielane są bezpośrednio podróżnym:
 - 1) w punktach odprawy;
 - 2) przez kierownika pociągu/kontrolera;
 - 3) telefonicznie, pod nr (0-22) 47-37-900.
3. Na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych, na terenie punktów odprawy, KM zamieszcza m.in.:
 - 1) rozkłady jazdy pociągów KM;
 - 2) wyciąg z TP-KM i Regulaminu;
 - 3) nazwy i adresy jednostek KM właściwych do rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków.

§ 6. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez:
 - 1) nabycie odpowiedniego biletu na przejazd/przewóz:
 - a) osób,
 - b) rzeczy – w tym roweru/wózka dziecięcego,
 - c) psa;
 - 2) zalegalizowanie/aktywację okazanego biletu.
2. Rodzaje opłat taryfowych oraz zasady ich ustalania i stosowania określone są w TP-KM, a wysokość opłat – w Załączniku do TP-KM lub w zasadach korzystania z ofert specjalnych, podanych do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.
3. Bilet można nabyć/zalegalizować/aktywować:
 - 1) w punkcie odprawy;
 - 2) u kierownika pociągu;
 - 3) w biletomacie (tylko nabyć).
4. Należności wynikające z umowy przewozu podróżny może uregulować wyłącznie w PLN:
 - 1) gotówką;
 - 2) przelewem – na warunkach określonych odrębnie, po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody MHS.
5. Należność za bilet/legitymację seniora pobiera się wg ceny obowiązującej w dniu sprzedaży.
6. Biletów oraz innych dokumentów wydawanych przez KM, np. legitymacji seniora, nie wolno foliować.
7. Bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego:
 - 1) co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony;
 - 2) zafoliowany;
 - 3) nie należący do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych);
 - 4) z nie poświadczonymi adnotacjami;
 - 5) zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, uważa się za nieważny.
8. Za bilet lub legitymację zagubioną, zniszczoną, zafoliowaną lub skradzioną, KM nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.
9. Podróżny, który posiada ważny bilet może zabrać ze sobą do pociągu:
 - 1) rzeczy – na zasadach określonych w § 17;
 - 2) zwierzęta – na zasadach określonych w § 18.

10. Bilety jednorazowe wydane na odległość przejazdu nie mniejszą niż 50 km, zawierające nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy, kwotę należności wraz z podatkiem oraz kwotę podatku, uznaje się za fakturę VAT.
11. Z tytułu nabycia biletu podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT, nie później niż siódmego dnia od dnia wystawienia biletu. Fakturę VAT wystawia wyłącznie punkt odprawy dokonujący sprzedaży biletu, a w razie nabycia biletu w pociągu – dowolna kasa KM lub MFD. Po tym terminie fakturę VAT wystawia tylko MFD, na pisemny wniosek podróżnego. Wystawca faktury na bilecie zamieszcza adnotację o jej wydaniu.

§ 7. Rodzaje biletów i dane na nich zawarte

1. KM stosuje następujące rodzaje biletów:
 - 1) jednorazowe – na przejazd w jedną stronę, albo na przejazd „tam i z powrotem” (wydawane na drukach wg wzorów nr 1 - 6), w tym m.in.:
 - a) wycieczkowe,
 - b) dla zorganizowanej grupy podróżnych na przejazd pociągiem ujętym w rozkładzie jazdy,
 - c) na przewóz pod opieką podróżnego:
 - rzeczy,
 - roweru lub wózka dziecięcego,
 - psa;
 - 2) okresowe (wydawane na drukach wg wzoru nr 7), uprawniające do wielokrotnych przejazdów/przewozów (roweru/wózka dziecięcego):
 - a) strefowe czasowe (ważne 2, 4 lub 6 godzin),
 - b) strefowe imienne (miesięczne, kwartalne),
 - c) odcinkowe (imienne i bezimienne),
 - d) dobowe (imienne);
 - 3) abonamentowe (wydawane wraz z karnetem – na drukach wg wzorów nr 1 i 8);
 - 4) bilety zastępcze (wydawane na drukach wg wzoru nr 9).
2. Bilet na przejazd powinien zawierać:
 - 1) nazwę sprzedawcy (np. „Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o.”) i NIP KM;
 - 2) opłatę za przejazd wraz z podatkiem oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU); w przypadku manualnego (odręcznego) wystawienia biletu – stawkę PTU wpisuje się wyłącznie na żądanie podróżnego;
 - 3) oznaczenie przewoźnika (np. „Koleje Mazowieckie”, „KM” lub „kom. 11”);
 - 4) relację przejazdu („od”– „do”), albo odcinek lub obszar obowiązywania;
 - 5) kategorię pociągu i klasę wagonu;
 - 6) zastosowaną taryfę, z określeniem liczby osób podróżujących wg danej taryfy, np.:
 - a) normalną dla 2 osób: „N” – „2”;
 - b) ulgową dla 1 osoby, z podaniem wymiaru ulgi, np.: „U” – „1” „33%”;
 - 7) datę wyjazdu;
 - 8) termin ważności, oznaczony datą (np. 24.06. 08 lub 20.12.2008), strefą czasową (w przypadku biletu jednorazowego lub strefowego czasowego, z wyjątkiem biletów nabywanych w przedsprzedaży), albo w sposób opisowy (w przypadku biletu wycieczkowego);
 - 9) imię i nazwisko właściciela biletu oraz numer dokumentu stwierdzającego jego tożsamość, wpisane przez podróżnego w sposób trwały, czytelnie odręcznie, po otrzymaniu biletu – w przypadku biletu imiennego;
 - 10) wypis w brzmieniu: „Ważny z biletem na przejazd nr ...” – w przypadku biletu jednorazowego z ulgą 15% wydawanego na przejazd powrotny;
 - 11) wypis w brzmieniu: „PRZEWÓZ – POD OPIEKĄ PODRÓŻNEGO. Ważny z biletem na przejazd nr” – w przypadku biletu wydawanego na przewóz rzeczy (w tym roweru, wózka) lub psa.

Ponadto na każdym bilecie jest jego numer, data i godzina wystawienia oraz oznaczenie kasy wydania, a w przypadku biletu wydanego w pociągu – numer identyfikacyjny kierownika pociągu (kontrolera).
3. Oprócz danych wymienionych w ust. 2, bilet może zawierać:

- 1) oznaczenie rodzaju oferty (np. „WYCIECZKOWY”, „PRZEJAZD RODZINNY”, „RZECZ LUB WÓZEK DZ.”);
- 2) odległość taryfową przejazdu;
- 3) informacje taryfowe dotyczące przewozu;
- 4) określenie drogi przejazdu („przez”);
- 5) NIP sprzedawcy;
- 6) zapis o formie płatności (np. „GOTÓWKA”);
- 7) inne informacje.

§ 8. Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletu na przejazd jest uzależniony od rodzaju biletu i zastosowanej oferty.
2. Termin ważności biletu:
 - 1) na przejazd jednorazowy:
 - a) do 100 km (zarówno w jedną stronę jak i „tam i z powrotem”) – 1 dzień,
 - b) powyżej 100 km:
 - w jedną stronę – 2 dni,
 - „tam i z powrotem” – 4 dni;
 - 2) wycieczkowego – zgodnie z postanowieniami § 33 TP-KM;
 - 3) okresowego:
 - a) odcinkowego – zgodnie z postanowieniami § 42, 43 lub 44 TP-KM,
 - b) strefowego czasowego, strefowego imiennego – zgodnie z postanowieniami §§ 45 lub 46 TP-KM,
 - c) dobowego – 24 godziny licząc od godziny sprzedaży lub wskazanej przez nabywcę;
 - 4) wg ofert specjalnych – jest określony w warunkach stosowania tych ofert.
3. Termin ważności biletu rozpoczyna się od daty albo daty i godziny zamieszczonej na nim za pomocą nadruku, datownika lub stempla, albo wpisu odręcznego kasjera biletowego/kierownika pociągu. Dzień liczy się od godziny 0.01 do 24.00.
4. Podróż na podstawie biletu jednorazowego (zalegalizowanego kuponu biletu abonamentowego), musi być rozpoczęta w pierwszym dniu ważności, określonym na bilecie (kuponie) jako dzień wyjazdu, przy czym:
 - 1) wyjazd na podstawie biletu na przejazd w jedną stronę oraz wyjazd w kierunku „tam” na podstawie biletu ważnego na przejazd „tam i z powrotem” należy rozpocząć w strefie czasowej oznaczonej na bilecie, tj. w ciągu trzech godzin od godziny nabycia biletu lub wskazanej przez podróżnego; dotyczy to również biletów wycieczkowych.
Na obszarze/w relacji, określonych w TP-KM lub ofercie specjalnej, mogą być stosowane inne strefy czasowe;
 - 2) wyjazd w kierunku „z powrotem” na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” w relacji powyżej 100 km, może rozpocząć się w dowolnym dniu ważności biletu.
5. W ramach ważności biletu można dokonywać przerw w podróży.
6. Jeżeli zmiana umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd w relacji do 100 km spowoduje, że łączna odległość przejazdu przekroczy 100 km – obowiązuje nowy termin ważności, wskazany na bilecie, na podstawie którego pobrano dopłatę różnicy należności w związku ze zmianą umowy przewozu.
7. Podróż powinna być zakończona do godziny 24.00 ostatniego dnia ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej.
8. Jeżeli podróżny rozpoczął podróż lub wznowił ją po przerwie ze stacji pośredniej w takim czasie, że ukończenie jej w terminie ważności biletu nie jest możliwe, to może on dojechać do stacji, na której pociąg zatrzymuje się według rozkładu jazdy po raz ostatni przed północą ostatniego dnia terminu ważności biletu.
Tylko podróżny z biletami o jednodniowym terminie ważności, który rozpoczął podróż w dniu ważności biletu, może dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy pod warunkiem, że odbywa przejazd bez przerwy w podróży. Za przerwę w podróży nie uważa się przesiadania do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż nie dojeżdża do tej stacji.

9. Jeżeli ukończeniu podróży w czasie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po północy ostatniego dnia ważności biletu.

§ 9. Sprzedaż biletów

1. W punktach odprawy, zakres czynności kas biletowych, godziny ich otwarcia oraz dni, w których odprawa jest zawieszona, oznacza się w sposób zwyczajowo przyjęty (np. w formie wywieszek, piktogramów).
Wykaz punktów odprawy KM, godziny ich otwarcia oraz zakres czynności, zamieszczony jest na stronie internetowej KM.
2. W punktach odprawy KM podróżni są obsługiwani w kolejności zgłaszania się.
Poza kolejnością obsługiwane są osoby:
 - 1) niepełnosprawne ruchowo;
 - 2) niewidome;
 - 3) z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi;
 - 4) kobiety w ciąży;
 - 5) w podeszłym wieku (powyżej 70 lat);
 - 6) posiadające bilety wymagające legalizacji (np. abonamentowe), za okazaniem stosownego dokumentu; obowiązek okazywania dokumentu nie dotyczy osób z widoczną niepełnosprawnością i kobiet w widocznej ciąży.
3. W punktach odprawy KM kasy biletowe prowadzą sprzedaż:
 - 1) biletów:
 - a) na przejazd,
 - b) na przewóz pod opieką podróżnego:
 - rzeczy, roweru, wózka dziecięcego,
 - psa,od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na której zatrzymują się pociągi danego rodzaju;
 - 2) legitymacji seniora itp.,
a także dokonują ich przedsprzedaży, na zasadach określonych w ust. 7.
4. Przy sprzedaży biletu abonamentowego wydaje się karnet (wzór nr 8) do tego biletu. Numer biletu zamieszcza się na karnecie, a numer karnetu – na bilecie. Bilet jest ważny tylko z karnetem do niego wydanym. Każde pole karnetu traktowane jest jak przejazd jednorazowy.
5. Wszystkie punkty odprawy KM upoważnione są również do legalizacji biletów na przejazd, a niektóre – także do kodowania/aktywacji biletów okresowych.
6. Na niektórych stacjach zatrzymania pociągów KM zainstalowane są biletomaty, z których można nabyć bilet na przejazd pociągiem KM wyłącznie od stacji, na której znajduje się biletomat.
7. Przed terminem wyjazdu (np. w dniu 5 października na przejazd w dniu 11 października), można nabyć w przedsprzedaży – tylko w punktach odprawy – wg cen obowiązujących w dniu zakupu:
 - 1) bilety KM – najwcześniej na 7 dni;
 - 2) legitymacje seniora – najwcześniej na 60 dni,chyba, że zasady korzystania z ofert taryfowych lub specjalnych przewidują inne terminy przedsprzedaży.
8. Legalizacja przejazdów na podstawie biletów abonamentowych KM może nastąpić:
 - 1) w punkcie odprawy – najwcześniej na 7 dni przed terminem wyjazdu,
 - 2) w pociągu – na warunkach określonych w ust. 14.
9. Nabywając bilet KM, podróżny powinien określić:
 - 1) rodzaj biletu (np. jednorazowy);
 - 2) datę wyjazdu;
 - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji), strefę lub obszar;
 - 4) godzinę odjazdu pociągu (albo jego nazwę lub numer);
 - 5) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – rodzaj przysługującej ulgi) oraz liczbę osób korzystających z tej samej taryfy;ponadto podróżny może wskazać ofertę, z której chce skorzystać (np. bilet wycieczkowy, przejazd rodzinny, KM-26).

10. W pociągu:
 - 1) sprzedawane/legalizowane są bilety na przejazd w jedną stronę:
 - a) podróżnym rozpoczynającym przejazd w czasie, kiedy punkt odprawy na tej stacji jest nieczynny lub nie ma punktu odprawy,
 - b) podróżnym, którzy nie nabyli biletu w punkcie odprawy z powodu braku drobnych pieniędzy, awarii kasy lub w związku z przekazywaniem kasy następnej zmianie i otrzymali z tego punktu „Poświadczenie o braku możliwości zakupu biletu w kasie” (wg wzoru nr 10),
 - c) podróżnym posiadającym bilet ze stemplem (adnotacją) „Dalej” wydany przez punkt o ograniczonym zakresie odprawy lub bilet z adnotacją „Dalej” wydany w innym pociągu,
 - d) innym podróżnym, którzy w punkcie odprawy, przed rozpoczęciem podróży:
 - nie nabyli biletu na przejazd/przewóz,
 - nie zalegalizowali posiadanego biletu,z zastrzeżeniem postanowień ust. 11;
 - 2) aktywowane są bilety okresowe – podróżnym, którzy nie aktywowali posiadanego biletu w punkcie odprawy, przed rozpoczęciem podróży.
11. Sprzedaż/legalizacja w pociągu biletu na przejazd „tam i z powrotem” jest możliwa tylko w przypadku, gdy:
 - 1) przejazd w kierunku „tam” odbywa się od i do stacji, na której nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny, albo
 - 2) podróżny chce nabyć bilet wycieczkowy, albo
 - 3) podróżny chce nabyć bilet jednorazowy z ulgą 15% na przejazd powrotny.
12. Kierownik pociągu przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie gotówką. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych należności, kierownik pociągu wystawia wezwanie do zapłaty wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r.
13. Podróżny nie posiadający ważnego biletu na przejazd lub posiadający bilet nie zalegalizowany/nie aktywowany, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła składu) i zgłosić się do kierownika pociągu w celu nabycia, zalegalizowania lub aktywowania biletu.
W przeciwnym razie podróżny jest traktowany jak osoba jadąca bez ważnego biletu i wówczas – oprócz należności przewozowych – uiszcza opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
14. Podróżny, który nabywa bilet w pociągu, a rozpoczął podróż od stacji z czynnym punktem odprawy, przy czym nie uzyskał poświadczenia, o którym mowa w ust. 10 pkt. 1 lit. b, oprócz opłaty za przejazd, uiszcza opłatę dodatkową za wydanie biletu w pociągu, przewidzianą w Załączniku do TP-KM.
W pozostałych przypadkach nabywania biletu w pociągu, a także w przypadku legalizacji/aktywacji posiadanego biletu – nie pobiera się opłaty dodatkowej za wydanie/legalizację/aktywację biletu w pociągu. Nie dotyczy to wydania biletu nowego na dalszy przejazd lub na dopłatę różnicy należności w związku ze zmianą umowy przewozu.
15. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) „Dalej”, zobowiązany jest zgłosić się odpowiednio do kasy (w punkcie odprawy) lub do kierownika pociągu, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet.
16. Punkty odprawy usytuowane na terenie stacji, są otwarte – w zależności od potrzeb miejscowych – przez całą dobę albo co najmniej w takim czasie przed odjazdem pociągu, aby podróżni zdążyli zaopatrzyć się w bilety.
17. Podróżny, który zgłosi się do punktu odprawy tuż przed odjazdem pociągu, bez uwzględnienia odpowiedniego czasu na bezpieczne dojście do miejsca odjazdu pociągu, ponosi wszelkie ryzyko wynikające ze zbyt późnego przyścia do kasy biletowej.
18. Punkty odprawy o większej liczbie kas biletowych, oznacza się cyframi lub dużymi literami i zaopatruje w napisy (piktogramy) informujące o zakresie czynności kas.
19. Bezpośrednio po otrzymaniu biletu, legitymacji seniora itp., podróżny obowiązany jest sprawdzić, czy dane w nich określone są zgodne z jego żądaniem. Jeżeli podróżny zaniecha tego obowiązku, ponosi wyłączną odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem umowy przewozu.

§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach

1. W pociągach KM wyznacza się miejsca dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży;
 - 2) inwalidów (osób niepełnosprawnych);
 - 3) podróżnych z większym bagażem, rowerem, wózkiem.
2. W pociągach KM obowiązują następujące zasady wyznaczania miejsc:
 - 1) dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży – dwa miejsca w każdym wagonie;
 - 2) dla inwalidów (osób niepełnosprawnych) – dwa miejsca najbliżej każdych drzwi wejściowych do wagonu;
 - 3) dla podróżnych z większym bagażem, rowerem, wózkiem – przedział w pierwszym i ostatnim wagonie każdego elektrycznego zespołu trakcyjnego (ezt).

Wyznaczone miejsca oznacza się w sposób trwały za pomocą piktogramów, a przedziały – za pomocą napisów.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży – mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba.
Od kobiety w ciąży kierownik pociągu/kontroler może w razie wątpliwości zażądać okazania zaświadczenia lekarskiego;
 - 2) inwalidów (osób niepełnosprawnych) – mają przede wszystkim podróżni o widocznym kalectwie, utrudniającym podróżowanie w pozycji stojącej, bez względu na przyczynę inwalidztwa (niepełnosprawności).
Jeżeli miejsca te nie są zajęte, mogą je zajmować inni inwalidzi (osoby niepełnosprawne), za okazaniem jednego z niżej wymienionych dokumentów:
 - a) orzeczenia lub wypisu z treści orzeczenia uprawnionego organu – stwierdzającego II lub III grupę inwalidztwa, umiarkowany lub lekki stopień niepełnosprawności albo całkowitą lub częściową niezdolność do pracy,
 - b) legitymacji osoby niepełnosprawnej,
 - c) książki inwalidy wojennego-wojskowego, wystawionej przez oddział ZUS,
 - d) zaświadczenia ZUS stwierdzającego zaliczenie wyrokiem sądu do osób niepełnosprawnych albo uznanie niezdolności do samodzielnej egzystencji na czas określony.
Na równi z inwalidami z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.
4. W razie przepełnienia pociągu, wyznaczone miejsca, nie zajęte przez osoby uprawnione wymienione w ust. 3, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu, gdy okaże się potrzeba zwolnienia tych miejsc podróżnym uprawnionym.
5. Podróżny ma prawo zająć – dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać – po jednym wolnym miejscu. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić – na ogólnych zasadach – bilet na przejazd wg taryfy normalnej.

§ 11. Zmiana umowy przewozu

1. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu;
 - 2) stacji przeznaczenia;
 - 3) klasy wagonu;
 - 4) drogi przewozu.
3. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której KM przysługuje wyższa należność za przewóz, podróżny powinien dopłacić różnicę należności w punkcie odprawy, przed rozpoczęciem przejazdu.
4. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny może zmienić umowę przewozu w zakresie określonym w ust. 3, dopłacając różnicę należności kierownikowi pociągu, pod warunkiem, że zgłosi zamiar

- zmiany najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację, od której ma nastąpić zmiana. W przeciwnym razie podróżny jest traktowany jak osoba jadąca bez ważnego biletu.
5. W celu dokonania zmiany umowy przewozu uprawniającej do otrzymania zwrotu należności, podróżny jest obowiązany uzyskać odpowiednie poświadczenie na bilecie.
Poświadczenia dokonuje:
 - 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasjer biletowy lub inny upoważniony pracownik w punkcie odprawy;
 - 2) po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu, pod warunkiem zgłoszenia zmiany w sposób określony w § 9 ust. 13.
 6. Jeżeli podróżny zamierza wyjechać przed pierwszym dniem ważności biletu, powinien zgłosić się do punktu odprawy w celu dokonania wymiany biletu, na zasadach określonych w ust. 14.
 7. Podróżny, który chce rozpocząć przejazd przed pierwszym dniem ważności biletu i nie dopełnił wymaganych formalności w punkcie odprawy, zobowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu, w sposób określony w § 9 ust. 13, w celu uzyskania na bilecie poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu („*Przejazd w dniu w pociągu nr*”).
Termin ważności takiego biletu liczy się od dnia wskazanego w poświadczeniu.
 8. Jeżeli podróżny nie może rozpocząć podróży ze stacji wyjazdu w określonej na bilecie strefie czasowej – powinien zgłosić się do punktu odprawy przed rozpoczęciem tej strefy, w celu uzyskania poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu na inny, w granicach czasu ważności biletu. Zmiana ta nie przedłuża terminu ważności biletu.
 9. Brak poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.
 10. Zmiana umowy przewozu na przejazdy wielokrotne (bilety strefowe czasowe i okresowe, bilety dobowe, bilety okresowe odcinkowe, bilety abonamentowe) jest możliwa tylko przed rozpoczęciem terminu ważności biletu i wymaga wymiany biletu na nowy.
 11. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, punkt odprawy:
 - 1) dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd na zasadach określonych w § 13, z tym że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego,
 - 2) wydaje nowy bilet zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację „*WYMIANA*”.Wymiany można dokonać tylko jeden raz; kolejna wymiana traktowana jest jako zwrot biletu (odstąpienie od umowy przewozu).
 12. Podróżny z biletem komunikacji międzynarodowej, zamierzający odbyć przejazd pociągiem KM:
 - 1) poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – obowiązany jest nabyć nowy bilet od pierwotnej stacji przeznaczenia do nowej stacji przeznaczenia;
 - 2) inną drogą niż określona na bilecie:
 - a) krótszą lub równą – powinien uzyskać na bilecie adnotację w brzmieniu: „*Przejazd w dniu od stacji do stacji przez*”,
 - b) dłuższą – powinien nabyć nowy bilet na przejazd, a na bilecie międzynarodowym – uzyskać poświadczenie o jego niewykorzystaniu na danym odcinku drogi przewozu;
 - 3) w klasie 1 – powinien, uiścić dopłatę stanowiącą różnicę między ceną biletu w klasie 1 a ceną biletu w klasie 2, z zastosowaniem opłat normalnych.
 13. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, oprócz należności taryfowych kierownik pociągu pobiera również:
 - 1) opłatę za wydanie w pociągu biletu, albo
 - 2) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. – w przypadku nie zgłoszenia zmiany umowy przewozu w sposób określony w § 9 ust. 13.
 14. Podróżny, który zamierza w całej relacji lub na części drogi przejść do pociągu innego przewoźnika, powinien w punkcie odprawy – zwrócić posiadany bilet na przejazd pociągiem KM i nabyć nowy, na zamierzony przejazd.
Od zwracanych należności kasjer biletowy nie potrąca odstępnego, a na nowym bilecie zamieszcza adnotację „*WYMIANA*”.
 15. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
 16. Każde poświadczenie zamieszczone na bilecie (adnotacja), musi być odpowiednio potwierdzone przez osobę, która tego dokonała:
 - 1) w punkcie odprawy – odciskiem datownika i podpisem kasjera biletowego;
 - 2) w pociągu – odciskiem pieczętki identyfikacyjnej i podpisem kierownika pociągu.

17. Zmiany umowy przewozu zawartej na przejazd pociągiem innego przewoźnika, dokonuje się na warunkach przez niego określonych.

§ 12. Grupowy przewóz osób

1. Umowę grupowego przewozu osób zawiera z KM organizator takiego przewozu.
2. Grupowy przewóz osób może odbywać się:
 - 1) pociągami przewidzianymi w rozkładzie jazdy;
 - 2) pociągami nadzwyczajnymi uruchamianymi na zamówienie (wzór nr 11), w miarę możliwości przewozowych i eksploatacyjnych KM.
3. Terminy i warunki realizacji zamówień na przejazdy grupowe określone są w postanowieniach odpowiednio §§ 37-40 i 52 TP-KM.
4. Przy przejazdach na podstawie biletów wydanych dla uczestników przejazdu grupowego stosuje się odpowiednio postanowienia § 8.
5. W grupowym przewozie osób do obowiązków organizatora należy nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników tego przewozu przepisów porządkowych. Organizator i uczestnik ponoszą odpowiedzialność solidarną za wyrządzone szkody w mieniu KM.
6. Zmiana terminu wyjazdu na podstawie biletu wydanego dla uczestników przejazdu grupowego nie jest możliwa.
7. W przypadku rezygnacji grupy z przejazdu, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd grupy wydany na podstawie „Zgłoszenia przejazdu wycieczki szkolnej” albo „Karty przejazdu grupy”, może być dokonany:
 - 1) przed rozpoczęciem terminu jego ważności – w kasie biletowej na ogólnych zasadach;
 - 2) po rozpoczęciu terminu ważności – przez MHS w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach, o których mowa w § 19, z potrąceniem 10% odstępnego.
8. W razie, gdy z biletu na przejazd grupy wydanego na podstawie „Zgłoszenia przejazdu wycieczki szkolnej” albo „Karty przejazdu grupy” będzie korzystała mniejsza liczba osób, ale:
 - 1) liczba uczestników korzystających z przejazdu nie będzie mniejsza niż 10 osób, wówczas:
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa, na podstawie nowego „Zgłoszenia przejazdu wycieczki szkolnej”/„Karty przejazdu grupy”, wydaje nowy bilet na przejazd grupy dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem 10 % odstępnego,
 - b) po zakończeniu podróży – zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie korzystały z przejazdu, dokonuje MHS w drodze pisemnej reklamacji – po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez organizatora przejazdu – na stacji wyjazdu lub u kierownika pociągu – poświadczenia na bilecie, w brzmieniu: „Bilet wykorzystany przez osób, od stacji do stacji”;
 - 2) liczba uczestników korzystających z przejazdu będzie mniejsza niż 10 osób (pozostałym uczestnikom nie przysługuje przejazd grupowy), wówczas:
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami do ulg przejazdowych. Organizator ewentualnie otrzymuje zwrot, po potrąceniu odstępnego, albo dopłaca różnicę należności,
 - b) po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami do ulg przejazdowych, a okazany bilet grupowy poświadcza adnotacją w brzmieniu: „*Bilet niewykorzystany, wydano dla (liczba osób) bilet (bilety) nr*”, zamieszczając datę, podpis i odcisk pieczętki identyfikacyjnej.
Oprócz należności taryfowych kierownik pociągu pobiera opłatę za wydanie w pociągu biletu.
Zwrotu należności za bilet na przejazd grupy, można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji złożonej do MHS, zgodnie z postanowieniami § 19.

9. Zwrot należności za odpowiednio poświadczony całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety, wydane na podstawie „Karty uczestnictwa w zjeździe/rajdzie”, możliwy jest w drodze pisemnej reklamacji złożonej do MHS, zgodnie z postanowieniami § 19.
10. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

§ 13. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety jednorazowe

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez KM:
 - 1) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu lub w punkcie, w którym dokonano zakupu biletu – w pierwszym dniu ważności, przed upływem strefy czasowej oznaczonej na bilecie:
 - a) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu lub
 - b) w razie rezygnacji z przejazdu „tam” lub w kierunku „z powrotem” na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem”.Jeżeli podróżny zgłosi się w innym punkcie odprawy niż określony w pkt. 1, wówczas kasjer biletowy zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu: „*Podróżny zgłosił rezygnację w dniu o godz. Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji.*”
Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet można ubiegać się w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 19;
 - 2) w pociągu lub na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie;
 - 3) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu powrotnego, na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem”:
 - a) w terminie ważności biletu – w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem” w relacjach do 100 km,
 - b) najpóźniej w przedostatnim (trzecim) dniu ważności biletu – w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem” w relacjach powyżej 100 km,
 - c) najpóźniej w ostatnim dniu wolnym od pracy – w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem” na podstawie biletu wycieczkowego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
3. Nie wymaga poświadczenia bilet:
 - 1) całkowicie niewykorzystany – zwrócony najpóźniej w dniu poprzedzającym pierwszy dzień jego ważności lub przed rozpoczęciem strefy czasowej;
 - 2) zwrócony w pierwszym dniu ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w postanowieniach § 11 ust. 11, w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju.
4. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet, odpowiednio poświadczony, dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów – w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu.
Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a za częściowo niewykorzystany – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie.
Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
5. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KM;
 - 2) w przypadku zwrotu biletu w ramach jego wymiany, na zasadach o których mowa w § 11 ust. 8 i 11.
6. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd (bez potrącenia odstępnego), a ponadto

bezpłatny powrót do miejsca wyjazdu, chyba że KM nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.

Bezpłatny przejazd do miejsca wyjazdu odbywa się na podstawie posiadanego przez podróżnego biletu, na którym kierownik pociągu lub kasjer biletowy (na stacji przerywania przejazdu), zamieszcza adnotację w brzmieniu: „*Bezpłatny powrót poc. nr ... do stacji...*”, potwierdzoną podpisem i odciskiem pieczętki identyfikacyjnej lub datownika.

Zwrot należności za bilet na przejazd, który został przerwany, można uzyskać:

- 1) w punkcie odprawy na stacji przerwy w podróży (wyłącznie w przypadku, gdy podróżny nie będzie korzystał z bezpłatnego powrotu), albo
 - 2) w punkcie odprawy pierwotnego wyjazdu, albo
 - 3) w dowolnym punkcie odprawy dokonującym sprzedaży biletów KM, w terminie 30 dni od pierwszego dnia ważności biletu, albo
 - 4) w drodze reklamacji złożonej do MHS, w ciągu roku od daty zakupu biletu.
- W przypadkach, o których mowa w pkt. 2-4, bilet musi być odpowiednio poświadczony przez uprawnioną osobę, o której mowa w zdaniu drugim.
7. W razie korzystania z biletu (biletów) na przejazd przez mniejszą liczbę osób niż wskazana na bilecie (biletach):
 - 1) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem odstępnego;
 - 2) po zakończeniu podróży – punkt odprawy dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia biletu (biletów) w punkcie odprawy na stacji pośredniej poprzedzającej zmianę lub u kierownika pociągu.
 8. Jeżeli bilet na przejazd był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i niewykorzystanie biletu nie zostało wcześniej poświadczony, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za:
 - 1) początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu;
 - 2) bilet przedłożony do zwrotu po upływie:
 - a) strefy czasowej wyjazdu oznaczonej na bilecie,
 - b) terminu ważności biletu na przejazd „tam i z powrotem” – w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem”.
 9. Jeżeli podróżny:
 - 1) nie przedłoży w punkcie odprawy odpowiednio poświadczony biletu w terminie określonym w ust. 4, lub
 - 2) udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze reklamacji, zgodnie z § 19.
 10. W razie zmiany umowy przewozu w pociągu i zamieszczeniu przez kierownika pociągu na przedłożonym przez podróżnego bilecie adnotacji o jego niewykorzystaniu z jednoczesnym wydaniem nowego biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za tak poświadczony bilet bez potrącania odstępnego.
 11. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, może być dokonany wyłącznie pod warunkiem przedłożenia go łącznie z fakturą VAT. W takim wypadku punkt odprawy wydaje fakturę korygującą. Faktura korygująca może być wystawiona wyłącznie przez ten punkt odprawy, który wydał bilet z fakturą, o ile podróżny zgłosi się w tym samym miesiącu kalendarzowym. W przeciwnym razie zwrotu należności dokonuje MFD, na podstawie reklamacji podróżnego.
 12. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd grupy, określają postanowienia § 12.
 13. Zwrotu należności za bilet zakupiony w biletomacie dokonuje się na zasadach określonych w postanowieniach ust. 1-10.

§ 14. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności, zwraca się zapłaconą należność, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy:
 - 1) tygodniowy lub dwutygodniowy – zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności;
 - 2) miesięczny – zwrócony nie później niż czternastego dnia ważności;
 - 3) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 1/3 terminu ważności, zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7.
3. Za częściowo niewykorzystany bilet abonamentowy, przedłożony – wraz z załączonym do niego karnetem – najpóźniej w ostatnim dniu terminu jego ważności, zwraca się należność za opłacone i niewykorzystane przejazdy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7.
4. Nie podlegają zwrotowi należności za:
 - 1) bilety strefowe czasowe wydane na przejazdy w I strefie, przedłożone po rozpoczęciu terminu ich ważności;
 - 2) bilety strefowe czasowe wydane na przejazdy w I i II albo I-III strefie, przedłożone w punkcie zakupu po upływie pierwszej godziny ich ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności – w punkcie odprawy innym niż punkt zakupu biletu;
 - 3) dobowe, przedłożone po rozpoczęciu terminu ich ważności;
 - 4) częściowo niewykorzystane bilety odcinkowe (miesięczne i kwartalne), przedłożone po upływie terminu określonego w ust. 2.
5. Każdy punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów, dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety, oprócz kwartalnych.
6. MFD – w drodze pisemnej reklamacji, na zasadach określonych w § 19 – dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:
 - 1) kwartalne;
 - 2) inne na przejazdy wielokrotne – w przypadkach szczególnie uzasadnionych, jeżeli nie mogły być zwrócone w terminie, o którym mowa w ust. 2, z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. z powodu pobytu w szpitalu).Termin niewykorzystania biletu liczony jest od dnia następnego po dacie przedłożenia do zwrotu, albo po dacie stempla pocztowego.
7. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstepnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż 80 zł.
Potrącenia odstepnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KM.
8. Postanowienia § 13 ust. 11 stosuje się odpowiednio.

§ 15. Kontrola dokumentów przewozu

1. W pociągu KM podróżny jest obowiązany posiadać ważny bilet na przejazd/przewóz i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli, na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego, obowiązana jest ponadto – bez dodatkowego wezwania – wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, określony w TP-KM. Jeżeli uprawnienie do ulgi poświadcza legitymacja służbowa, obowiązek wręczenia jej podczas kontroli nie dotyczy tylko umundurowanych funkcjonariuszy Policji oraz żołnierzy Żandarmerii Wojskowej. Osoby te są jednak zobowiązane okazać swoje legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych.
2. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu KM dokonuje kierownik pociągu/kontroler, legitymując się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu.
Identyfikator powinien zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) nazwę przewoźnika;
 - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
 - 3) zdjęcie kontrolującego;

- 4) zakres upoważnienia;
 - 5) okres ważności;
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy.
3. KM zastrzega sobie prawo do zatrzymania (do celów kontrolnych) okazanego podczas kontroli w pociągu biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego (wzór nr 9), w którym umieszcza się dane z biletu zatrzymanego.

§ 16. Podróżny bez ważnego biletu

1. Za podróżnego bez ważnego biletu uważa się podróżnego, który podczas kontroli w pociągu:
 - 1) nie okazał:
 - a) ważnego biletu na przejazd albo dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
 - b) ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z przejazdu na podstawie ulgowego biletu;
 - 2) okazał:
 - a) nie zalegalizowany, albo nie aktywowany bilet,
 - b) bilet na przejazd lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony,
 - c) bilet zafoliowany, z nie poświadczoną adnotacją albo zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych;
 - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych w bilecie, w ten sposób, że:
 - a) odbywa przejazd drogą dłuższą i nie zgłosił kierownikowi pociągu – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu przed rozpoczęciem przejazdu na tej drodze – zamiaru przejazdu drogą dłuższą niż wskazana na bilecie, a należność za ten przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,
 - b) odbywa przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie i nie zgłosił tego kierownikowi pociągu – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację, od której nastąpiła ta zmiana, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w § 9 ust. 3 i w § 12 ust. 6 TP-KM.
 - c) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w terminie ważności określonym na bilecie,
 - d) rozpoczął podróż po zakończeniu strefy czasowej wyjazdu, określonej na bilecie;
 - 4) korzysta z biletu imiennego wystawionego dla innej osoby lub bez dopełnienia określonych na nim warunków (np. wpisania imienia i nazwiska, numeru dokumentu tożsamości);
 - 5) zabrał ze sobą do pociągu rzeczy (w tym rower/wózek) lub psa, bez odpowiedniego dokumentu przewozu i bez uiszczenia opłat przewidzianych w Załączniku do TP-KM.
2. Od podróżnego, o którym mowa w ust. 1, w pociągu pobiera się:
 - 1) opłatę taryfową za przejazd – od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie, albo od stacji wyjazdu pociągu (w przypadku braku biletu i braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu) – do stacji wskazanej przez podróżnego, nie dalej jednak jak do ostatniej stacji biegu pociągu, oraz
 - 2) 40% opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r.
3. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada:
 - 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu;
 - 2) ważny bilet okresowy imienny,ale nie przedstawi w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, albo biletu okresowego, wystawia się podróżnemu bilet, zgodnie z postanowieniami ust. 2, a na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu:
 - a) w przypadku określonym w pkt 1:

„Podróżny.... (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał.... (rodzaj dokumentu - np. legitymacja szkolna, studencka, seniora, książka inwalidy wojennego itp.)” lub „Podróżny.... (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny

dokument... (rodzaj dokumentu), z powodu ... (np. braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty)”,

b) w przypadku określonym w pkt 2:

„Podróżny... (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet okresowy imienny, ale nie okazał go podczas kontroli.”

W obu przypadkach kierownik pociągu/kontroler poświadczą adnotację odciskiem pieczętki identyfikacyjnej i podpisem.

4. W sytuacji, gdy podróżny, o którym mowa w ust. 3, wniesie odwołanie (w formie pisemnej reklamacji) do KM w terminie 7 dni od daty zdarzenia i odwołanie w świetle dołączonych do reklamacji dokumentów będzie uzasadnione – opłata taryfowa oraz opłata dodatkowa zostaną zwrócone, po potrąceniu opłaty manipulacyjnej określonej w Załączniku do TP-KM.

Do odwołania należy dołączyć:

1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika KM, wystawcę, notariusza) kopię:

a) dokumentu poświadczającego posiadanie – w czasie odbywania podróży – uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, albo

b) biletu okresowego imiennego ważnego w czasie odbywania podróży,

oraz

2) oryginał biletu wystawionego w pociągu.

W sytuacji, w której podróżny nie spełni chociażby jednego z określonych powyżej warunków, odwołanie nie będzie uwzględnione.

5. W przypadku, gdy podróżny – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość, dopuszcza się możliwość złożenia odwołania na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia (wydanego przez uprawniony organ) zaświadczenia o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.

6. Za miejsce ujawnienia – przez kierownika pociągu/kontrolera – podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią przed ujawnieniem – stację rozkładowego zatrzymania pociągu.

7. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu jest podrobiony lub przerobiony, kierownik pociągu/kontroler ma prawo zatrzymać ten dokument za pokwitowaniem (wzór nr 13).

8. Zatrzymany dokument, o którym mowa w ust. 7, KM przesyła do prokuratury lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

9. Podróżny, który w pociągu okaże bilet, albo dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, zafoliowany, nie należący do okaziciela (dotyczy biletu imiennego), zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, zobowiązany jest do uiszczenia opłat, o których mowa w ust. 2.

10. Podróżnemu bez ważnego biletu lub innego dokumentu, o którym mowa w ust. 1, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu, kierownik pociągu/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 12), z podaniem należności, o których mowa w ust. 2.

11. Wezwanie do zapłaty składa się z następujących części:

1) właściwego wezwania do zapłaty;

2) protokołu;

3) odpisu wezwania (wezwanie – odpis);

4) formularza przekazu na wpłatę.

Kierownik pociągu/kontroler wręcza podróżnemu wezwanie do zapłaty wraz z formularzem przekazu na wpłatę, za pokwitowaniem w protokole, który wraz z odpisem wezwania zatrzymuje jako dowody będące podstawą do windykacji należności. Wskazaną w wezwaniu do zapłaty kwotę podróżny jest zobowiązany wpłacić w terminie 14 dni od daty przejazdu, za pośrednictwem banku lub placówki pocztowej, na rachunek bankowy wskazany w otrzymanym przekazie albo bezpośrednio w punkcie odprawy lub w MZW (bez opłaty za przekaz/przelew).

W razie odmowy przyjęcia wezwania lub odmowy pokwitowania przyjęcia wezwania, kierownik pociągu/kontroler zamieszcza stosowną adnotację w miejscu przeznaczonym na pokwitowanie.

W przypadku odmowy przyjęcia wezwania, KM przesyła je pocztą na adres podróznego.

W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania, KM dochodzi ich na drodze postępowania sądowego, wraz z odsetkami ustawowymi i kosztami procesowymi.

12. W przypadku uregulowania należności, o których mowa w ust. 10, w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) opłata dodatkowa ustalona na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. ulega obniżeniu o 40%.
13. Jeżeli wezwanie do zapłaty wystawiono podróznemu posiadającemu:
 - 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, ale nie okazał podczas kontroli dokumentu poświadczającego to uprawnienie, albo
 - 2) ważny bilet okresowy imienny, którego nie okazał podczas kontroli, należności wykazane w wezwaniu do zapłaty zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem udokumentowania przez podróznego faktu posiadania biletu okresowego imiennego albo uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu i złożenia pisemnej reklamacji w terminie 7 dni od daty przejazdu (termin 7 dni jest zachowany, jeżeli reklamacja w tym terminie wpłynie do MZW).
14. Do reklamacji należy dołączyć:
 - 1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika KM, wystawcę, notariusza) kopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w czasie odbywania przejazdu – uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu;
 - 2) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika KM, notariusza) kopię biletu okresowego imiennego ważnego w czasie odbywania przejazdu;
 - 3) oryginał wezwania do zapłaty;
 - 4) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, w wysokości określonej w Załączniku do TP-KM, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.

W sytuacji, w której podróżny nie spełni chociażby jednego z określonych powyżej warunków, reklamacja nie będzie uznana.
15. Zgodnie z rozporządzeniem MTiB z 24.02.2006r., odpowiedź na reklamację powinna być udzielona przez KM nie później niż w terminie 30 dni od daty jej przyjęcia.
16. W przypadku, gdy podróżny – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia zaświadczenia (wydanego przez uprawniony organ) o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
17. Kierownik pociągu/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty oddzielnie dla każdego podróznego, z wyjątkiem:
 - 1) przejazdu grupowego – wezwanie wystawia wówczas na organizatora przejazdu, ze wskazaniem opiekuna/przewodnika grupy. Kwota opłaty taryfowej i opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r., stanowi iloczyn należności wyliczonej dla jednej osoby i liczby osób odbywających przejazd grupowy;
 - 2) osób małoletnich i niesamodzielnych osób niepełnosprawnych, jadących wraz z opiekunem – wezwanie wystawia wówczas na opiekuna, ze wskazaniem podopiecznego (imię i nazwisko, data urodzenia, adres, podstawa niesamodzielności).
18. W celu wystawienia wezwania kierownik pociągu/kontroler ma prawo żądać od podróznego okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, a w razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania (w sposób umożliwiający odczytanie danych) – zwrócić się do funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, które mają, zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróznego.
19. Wezwanie do zapłaty powinno zawierać:
 - 1) nazwę i adres siedziby oraz numer telefonu KM;
 - 2) serię i numer wezwania;

- 3) imię, nazwisko oraz dane osobowe podróżnego (m.in.: adres; rodzaj, serię i nr dokumentu tożsamości);
 - 4) dane dotyczące przejazdu:
 - a) datę i relację przejazdu (od stacji do stacji),
 - b) numer pociągu i klasę wagonu,
 - c) odległość taryfową przejazdu,
 - d) rodzaj taryfy,
 - e) miejsce (stację) i godzinę ujawnienia;
 - 5) tytuł i wysokość należności do zapłaty, z wyszczególnieniem:
 - a) opłaty taryfowej za przejazd / przewóz rzeczy (w tym roweru, wózka) / zwierząt,
 - b) opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r.;
 - 6) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;
 - 7) termin uregulowania należności;
 - 8) pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki, w której można ją złożyć;
 - 9) rubrykę „Uwagi podróżnego”, do dyspozycji podróżnego;
 - 10) numer identyfikacyjny sporządzającego.
- Ponadto wezwanie może zawierać inne informacje (np. cenę okazanego biletu uznanego za nieważny, uwagi kierownika pociągu/kontrolera, adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym).
20. Wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił brak ważnego dokumentu przewozu, w sposób określony w § 9 ust. 13 i chce uregulować należności przewozowe gotówką, ale kierownik pociągu nie może wydać mu reszty.
Wówczas w wezwaniu do zapłaty kierownik pociągu zamieszcza adnotację w brzmieniu „*Sporządzono z powodu niemożności wydania reszty – termin płatności 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej i odsetek ustawowych.*”.
Nieuregulowanie należności w terminie 2 dni od dnia doręczenia wezwania skutkować będzie naliczeniem opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu – zgodnie z rozporządzeniem MI z 20.01.2005r. oraz odsetek ustawowych, począwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności.
 21. Wystawione wezwanie do zapłaty upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
 22. Odbiór wezwania podróżny potwierdza podpisem w odpowiedniej rubryce. Odmowa przyjęcia wezwania do zapłaty nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń KM.
 23. W razie nie uregulowania należności we wskazanym w wezwaniu do zapłaty terminie, KM przysługuje:
 - 1) prawo zamieszczenia danych osobowych dłużnika w Krajowym Rejestrze Długów Biurze Informacji Gospodarczej S.A.;
 - 2) dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
 24. W razie wystawienia wezwania do zapłaty podróżnemu, o którym mowa w ust. 13, w rubryce „Oświadczenie podróżnego” informację o posiadaniu:
 - 1) uprawnień do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, albo
 - 2) ważnego biletu okresowego imiennego,
 powinien zamieścić podróżny, potwierdzając zapis własnoręcznym podpisem.
W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, wystawca wezwania do zapłaty zamieszcza odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi organu kontrolnego”.

ROZDZIAŁ 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABRANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO

§ 17. Przewóz rzeczy, w tym rowerów i wózków dziecięcych

1. Rzeczy zabrane przez podróżnego do pociągu nie mogą zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, stwarzać możliwości wyrządzenia szkody podróżnym lub KM, przeszkadzać podróżnym i narażać ich na niewygody. Do rozmieszczenia tych rzeczy podróżny dysponuje przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje.
2. Zabrania się przewożenia w pociągach:
 - 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić wagon (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami itp.);
 - 2) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narażać ich na niewygody;
 - 3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych;
 - 4) przedmiotów wywołujących odczucie odrazy;
 - 5) zwłok i szczątków zwłok ludzkich;
 - 6) przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów prawa;
 - 7) pojazdów z silnikiem spalinowym.
3. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla rzeczy zabranych ze sobą, w sprawie ich umieszczenia powinien stosować się do zaleceń kierownika pociągu.
4. Rzeczy, które podróżny zabiera ze sobą, obowiązany jest sam nadzorować. Przewoźnik odpowiada za nie tylko wówczas, gdy szkoda powstała z jego winy.
5. Podróżny, może zabrać ze sobą nie nabitą broń palną krótką, myśliwską lub sportową, pod warunkiem okazania zezwolenia na jej posiadanie. W takim przypadku podróżny może przewozić także amunicję. Ograniczeń, o których mowa wyżej, nie stosuje się do broni palnej przewożonej przez osoby uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje.
6. Podróżny może zabrać do pociągu odpłatnie rzeczy określone w TP-KM, kupując w punkcie odprawy bilet na przewóz rzeczy pod opieką podróżnego.

W przypadku, gdy punktu odprawy nie ma, jest nieczynny lub gdy podróżny nie nabył biletu w czynnym punkcie odprawy, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła składu) i zgłosić się do kierownika pociągu w celu nabycia biletu na przewóz rzeczy. W przeciwnym razie podróżny jest zobowiązany uiścić – oprócz opłaty taryfowej za przewóz – również opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r.
7. W razie ujawnienia rzeczy zagrażających bezpieczeństwu i porządkowi lub stwarzających możliwość wyrządzenia szkody podróżnym albo KM, usuwa się je z pociągu na najbliższej stacji. Od podróżnego pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. Jeżeli stwierdzono rzeczy:
 - 1) których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – KM postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;
 - 2) niebezpieczne lub broń palną (z zastrzeżeniem postanowień ust. 5) – stawia się je do dyspozycji Policji.
8. W razie ujawnienia, że rzeczy zabrane przez podróżnego nie spełniają wymogu, o którym mowa w ust. 1, podróżny na żądanie kierownika pociągu/kontrolera powinien przejść do przedziału dla podróżnych z większym bagażem, uiścić opłatę taryfową za przewóz od stacji wyjazdu oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r.

W razie odmowy natychmiastowego uregulowania należności, kierownik pociągu/kontroler sporządza wezwanie do zapłaty (wg wzoru nr 12) i wręcza je podróżnemu.
9. Kierownik pociągu/kontroler może odstąpić od żądania przejścia podróżnego do wyznaczonego przedziału z większym bagażem, jeżeli jest to niemożliwe ze względów technicznych i przewożone rzeczy nie przeszkadzają innym podróżnym, a należności przewoźnika zostały przez podróżnego zapłacone w pociągu.

10. W razie ujawnienia podróznego z rzeczami, których przewóz jest zabroniony, kierownik pociągu/kontroler poświadcza wykorzystanie biletu na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy poprzez zabranie ze sobą rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. (w razie odmowy zapłaty – wystawia wezwanie do zapłaty). Na najbliższej stacji zatrzymania podróznego musi opuścić pociąg. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu odstępnego.

§ 18. Przewóz zwierząt

1. W pociągach KM można przewozić pod swoją opieką bezpłatnie (w ramach bagażu podręcznego) małe zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednim opakowaniu (w koszach, skrzynkach, klatkach), zabezpieczającym przed wyrządzeniem szkody.
2. Przewóz psa (nie więcej niż jednego, bez względu na wielkość) pod opieką dorosłego podróznego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
 - 1) pies nie zachowuje się agresywnie i nie zakłóca spokoju;
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec;
 - 3) posiada ważny bilet na przewóz psa oraz aktualne zaświadczenie o szczepieniu psa przeciwko wściekliznie (wzór nr 14);
 - 4) pies nie zajmuje miejsca do siedzenia;
 - 5) podrózny dba o stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa.
3. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody podróżnych; zgoda podróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) zwierząt w przedziałach dla podróżnych z większym bagażem;
 - 2) psów będących przewodnikami;
 - 3) psów służbowych z opiekunem.
4. Jeżeli podróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, podrózny powinien zająć miejsce wskazane przez kierownika pociągu/kontrolera (w przedziale dla podróżnych z większym bagażem lub na pomoście), a jeżeli jest to niemożliwe – podrózny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji.

W takim przypadku kierownik pociągu dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróznemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącenia odstępnego.
5. Podróznemu, który nie nabył w punkcie odprawy biletu na przewóz psa i nie wsiadł do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu w celu nabycia biletu, kierownik pociągu/kontroler wystawia bilet na zasadach określonych w § 9 i pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r., a w przypadku odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie do zapłaty (wg wzoru nr 12).
6. Jeżeli podrózny przewozi:
 - 1) bezpłatnie zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 1-3;
 - 2) więcej niż jednego psa,obowiązany jest oprócz należności taryfowych zapłacić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. W razie odmowy uregulowania należności kierownik pociągu/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty (wg wzoru nr 12). Na najbliższej stacji podróznego usuwa się z pociągu wraz ze zwierzętami (psami). W takim przypadku kierownik pociągu/kontroler dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróznemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet, po potrąceniu odstępnego.
7. Opłata za przewóz psa określona jest w Załączniku do TP-KM.

ROZDZIAŁ 4. INNE POSTANOWIENIA

§ 19. Reklamacje

1. Podróżny może złożyć do KM reklamację:
 - 1) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
 - 4) gdy zaistnieją okoliczności uniemożliwiające korzystanie z legitymacji seniora, po rozpoczęciu terminu jej ważności.
2. Reklamację składa się w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia reklamacji;
 - 2) nazwę i siedzibę KM;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego biletu);
 - 6) wykaz załączonych dokumentów (uzasadniających złożenie reklamacji);
 - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
4. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniem do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 3, powinny zawierać serię i numer każdego wezwania do zapłaty.
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika KM, wystawcę, notariusza) kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
6. Reklamacje dotyczące:
 - 1) wystawienia w pociągu wezwania do zapłaty – należy składać osobiście w siedzibie Spółki KM lub korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Wydział Windykacji
ul. Lubelska 1
03-802 Warszawa
 - 2) zwrotu za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe – należy składać osobiście w siedzibie Spółki KM lub korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Wydział Kontroli Dochodów
ul. Lubelska 1
03-802 Warszawa
 - 3) przyczyn innych niż wymienione w pkt. 1 i 2 – należy składać osobiście w siedzibie Spółki KM lub korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
ul. Lubelska 1
03-802 Warszawa
7. KM jest zobowiązana przyjąć każdą reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1-5.
8. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób, mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.
9. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku.
10. Reklamacje z tytułu zawarcia umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty.
11. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 1-5, KM wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez KM uzupełnionej reklamacji.

12. Reklamacje, o których mowa w ust. 10, pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 10 i 11.
13. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez KM.
14. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, KM w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
15. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, KM zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
16. Reklamacje lub wezwania do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji lub wezwania do zapłaty.

§ 20. Skargi i wnioski

1. Podróżny może skierować do KM skargę/uwagę dotyczącą jakości świadczonych usług, zachowania pracowników KM, nie wywiązania się KM z zawartej umowy przewozowej lub dotyczącą innej sprawy, za którą odpowiada KM. Skarga/uwaga nie może zawierać wniosku o odszkodowanie.
2. Skargi/uwagi należy składać w terminie 7 dni od daty zdarzenia, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu; numer kierownika lub kontrolera, itp.).
3. Do KM można kierować wnioski dotyczące spowodowania poprawy jakości świadczonych usług we wskazanym obszarze działania KM, poszerzenia oferty przewozowej, zmiany obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub dotyczące innych spraw, jeśli należą one do kompetencji KM.
4. Skargi/uwagi i wnioski mogą być składane:
 - 1) korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Biuro Zarządu
ul. Lubelska 1
03-802 Warszawa;
 - 2) drogą internetową na adres: skargi@mazowieckie.com.pl;
 - 3) telefonicznie: (0 22) 47 37 900, 47 38 441 albo 47 37 753;
 - 4) w kasach biletowych;
 - 5) osobiście w siedzibie KM, znajdującej się przy ul. Lubelskiej 1 w Warszawie.
5. Odpowiedź na skargę/uwagę lub wniosek powinna być udzielona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu do KM, a w sprawach wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego nie później niż w terminie 60 dni od daty wpływu do KM, wówczas KM informuje wnoszącego o terminie udzielenia odpowiedzi.
6. Jeżeli z części skargi/uwagi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę/uwagę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi/uwagi lub wniosku bez rozpoznania.
7. Jeżeli skarga/uwaga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też rozpatrzenie nie należy do kompetencji KM, KM przekazuje sprawę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni, do odpowiedniego podmiotu i równocześnie zawiadamia wnoszącego o sposobie przekazania sprawy.
8. KM nie udziela odpowiedzi na skargi/uwagi lub wnioski, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji pocztowej lub jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

§ 21. **Postanowienia końcowe**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo przewozowe.

S P I S W Z O R Ó W D R U K Ó W

	strona
nr 1 Wzór biletu do kas fiskalnych spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.	31
nr 2 Wzór biletu „z rolki” z mobilnych stanowisk kasowych mrPOS	32
nr 3 Wzór biletu „z rolki” w terminalach kasowych rrPOS	33
nr 4 Wzór biletu z automatu biletowego	34
nr 5 Wzór biletu blankietowego na dopłatę wg taryfy normalnej i z ulgą handlową	35
nr 6 Wzór biletu blankietowego na dopłatę z ulgą ustawową	36
nr 7 Wzór uniwersalnego biletu okresowego wystawianego przez kasy fiskalne spółki „Koleje Mazowieckie - KM”	37
nr 8 Wzór karnetu do biletu abonamentowego.....	38
nr 9 Wzór blankietowego biletu zastępczego	39
nr 10 Wzór poświadczenia o braku możliwości zakupu biletu w kasie	40
nr 11 Wzór zamówienia na przydzielenie pociągu nadzwyczajnego	41
nr 12 Wzór wezwania do zapłaty	42-42b
nr 13 Wzór pokwitowania zatrzymania dokumentu	43
nr 14 Wzór zaświadczenia o szczepieniu psa przeciwko wściekliznie	44

WZORY DRUKÓW

Wzór biletu do kas fiskalnych spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.

strona czołowa

Bilet numer	Data wydania	Kasa wydania
Od:		N U Kl. POC.
Do:		
Przez:		
Wyjazd w dniu	Km	Cena + PTU zł
TAM ważny do		
POW. ważny do	PTU	

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
w Warszawie

NIP: 113-25-20-369 **Seria AA** **Nr 0000000**

PKP S.A. 2725-012-02 (H-1017) śc. rej.

Wzór biletu „z rolki” z mobilnych stanowisk kasowych mPOS

Bilet wzór podstawowy

Koleje Mazowieckie
KM spółka z o.o.

Koleje Mazowieckie
KM spółka z o.o. BILET POC: NORMAL. :
OF: ULG. :

Wyjazd dn: * ważny do:

z	☉	Od	→	Do	☉	Klasa
*	*	/		*	*	*
*	*	*		*	*	*

przewoźnik: KM

War. um.: KM: 00

PLN	0,00
ZA WYDANIE BILETU W POCIAGU	0,00

NIP 1132520369 RAZEM PLN 0,00
71uszc 701002704/999 PTU 7% PLN 0,00
000000 00213 010545 00.00.00 00:00

KM0000000000

Wzór biletu „z rolki” w terminalach kasowych rrPOS

Koleje Mazowieckie - KM
sp. z o.o.
ul. Lubelska 1
03-802 Warszawa
St. Mińsk Mazowiecki
kasa nr 801
NIP:1132520369
03.01.08 316807

B I L E T

PRZEJAZD T I P


OF: 21 Przewoźnik: KM
N: X U: 1 KL: 2 POC: O
Kod. sp.: 321 42 R.PRAC. 80%
OD: Mińsk Mazowiecki
DO: Sulejówek
Przez:
Wyjazd w dn: 03.01.2008 Km: 21
Ważny w godz: 6.01-9.00
Ważny do: 03.01.2008
Cena z PTU zł: 2,48
KM 002008972

SP.OPB 2,48
PTU B 7% 0,16
SUMA PTU 0,16
S U M A 2,48
0107#039065801/008 08:44
FE AEO 00000000

Wzór biletu z automatu biletowego

"Koleje Mazowieckie - KM" sp. z o.o.
NIP: 1132520369
data wydania: 2008/02/21 11:50:06
BILET JEDNORAZOWY
Oferta: 1 #037416/601 Przewoźnik: KM
N: X U: 1 Klasa: 2 Poc. O
Ulga: DS-J
Od: WARSZAWA WILENSKA
Do: WOŁOMIN km: 0018
Przez:
Wyjazd w dn: 2008/02/27 Ważny do: 2008/02/27
do godz. 14:50 *******3.28**
Cena z PTU PLN
WA-KM00035529 #00035529 w tym PTU 7% PLN 0.21

Wzór biletu blankietowego na dopłatę wg taryfy normalnej i z ulgą handlową

 Koleje Mazowieckie		„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. NIP: 113-25-20-369				
BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ						
Seria Aa		Nr 000000			<i>(stempel kasj wydania)</i>	
wydany w poc. nr dnia						
do biletu nr						
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr
od st.			do st.			
Podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km	
*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat- -przejście do						
od st.					Oplaty	
do st.					zł	gr
przez						
Dopłata do						
*) Oplata dodatkowa			*) Oplata za wydanie biletu w pociagu			
Ważny dni				Razem		
				Potracono		
				Pobrano		
Stempel identyfikacyjny				*) PTU		
*) <i>niepotrzebne skreślić</i>						

Wzór biletu blankietowego na dopłatę z ulgą ustawową

*Koleje Mazowieckie - KM, sp. z o.o.
NIP: 113-25-20-367*

BILET BLANKIETOWY
NA DOPLATE z ulgą ustawową%

Seria Aa **Nr 0000000**
(stempel kasowy wydania)

wydany w poc. nr dnia

**) do biletu nr – łącznie z biletem nr*

osób	kl.	poc.	km	zł	gr

od st. do st.

Podstawa wyliczenia	osób	kl.	poc.	km

**) za: przejazd-przejazd dalszy imma droga-żoznica opłat-
-przejsie do*

od st.	Opłaty	
	zł	gr
do st.		
przez		

Dopłata do

<i>*) Oplata dodatkowa</i>	<i>*) Oplata za wydanie biletu w pociagu</i>

Wazny dni

Razem		
Potrącono		
Pobrano		
<i>*) PTU</i>		

Stempel identyfikacyjny
**) niepotrzebne skreslic*

KM 2725-00 (H.....) sk. rej. DKIS

**Wzór uniwersalnego biletu okresowego wystawianego przez kasy fiskalne spółki „Koleje Ma-
zowieckie - KM” sp. z o.o.**

a) strona czołowa

Klasa Ważny od Ważny do
Poc. Przewoźnik
Od
Do
Przez

WZÓR

NIE FOLIOWAC!

Kasa wydania

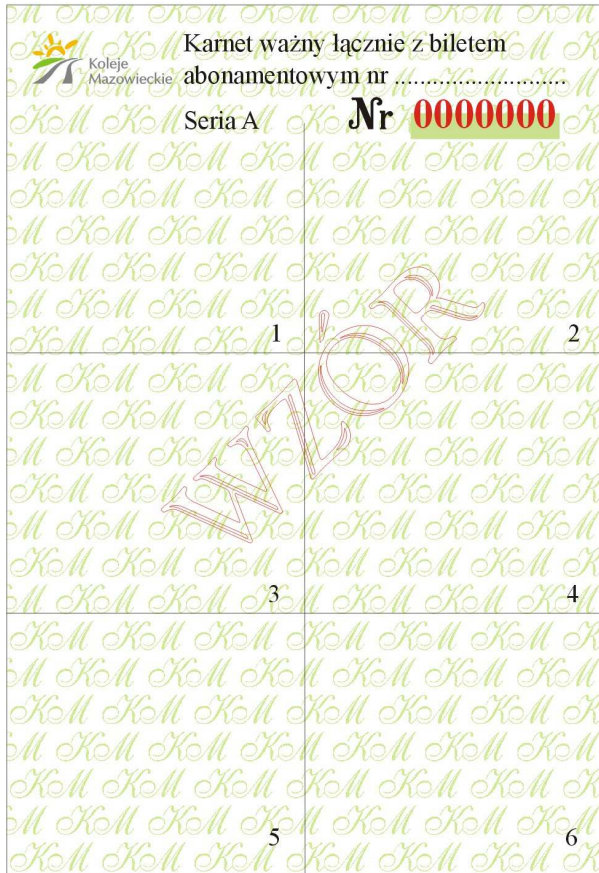
Seria AA / Nr 123456789

b) strona odwrotna

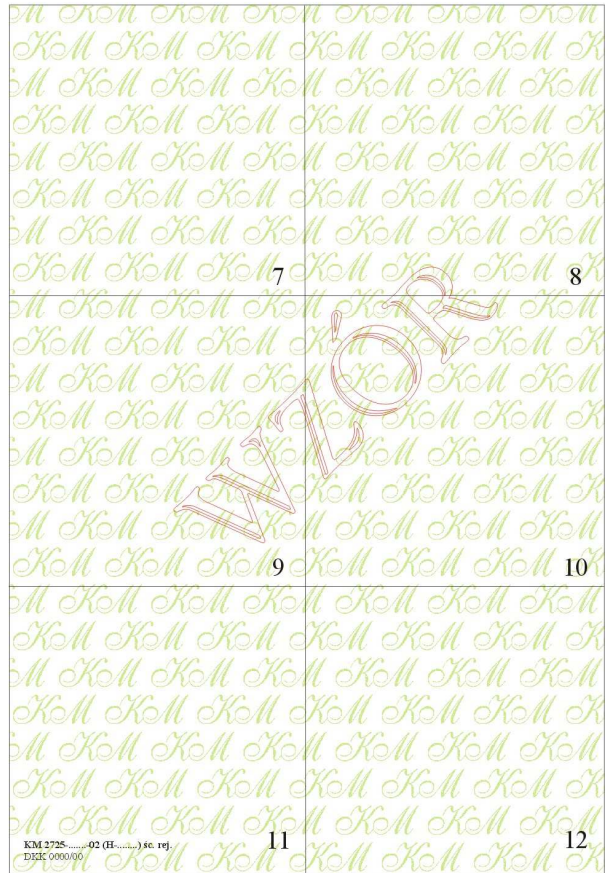
PKP S.A. 2725-138-02 (H-1168)

Wzór karnetu do biletu abonamentowego

a) strona czołowa



b) strona odwrotna




Wzór blankietowego biletu zastępczego

a) strona czołowa

„Koleje Mazowieckie - KM”, sp. z o.o.
NIP: 113-25-20-369

BILET ZASTĘPCZY

 **Seria A** **Nr 0000000**

wydany w poc. nr
dnia (stempel kasy wydania)

za bilet na przejazd nr
relacji
przez

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

Ważny dni
za bilet ZTM^{*)}/za bilet dodatkowy (dopłatę) do biletu na przejazd^{*)}
nr
relacji
przez

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

Bilet zasadniczy zatrzymano dla celów


Wystawiono wezwanie do zapłaty^{*)}/bilet^{*)} nr

Bilet zastępczy ważny dni

*) niepotrzebne skreślić Stempel identyfikacyjny lub nr wystawcy

Wzór poświadczenia o braku możliwości zakupu biletu w kasie

a) strona czołowa

	Koleje Mazowieckie
..... <i>pieczętka kasy biletowej</i>	
POŚWIADCZENIE NR 00000 o braku możliwości zakupu biletu w kasie	
z powodu: <input type="checkbox"/> przerwy w zasilaniu	
<input type="checkbox"/> awarii kasy	
<input type="checkbox"/> innego	
<i>(jakiego?)</i>	
..... <i>data, godz. wydania</i>	PROSZĘ ODWRÓCIĆ

b) strona odwrotna

POUCZENIE
Podróżny zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła składu) i zgłosić się do kierownika pociągu, w celu nabycia biletu.
Opłata dodatkowa nie jest pobierana.
Wydano bilet nr.....
KM 2725-.....-01 (H-....)

.....
(stempel organizatora
z nazwą i siedzibą firmy)

ZAMÓWIENIE

**na przydzielenie
pociągu nadzwyczajnego**

1. Nazwa i adres organizatora

.....

2. Osoba odpowiedzialna za organizację przewozu

.....

3. Relacja przewozu

.....

4. Godzina odjazdu ze stacji

5. Liczba zamawianych ezt/wagonów

6. Proponowane stacje zatrzymania pociągu nadzwyczajnego

.....

.....

.....
(podpis zamawiającego)

Zamówienie powinno być złożone najpóźniej na 7 dni przed proponowanym terminem wyjazdu.

Zamówienie sporządza organizator przewozu (drukowanymi literami lub pismem maszynowym)
i składa w „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Wzór wezwania do zapłaty

a) strona czołowa

<p>„Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ul. Lubelska 1 03-802 Warszawa NIP 113-25-20-369</p>		<p>WEZWANIE do zapłaty</p>		<p>Nazwisko Imię Zam. ul.</p>		<p>nr domu U/H*) nr lokalu U/H*)</p>	
<p>Seria B Nr 029331 ul.</p>		<p>I. Wzywa się Pana(nią) do uiszczenia w ciągu 14 dni za załączonym przekazem należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu rzeczy / zwierząt*)</p>		<p>Rodzaj ulgi*) Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt*) Opłata dodatkowa¹⁾ Razem Potracono ceny okazanych biletów Do zapłaty:</p>		<p>Opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 30% i wraz z opłatą taryfową za przejazd / przewóz, należność do zapłaty wynosi: Ogółem do zapłaty: do 7 dni zł, powyżej 7 dni zł Wzwanie otrzymanem i oświadczam, że zostałem poinformowany o przewiezaniu moich danych osobowych przez Spółkę Koleje Mazowieckie-KM w Warszawie, ul. Lubelska 1, zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt. 5 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 101 z 2002 r., poz. 926, z późn. zm.)</p>	
<p>W dniu od stacji do stacji przez poc. Nr w kl. km wg taryfy Miejsce ujawnienia Załączniki</p>		<p>Sporządził (stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)</p>		<p>III. Uwagi organu kontrolnego godz. ujawnienia</p>		<p>IIIa. Uwagi podróżnego</p>	
<p>II. Dane osobowe podróżnego ²⁾ Gmina - województwo P E S E L Imiona rodziców Data urodzenia Rodzaj dokumentu Seria i Nr dok. Wydanego przez</p>		<p>Opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 30% i wraz z opłatą taryfową za przejazd / przewóz, należność do zapłaty wynosi: Ogółem do zapłaty: do 7 dni zł, powyżej 7 dni zł Wzwanie otrzymanem i oświadczam, że zostałem poinformowany o przewiezaniu moich danych osobowych przez Spółkę Koleje Mazowieckie-KM w Warszawie, ul. Lubelska 1, zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt. 5 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 101 z 2002 r., poz. 926, z późn. zm.)</p>		<p>III. Uwagi organu kontrolnego godz. ujawnienia</p>		<p>IIIa. Uwagi podróżnego</p>	
<p>Przekazane na stacji przejazdu / przewozu rzeczy / zwierząt*) przekazujący (miejscowość)</p>		<p>Przekazane na stacji przekazujący (data wydania)</p>		<p>Przekazane na stacji przekazujący (data wydania)</p>		<p>Przekazane na stacji przekazujący (data wydania)</p>	
<p>*) niepotrzebne skreślić 1) ²⁾ państw. pouczenie na odwrócie</p>		<p>*) niepotrzebne skreślić 1) ²⁾ państw. pouczenie na odwrócie</p>		<p>*) niepotrzebne skreślić 1) ²⁾ państw. pouczenie na odwrócie</p>		<p>*) niepotrzebne skreślić 1) ²⁾ państw. pouczenie na odwrócie</p>	
<p>KM 2725-004-02 (H-004)</p>		<p>KM 2725-004-02 (H-004)</p>		<p>KM 2725-004-02 (H-004)</p>		<p>KM 2725-004-02 (H-004)</p>	
<p>Druk Kol. Kraków tel./fax (012) 421-08-20</p>		<p>Druk Kol. Kraków tel./fax (012) 421-08-20</p>		<p>Druk Kol. Kraków tel./fax (012) 421-08-20</p>		<p>Druk Kol. Kraków tel./fax (012) 421-08-20</p>	

WZÓR

b) strona odwrotna

POUCZENIE

Wymienioną kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania):

- 1) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek **Nr 59 1750 0009 0000 0000 0657 8446 Raiffeisen Bank Polska S.A. w Warszawie** (wskazany na załączonym przekazie),
 - 2) w kasach biletowych Spółki „Koleje Mazowieckie – KM”,
 - 3) w kasie Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” w Warszawie, ul. Lubelska 1, w godzinach 8.00-15.00.
- W razie nie dokonania wpłaty, przewoźnik dochodzić będzie tych należności wraz z odsetkami i kosztami postępowania sądowego, na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo Przewozowe* (Dz. U. z 2000 r. Nr 50 poz. 601 z późn. zm.).
- Reklamacje przyjmuje (z powołaniem się na nr wezwania) i wyjaśnia w przedmiotowej sprawie udziela.

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.

Wydział Windykacji

ul. Lubelska 1, 03-802 Warszawa

e-mail: reklamacje@mazowieckie.com.pl

fax (0 22) 47-37-632

Telefoniczne informacje można uzyskać pod numerem tel. (0-22) 47 37 632, (0-22) 47-37-621 w dni robocze w godzinach 8.00-15.00

Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie lub posiadający ważny bilet okresowy imienny, którego nie miał podczas przejazdu, może w ciągu 7 dni od daty doręczenia wezwania (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) **wnieść reklamację** do w/w Wydziału, dołączając:

- 1) **uwierzytelnioną (np. przez upoważnionego pracownika Spółki „Koleje Mazowieckie-KM”, wystawcę, notariusza) kserokopię dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub biletu okresowego imiennego,**
 - 2) **dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie 9,60 zł na wskazane w załączonym przekazie konto.**
- Podróżny, który pomimo nie uiszczenia dwukrotnie nałożonych na niego należności z tytułu przewozu, po raz trzeci w ciągu roku wyjudza przewóz koleją, ponosi odpowiedzialność określoną w art. 121 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. *Kodeks wykroczeń* (Dz. U. Nr 12, poz. 114 z późn. zm.).

Na podstawie niniejszego wezwania pobrano od podróżnego dnia za biletem blankietowym na dopłatę

Nr kwotę należności zł gr. Słownie

.....
(stempel i podpis kasjera)

- 1) Opłata dodatkowa pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu / ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu (rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej – Dz. U. Nr 14 poz. 117).
 - 2) Dane osobowe zamieszczone na odwrocie przetwarzane są przez „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o. wyłącznie w celu windykacji należności (art. 33a ustawy – Prawo Przewozowe) i przeciwdziałania zjawisku wyłudzenia przejazdów (art. 121 Kodeksu Wykroczeń).
- Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do treści danych jej dotyczących oraz ich poprawienia.

c) przekaz

rachunek odbiorcy Raiffeisen Bank Polska S.A. w Warszawie 59 1750 0009 0000 0000 0657 8446	nazwa odbiorcy K O L E J E M A Z O W I E C K I E – K M ⁿ S P . Z O . O .
odbiorca „Koleje Mazowieckie - KM ⁿ sp. z o.o. do wezwania Seria B Nr 029331	nazwa odbiorcy (od.) W A R S Z A W A
kwotaZł gr	nazwa odbiorcy (od.) U L . L U B E L S K A 1
słownie	nr rachunku odbiorcy 5 9 1 7 5 0 0 0 0 0 0 9 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 6 5 7 8 4 4 6
polecenie przelewu / wpłata gotówką	waluta W P L N
kwota	nr rachunku zleceniodawcy (przelew) / kwota słownie (wpłata)
słownie	nazwa zleceniodawcy N A L E Ź N O Ś Ć Z A P R Z E J A Z D D O
zleceniodawca	nazwa zleceniodawcy (od.) W E Z W A N I A S E R I A B N r 029331
Dowód / pokwitowanie dla zleceniodawcy	tytułem
.....	tytułem (od.)
.....	Oplata:

pieczęć, data, podpis(y) zleceniodawcy

WZÓR

**Przekaz należy wypełnić
 czytelnie, dużymi
 drukowanymi literami,
 każda w oddzielnej kratce**

Wzór pokwitowania zatrzymania dokumentu

 Koleje Mazowieckie	(stempel przewoźnika)
Seria A Nr 0000000	POKWITOWANIE
wydane	(dzień, miesiąc (słownie), rok)
w pociągu nr rel.	
przez	(stanowisko, nr identyfikacyjny, jednostka organizacyjna)
jako potwierdzenie zatrzymania	(nazwa dokumentu)
seria i numer	
wydanego przez	
dla	(imię i nazwisko)
.....	(imię i nazwisko osoby posługującej się dokumentem)
.....	(dokładny adres)
Powód zatrzymania dokumentu	
(Podstawa prawna: art. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.)	
.....
(podpis osoby przyjmującej pokwitowanie)	(podpis i stempel osoby wystawiającej pokwitowanie)
KM 2725-005-02 (H-005)	

ZAŚWIADCZENIE
o szczepieniu psa przeciwko wściekliznie

nr
(zgodny z liczbą porządkową w rejestrze)

I. 1. Imię i nazwisko albo nazwa posiadacza psa

2. Adres posiadacza psa:

.....
(miejscowość, ulica, numer domu, gmina i powiat)

II. Numer identyfikacyjny*)

III. Opis psa:

1. Nazwa

2. Rasa

3. Płeć

4. Wiek lub data urodzenia

5. Maść

6. Znaki szczególne

IV. Informacja dotycząca szczepienia:

Data szczepienia	Nazwa, numer serii i data ważności szczepionki	Termin następnego szczepienia

.....
(miejscowość i data wystawienia zaświadczenia)

.....
(pieczętka i podpis urzędowego lekarza weterynarii)

*) W przypadku oznakowania psa poprzez zastosowanie tatuażu albo elektronicznego nośnika informacji (chipa).