

Kategoria

[Strefa podróży](#)

Zwroty biletów jednorazowych

Zwroty biletów jednorazowych

Zasady uzyskania zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy określa § 13 Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM).

Warunkiem zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy 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 – przed upływem strefy czasowej oznaczonej na bilecie:
 - w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu lub
 - w razie rezygnacji z przejazdu „tam” lub w kierunku „z powrotem” na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem”;

Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet można ubiegać się w drodze pisemnego wniosku, który można składać w formie:

- pisemnej na *Formularzu do zgłaszania do zgłaszania reklamacji, skarg i pochwał*;
- w dowolnym punkcie odprawy,
- osobiście lub korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Wydział Skarg i Reklamacji

ul. Lubelska 26

03-802 Warszawa,

- dokumentowej z wykorzystaniem środków elektronicznej komunikacji za pośrednictwem *Formularza internetowego do zgłaszania reklamacji, skarg i pochwał*, dostępnego na stronie internetowej KM.

Złożenie wniosku z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez Spółkę KM odpowiedzi na adres poczty elektronicznej, z którego wniosek został wysłany, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia wniosku, o ile w treści wniosku nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.

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 „z powrotem” w terminie ważności biletu w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem”.

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych/danych wrażliwych

Administratorem podanych danych osobowych jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zobowiązań wynikających z przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i skarg oraz przyjmowania pochwał.

Dane osobowe przetwarzane są na podstawie Rozporządzenia Parlamentu i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO):

- art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (Niezbędność do wykonania umowy): przetwarzanie danych jest konieczne do rozpatrzenia reklamacji, która jest związana z realizacją umowy z klientem,
- art. 6 ust. 1 lit. c) RODO (Wypełnienie obowiązku prawnego): dotyczy sytuacji, gdy administrator musi przetwarzać dane, aby spełnić wymogi prawne, np. zgodnie z art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów

w ruchu kolejowym w przypadku skarg,

- art. 6 ust. 1 lit. a) lub art. 9 ust. 2 lit. a) RODO (Zgoda): jeżeli w skardze/reklamacji są szczególne kategorie danych lub cel wykracza poza powyższe podstawy, konieczna jest dobrowolna, świadoma zgoda osoby oraz § 5b i § 6 ust. 3 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266 ze zm.).

Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich przetwarzanie jest konieczne do udzielenia odpowiedzi na reklamację lub skargę. Dodatkowo Spółka KM przetwarza dane wrażliwe w przypadku, gdy osoba, której dane dotyczą, uzna, że takie dane są konieczne do prawidłowego rozpatrzenia sprawy i przekaże je wraz ze złożoną sprawą.

Dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat.

Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo do:

1. dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania;
2. wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie, 03-802 Warszawa, kontakt

iod@mazowieckie.com.pl