

Kategoria

[Przez internet](#)

[Aktualności](#)

[Archiwum](#)

# Zakup biletu przez Internet

## Zakup biletu przez Internet

Podróżni korzystający z usług Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” mogą nabywać bilety szybko i wygodnie za pośrednictwem strony [bilety.mazowieckie.com.pl](http://bilety.mazowieckie.com.pl)

Za pośrednictwem Internetu można nabyć bilety:

1. jednorazowe;
2. strefowe czasowe;
3. dobowe;
4. 3-dniowe;
5. jednorazowe wg ofert specjalnych

oraz od 14 lutego 2018 r.:

1. tygodniowe;
2. dwutygodniowe;
3. miesięczne;
4. kwartalne;
5. roczne.

## W jaki sposób zakupić bilet przez Internet?

Aby dokonać zakupu biletu, w pierwszej kolejności należy wejść na stronę internetową Systemu IKM [bilety.mazowieckie.com.pl](http://bilety.mazowieckie.com.pl), określić rodzaj biletu, a następnie podać dane niezbędne do zakupu biletu. W przypadku zakupu biletu jednorazowego po podaniu stacji początkowej, końcowej, daty, godziny wyjazdu, na ekranie wyświetlone zostaną informacje o najbliższym dostępnym połączeniu oraz o następnych. Po wybraniu połączenia, którym będzie realizowana podróż użytkownik otrzyma informację o ofertach taryfowych. Pierwszą ofertą jaka zostanie

przedstawiona będzie zawsze oferta najtańsza, która może składać się z różnych taryf Kolei Mazowieckich oraz uwzględniać ulgę wskazaną przez osobę kupującą. Pozwala to osobie nieznającej ofert Spółki KM na zakup zawsze najtańszego biletu.

Bilety jednorazowe można nabywać po zalogowaniu do swojego konta (konto można utworzyć przed rozpoczęciem zakupu bądź w trakcie zakupu) lub bez rejestracji w standardowych okresach przedsprzedaży. Zakupu biletów okresowych można dokonać tylko po zalogowaniu do swojego konta oraz podaniu numeru Karty Mazowieckiej. Płatności za bilety realizowane są za pośrednictwem Dotpay S.A. z wykorzystaniem szybkich przelewów online, Blik lub kart płatniczych organizacji takich jak Visa i MasterCard. Zakupione bilety internetowe udostępniane są poprzez stronę internetową w formie pliku pdf do samodzielnego wydruku lub okazania na ekranie urządzenia mobilnego w przypadku biletów jednorazowych lub do zakodowania na Karcie Mazowieckiej w przypadku biletów okresowych.

Strona internetowa do sprzedaży biletów jest dostosowana do obsługi na urządzeniach mobilnych.

### **Kontrola biletów**

Bilety internetowe są biletami imiennymi, podczas kontroli należy okazać:

- w przypadku biletów okresowych – Kartę Mazowiecką z zakodowanym biletem;
- w przypadku biletów jednorazowych – wydrukowany bilet lub okazać go na ekranie urządzenia mobilnego wraz z dokumentem ze zdjęciem, którego dane zostały zamieszczone na bilecie.

W przypadku kiedy bilet internetowy wystawiony jest dla kilku osób, na bilecie zamieszczone są dane tylko jednego podróżnego, który podczas kontroli wskazuje pozostałe osoby odbywające przejazd na podstawie biletu. W razie korzystania z biletu ulgowego dodatkowo należy okazać do kontroli ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi.

### **Zwrot biletu**

Za pośrednictwem systemu internetowej sprzedaży można dokonać zwrotu/wymiany zakupionego biletu internetowego:

- jednorazowego przed rozpoczęciem jego terminu ważności, jeżeli plik pdf zawierający bilet do wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego nie

został pobrany;

- okresowego tylko w dniu zakupu biletu.

W pozostałych przypadkach o zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet można ubiegać się w drodze pisemnej reklamacji kierowanej do Kolei Mazowieckich ([www.mazowieckie.com.pl/pl/skargi-i-reklamacje#site](http://www.mazowieckie.com.pl/pl/skargi-i-reklamacje#site)).

## **Reklamacje**

Użytkownik po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu internetowego powinien wnieść reklamację do Zespołu skarg i reklamacji Kolei Mazowieckich, ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa, bądź na adres e-mail: [skargi@mazowieckie.com.pl](mailto:skargi@mazowieckie.com.pl) lub w dowolnym punkcie odprawy Spółki KM.

Reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty wystawionych przez kontrolerów/kierowników pociągów powinny być składane w okienku Wydziału Windykacji na dworcu Warszawa Wschodnia od strony ul. Lubelskiej, bądź na adres e-mail: [odwolania@mazowieckie.com.pl](mailto:odwolania@mazowieckie.com.pl).

Reklamacja powinna odpowiadać warunkom określonym w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z dnia 7 marca 2006 r. Nr 38, poz. 266).

Reklamacje są rozpatrywane zgodnie z przepisami ww. rozporządzenia, w ciągu 30 dni od daty wpływu.

## **Regulamin sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.**

Regulamin sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. (Regulamin eKM) jest dostępny [tutaj](#).

W sprawach nieuregulowanych powyższym regulaminem obowiązują przepisy [\*Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” \(RP-KM\)\*](#).

Wszelkie pytania, uwagi oraz sugestie związane z zakupem biletów za pośrednictwem Systemu IKM prosimy zgłaszać na adres e-mail [bilety.info@mazowieckie.com.pl](mailto:bilety.info@mazowieckie.com.pl) lub pod numerem telefonu Call Center (24h): 22 364 44 44.