

*Załącznik do Uchwały Nr 143/Z/2024  
Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
z dnia 20 marca 2024 r.*



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

tekst ujednolicony obowiązujący od 3 kwietnia 2024 r.

### ZMIANY

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Podpis osoby wnoszącej zmianę
	Nr	z dnia		
1	143/Z/2024	20.03.2024 r.	03.04.2024 r.	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

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

## SPIS TREŚCI

Postanowienia ogólne.....	4
Słownik terminów.....	5
Zasady tworzenia i korzystania z Konta IKU .....	7
Zasady tworzenia <i>Konta</i> .....	8
<i>Umowa przewozu</i> .....	9
Zakup biletu.....	11
Zmiana Umowy przewozu.....	13
Zwrot biletu .....	13
Prawa i obowiązki <i>Użytkownika / Podróżnego / Pasażera</i> .....	14
Prawa i obowiązki Przewoźnika .....	15
Wystawianie faktur.....	16
Składanie reklamacji i skarg .....	16
Dane osobowe .....	17
Postanowienia końcowe.....	18

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r. poz. 8) Spółka „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ustala *Regulamin sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.*, zwany dalej „*Regulaminem eKM*”.
2. *Regulamin eKM* określa warunki i zasady nabywania biletów na przejazdy pociągami Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. za pośrednictwem *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich, Aplikacji mobilnej KM* oraz *Aplikacji mobilnych partnerów sprzedażowych*, warunki dokonywania płatności za te bilety oraz warunki zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych.
3. *Regulamin eKM* oraz każdą jego zmianę zamieszcza się na stronie internetowej [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl).
4. Warunkiem korzystania z *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich, Aplikacji mobilnej KM* oraz *Aplikacji mobilnych partnerów sprzedażowych* jest:
  - 1) zapoznanie się z *Regulaminem eKM* i zaakceptowanie jego postanowień. Akceptacja postanowień stwarza prawne zobowiązania między osobą fizyczną korzystającą z ww. kanałów sprzedaży biletów a Spółką „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.;
  - 2) wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Spółkę „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.;
  - 3) posiadanie dostępu do sieci Internet;
  - 4) w przypadku korzystania z *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich* (dalej: „*Systemu IKM*”) spełnienie następujących wymagań technicznych:
    - a) korzystanie z jednej z wymienionych przeglądarek: Mozilla Firefox 46.0+ (lub nowszej), Opera 37.0+ (lub nowszej), Safari 5.1+ (lub nowszej), Google Chrome 50.0+ (lub nowszej) lub Internet Explorer 11.0+ (lub nowszej), Microsoft Edge,
    - b) posiadanie sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4 w orientacji 1 pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi lub urządzenia mobilnego wyposażonego w ekran o przekątnej min. 4 cale z dostępem do Internetu, zdolnym do wyświetlenia plików pdf;
  - 5) w przypadku korzystania z *Aplikacji mobilnej KM* i *Aplikacji mobilnych partnerów sprzedażowych* wymagane jest używanie urządzenia mobilnego umożliwiającego pobranie i instalację aplikacji (Aplikacja mobilna KM jest dostępna na urządzeniach z systemem operacyjnym Android 8 lub nowszym, z systemem iOS w wersji 13.0 lub nowszej oraz App Gallery).
5. *Użytkownik* korzysta z *Systemu IKM, Aplikacji mobilnej KM* i *Aplikacji mobilnych partnerów sprzedażowych* w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa umocowanie. *Użytkownik* ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez koniecznych kompetencji oraz w przypadku przekroczenia granic umocowania.

6. Jeżeli *Użytkownik* nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków *Regulaminu eKM* lub nie spełnia wymagań technicznych, o których mowa w ust. 4 pkt 4 i 5 nie może korzystać z *Systemu IKM*, *Aplikacji mobilnej KM* i *Aplikacji mobilnych partnerów sprzedażowych*.

## § 2

### Słownik terminów

Użyte w *Regulaminie eKM* określenia oznaczają:

1. **Przewoźnik lub Spółka KM** – „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, 03-802 Warszawa, ul. Lubelska 26, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000222735, o kapitale zakładowym: 481.909.000,00, NIP 113-25-20-369, REGON 015876404.
2. **Aplikacja mobilna KM** – oprogramowanie instalowane na urządzeniach mobilnych, udostępniane w sklepach systemów operacyjnych przez *Spółkę KM*, umożliwiające zakup biletów KM.
3. **Aplikacja mobilna partnerów sprzedażowych** – oprogramowanie instalowane na urządzeniach mobilnych, udostępniane w sklepach systemów operacyjnych przez partnerów sprzedażowych *Spółki KM* umożliwiające zakup biletów KM.
4. **Bilet elektroniczny** – bilet nabyty za pośrednictwem *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich*, *Aplikacji mobilnej KM* lub *Aplikacji mobilnych partnerów sprzedażowych*, uprawniający do przejazdu zgodnie z danymi zawartymi na bilecie. 1
5. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów** – odpowiedni dokument w formie papierowej, elektronicznej lub karty plastikowej, również dokument w aplikacji mObywatel, np. legitymacja szkolna, mLegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inne dokumenty określone prawem, o których mowa w postanowieniach szczególnych TP-KM. 1
6. **Dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości:** 1
  - 1) urzędowy dokument tożsamości danej osoby, np. dowód osobisty, paszport, karta tożsamości, książeczka żeglarska, karta pobytu, polski dokument tożsamości cudzoziemca, dokument „zgoda na pobyt tolerowany”, tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca;
  - 2) dokument mObywatel: elektroniczny dokument urzędowy stwierdzający tożsamość danej osoby, pozwala na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, tj.: zdjęcia użytkownika, numeru, serii, daty wydania i terminu ważności, nazwiska i imienia (imion), numeru PESEL, daty urodzenia, obywatelstwa, imienia ojca i imienia matki. Dokument ten zawiera inną serię, numer i datę ważności niż dowód osobisty w formie tradycyjnej;
  - 3) ważny dokument ze zdjęciem poświadczający uprawnienie do korzystania z ulg ustawowych, np. legitymacja szkolna, legitymacja studencka, mLegitymacja szkolna, książeczka wojskowa;
  - 4) ważny dokument ze zdjęciem poświadczający prawo do korzystania z ulgi handlowej.
7. **Konto IKU** – indywidualne konto *Użytkownika* utworzone w *Systemie internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich*, na którym są m.in. przechowywane informacje

dotyczące historii zakupionych biletów, dokonanych płatności oraz możliwość zmiany danych *Użytkownika* oraz osób, dla których *Użytkownik* nabywa *Bilety elektroniczne*.

8. *Skreślony*. 1
9. **Konto** – indywidualne konto *Użytkownika* utworzone w *Aplikacji mobilnej KM/Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych*, na którym są m.in. przechowywane informacje dotyczące danych *Użytkownika* oraz historii zakupionych biletów, umożliwiające korzystanie z funkcjonalności *Aplikacji mobilnej KM/Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych*.
10. *Skreślony*.
11. *Skreślony*.
12. **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez *Przewoźnika* do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu.
13. **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na *Bilecie elektronicznym* lub odstąpienia od umowy przewozu, mające postać odrębnego dokumentu wydanego przez kasjera biletowego/obsługę pociągu/kontrolera lub odręcznej adnotacji na wydrukowanym *Bilecie elektronicznym* zamieszczonej przez kasjera biletowego/obsługę pociągu/kontrolera. 1
14. *Skreślony*. 1
15. **Profil konta** – utworzony w ramach *Aplikacji mobilnej KM* rodzaj subkonta umożliwiający zakup biletów dla osoby, dla której utworzono profil i zarządzanie nim przez *Użytkownika*.
16. **Partner sprzedażowy** – podmiot udostępniający oprogramowanie za pośrednictwem, którego możliwy jest zakup biletów KM na podstawie umów zawartych z *Przewoźnikiem*.
17. **Podróżny** – pasażer, którego imię i nazwisko są zamieszczone na *Bilecie elektronicznym*.
18. **Pasażer** – każda osoba odbywająca przejazd na podstawie *Biletu elektronicznego* wskazana przez *Podróżnego*.
19. **Płatność online** – opłacenie należności za *Bilet elektroniczny* przy pomocy karty płatniczej, przelewu internetowego, Pay-by-Link, BLIK lub innych instrumentów płatniczych.
20. **RP-KM** – Regulamin odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM).
21. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
22. **System internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich** lub **System IKM** – system internetowej sprzedaży biletów dostępny pod adresem: [bilety.mazowieckie.com.pl](http://bilety.mazowieckie.com.pl) umożliwiający nabycie biletów na przejazdy pociągami uruchamianymi przez *Spółkę KM*.
23. **TP-KM** – Taryfa przewozowa „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM).
24. **Umowa przewozu** – umowa zawarta z *Przewoźnikiem* na przewóz osób pociągiem uruchomionym przez *Spółkę KM* w komunikacji krajowej.
25. *Skreślony*. 1
26. **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z *Aplikacji mobilnej KM, Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych* lub *Systemu IKM* (nie posiadająca lub posiadająca *Konto IKU*),

która posiada zdolność do zawarcia umowy przewozu, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego oraz dokonująca *Płatności online*.

27. **Użytkownik IKM** – osoba fizyczna lub podmiot posiadająca/y *Konto IKU*.
28. **Wirtualna Karta Mazowiecka** – funkcjonalność w *Aplikacji mobilnej KM* umożliwiająca zakup biletów okresowych i identyfikację *Podróżnego* odbywającego przejazdu na podstawie *Biletu elektronicznego* zakupionego w *Aplikacji mobilnej KM*.
29. **Wymiana biletu** – zwrot ważnego *Biletu elektronicznego* i jednocześnie nabycie nowego *Biletu elektronicznego* w tym samym kanale sprzedaży.
30. **Zasady odprawy UUT** – Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT).

### § 3

#### Zasady tworzenia i korzystania z Konta IKU

1. W celu dokonania rejestracji konta w *Systemie IKM Użytkownik* powinien:
  - 1) *skreślony*; 1
  - 2) wypełnić formularz rejestracyjny podając:
    - a) imię/ona i nazwisko/a,
    - b) adres poczty elektronicznej - podany adres e-mail jest jednocześnie loginem wykorzystywanym do logowania, zmiana adresu e-mail wymaga założenia nowego *Konta IKU*, 1
    - c) hasło;
  - 3) zaakceptować *Regulamin eKM*;
  - 4) tam, gdzie przetwarzanie danych osobowych nie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i gdzie wymagana jest zgoda, wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a i b oraz w ust. 2 poprzez wyrażenie zgody na przetwarzanie danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a *RODO* oraz art. 9 ust. 2 lit. a *RODO* w zakresie przetwarzania wizerunku;
  - 5) fakultatywnie wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych o ofercie *Przewoźnika*;
  - 6) potwierdzić rejestrację, klikając w link aktywacyjny przesłany na adres e-mail podany w formularzu rejestracyjnym.
2. Po zalogowaniu się do konta, *Użytkownik IKM* może podać dodatkowo:
  - 1) *skreślony*; 1
  - 2) *skreślony*;
  - 3) przysługującą ulgę;
  - 4) imiona i nazwiska *Podróżnych*, oraz przysługujące im ulgi, dla których *Użytkownik* będzie nabywał *Bilety elektroniczne*; 1
  - 5) dane niezbędne do wystawienia faktury.
3. Dane umożliwiające zalogowanie do *Systemu IKM* są jednocześnie danymi logowania do *Aplikacji mobilnej KM*. Systemy współdzielą te dane. *Użytkownik* posiadający *Konto IKU*, korzysta z *Aplikacji mobilnej KM* bez rejestracji konta w tej aplikacji.
4. *Konto IKU* usuwane jest: 1

- 1) bez zbędnej zwłoki na wniosek *Użytkownika*, który utworzył *Konto IKU*;
- 2) po 15 miesiącach licząc od daty upływu terminu ważności ostatniego biletu zakupionego za pośrednictwem *Konta IKU*.
5. Usunięcie *Konta IKU*, o którym mowa w ust. 4 jest równoznaczne z usunięciem konta w *Aplikacji mobilnej KM*.

1

#### § 4

##### Zasady tworzenia *Konta*

1. Utworzenie konta w *Aplikacji mobilnej KM* jest możliwe po pobraniu i zainstalowaniu oprogramowania na urządzenie mobilne z e-sklepu systemu operacyjnego urządzenia oraz po zaakceptowaniu *Regulaminu eKM*, zgód dotyczących *RODO* oraz wyrażenia fakultatywnej zgody na otrzymywanie informacji handlowych i o charakterze promocyjnym, przekazywanych przez *Przewoźnika*.
2. Dane umożliwiające zalogowanie do *Aplikacji mobilnej KM* są jednocześnie danymi logowania do *Systemu IKM*. Systemy współdzielą te dane. *Użytkownik* posiadający *Konto w Aplikacji Mobilnej KM*, korzysta z *Konta IKU* bez rejestracji konta w *Systemie IKM*.
3. Przy rejestracji konta w *Aplikacji Mobilnej KM* wymagane jest podanie przez *Użytkownika*:
  - 1) imienia/imion i nazwiska/nazwisk;
  - 2) adresu poczty elektronicznej - podany adres e-mail jest jednocześnie loginem wykorzystywanym do logowania, zmiana adresu e-mail wymaga założenia nowego konta;
  - 3) hasła.
4. *Użytkownik* może utworzyć w *Aplikacji mobilnej KM* *Wirtualną Kartę Mazowiecką*.
5. Do utworzenia *Wirtualnej Karty Mazowieckiej* wymagane jest:
  - 1) załączenie pliku ze zdjęciem nie większym niż 500 KB, przedstawiającym wizerunek *Użytkownika* na jednolitym jasnym tle bez nakrycia głowy i okularów z ciemnymi szklami, mającym dobrą ostrość oraz obejmującym wizerunek od wierzchołka głowy do górnej części barków;
  - 2) podanie danych zawartych na *Dokumencie umożliwiającym stwierdzenie tożsamości*, tj.: rodzaju, serii i numeru.
6. Utworzona *Wirtualna Karta Mazowiecka* wymaga autoryzacji, która przeprowadzana jest podczas pierwszej kontroli biletu okresowego okazywanego do kontroli w *Aplikacji Mobilnej KM* wraz z niezautoryzowaną kartą.
7. Autoryzacja *Wirtualnej Karty Mazowieckiej* polega na potwierdzeniu przez kierownika pociągu/konduktora zgodności danych *Użytkownika* zapisanych w *Aplikacji mobilnej KM* z danymi zawartymi na *Dokumencie umożliwiającym stwierdzenie tożsamości*, którego rodzaj, seria i numer został podany przez *Użytkownika* w procesie tworzenia karty.
8. Kierownik pociągu/konduktor po dokonaniu weryfikacji, o której mowa w pkt 7 przekazuje *Użytkownikowi* autoryzacyjny kod PIN.
9. W celu potwierdzenia przeprowadzonej autoryzacji *Użytkownik* zobowiązany jest wpisać otrzymany kod PIN w dedykowanym polu na ekranie *Aplikacji mobilnej KM* prezentującym niezautoryzowaną kartę. Zaniechanie tego obowiązku spowoduje, że proces autoryzacji zostanie powtórzony podczas kolejnej kontroli.

1

1

1

1



10. *Użytkownik Aplikacji mobilnej KM* w ramach posiadanego konta może utworzyć w nim *Profil konta* dla wskazanej przez siebie osoby podając jej imię/imiona, nazwisko/nazwiska, adres poczty elektronicznej - podany adres e-mail jest jednocześnie loginem oraz hasło, umożliwiając zakup biletów okresowych dla posiadacza *Profilu konta*.
11. *Użytkownik Profilu konta* może się zalogować po pobraniu aplikacji z e-sklepu systemu operacyjnego urządzenia oraz po zaakceptowaniu *Regulaminu eKM*, zgód dotyczących *RODO* oraz wyrażenia fakultatywnej zgody na otrzymywanie informacji handlowych i o charakterze promocyjnym, przekazywanych przez *Przewoźnika*.
12. Danymi do logowania *Profilu konta* jest adres mailowy podany w procesie tworzenia *Profilu konta* oraz hasło ustalone przy tworzeniu profilu. *Użytkownik Profilu konta* zobowiązany jest do zmiany hasła przy pierwszym logowaniu.
13. Po zalogowaniu się do *Aplikacji mobilnej KM*, *Użytkownik* może podać dodatkowo:
  - 1) rodzaj i numer *Dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości*;
  - 2) przysługującą ulgę;
  - 3) dane konieczne do utworzenia faktury za zakupione bilety;
  - 4) zdefiniować w menu aplikacji ulubione relacje;
  - 5) dane niezbędne do utworzenia *Profilu konta*;
  - 6) dodać zdjęcie konieczne do utworzenia *Wirtualnej Karty Mazowieckiej*.
14. Utworzenie konta w *Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych* odbywa się na zasadach określonych przez operatorów tych aplikacji.
15. Usunięcie konta w *Aplikacji mobilnej KM* jest równoznaczne z usunięciem konta w *Systemie IKM*.

1

1

## § 5

### *Umowa przewozu*

1

1. Potwierdzeniem zawarcia *Umowy przewozu* jest ważny *Bilet elektroniczny* na przejazd pociągami uruchamianymi przez *Spółkę KM*.
2. Za pośrednictwem *Systemu IKM* można nabyć bilety:
  - 1) jednorazowe – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg *Zasad odprawy UUT*;
  - 2) strefowe czasowe *KM* – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi;
  - 3) wycieczkowe;
  - 4) sieciowe imienne *KM* – wg taryfy normalnej oraz z ulgami handlowymi:
    - a) dobowe *KM*,
    - b) 3-dniowe *KM*;
  - 5) *skreślony*;
  - 6) na pociąg „*Słoneczny*”, „*Słoneczny Bis*” wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg *Zasad odprawy UUT* lub inny o charakterze komercyjnym;
  - 7) *Wspólny Bilet Samorządowy* – zgodnie z zasadami określonymi w *Warunkach taryfowych oferty specjalnej „Wspólny Bilet Samorządowy”*;
  - 8) *Mazobilet* lub inny wg wprowadzonych czasowych ofert.

3. *Bilety elektroniczne* zakupione za pośrednictwem *Systemu IKM*, o których mowa w ust. 2:
  - 1) udostępniane są wyłącznie w postaci pliku pdf do samodzielnego wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego;
  - 2) *skreślony*.
4. Za pośrednictwem *Aplikacji mobilnej KM* można nabyć bilety:
  - 1) jednorazowe – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg *Zasad odprawy UUT*;
  - 2) wycieczkowe;
  - 3) strefowe KM:
    - a) czasowe – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi,
    - b) okresowe imienne:
      - miesięczne – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi,
      - kwartalne – wg taryfy normalnej oraz z ulgami handlowymi;
  - 4) sieciowe imienne KM – wg taryfy normalnej oraz z ulgami handlowymi:
    - a) dobowe,
    - b) 3-dniowe,
    - c) miesięczne,
    - d) kwartalne,
    - e) roczne;
  - 5) okresowe imienne:
    - a) wg taryfy normalnej oraz z ulgami handlowymi:
      - tygodniowe,
      - dwutygodniowe,
    - b) wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi:
      - miesięczne,
      - kwartalne;
  - 6) na pociąg „Słoneczny”, „Słoneczny Bis” wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg *Zasad odprawy UUT* lub inny o charakterze komercyjnym;
  - 7) *Wspólny Bilet Samorządowy* – zgodnie z zasadami określonymi w Warunkach taryfowych oferty specjalnej „*Wspólny Bilet Samorządowy*”;
  - 8) *Wspólny Miesięczny* – zgodnie z *Warunkami taryfowymi Oferty pozataryfowej Wspólny Miesięczny*;
  - 9) *Mazobilet* lub inny wg wprowadzonych czasowych ofert.
5. Warunkiem zakupu biletu okresowego, o którym mowa w ust. 4 pkt 3 lit b, pkt 4 lit c - e, pkt 5 i 8 *Regulaminu eKM* w *Aplikacji mobilnej KM*, jest utworzenie *Wirtualnej Karty Mazowieckiej* w aplikacji.
6. Za pośrednictwem *Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych* można nabyć bilety według taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi:
  - 1) jednorazowe – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg ofert specjalnych i *Zasad odprawy UUT*;
  - 2) strefowe czasowe KM – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi;
  - 3) wycieczkowe;

- 4) sieciowe imienne KM – wg taryfy normalnej oraz z ulgami handlowymi:
  - a) dobowe KM,
  - b) 3-dniowe KM;
- 5) na pociąg „Słoneczny”, „Słoneczny Bis wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg Zasad odprawy UUT lub inny o charakterze komercyjnym;
- 6) *Wspólny Bilet Samorządowy* – zgodnie z zasadami określonymi w Warunkach taryfowych oferty specjalnej „*Wspólny Bilet Samorządowy*”;
- 7) *Mazobilet* lub inny wg wprowadzonych czasowych ofert.
7. *Użytkownik* może nabywać *Bilety elektroniczne* dla siebie oraz dla *Pasażerów* odbywających przejazd wraz z *Podróżnym*. Za zobowiązania finansowe odpowiada *Użytkownik*.
8. Na *Bilecie elektronicznym* zamieszczone są dane określone w postanowieniach *RP-KM*.
9. *Bilet elektroniczny* zakupiony w *Systemie IKM* wydrukowany/okazywany na ekranie urządzenia mobilnego ważny jest wraz z *Dokumentem umożliwiającym stwierdzenie tożsamości*.
10. Zakupiony w *Aplikacji mobilnej KM* bilet okresowy ważny jest z zautoryzowaną *Wirtualną Kartą Mazowiecką*, a w przypadku okazania niezautoryzowanej *Wirtualnej Karty Mazowieckiej* bilet ważny jest wraz z *Dokumentem umożliwiającym stwierdzenie tożsamości*. Autoryzacji *Wirtualnej Karty Mazowieckiej* dokonuje obsługa pociągu podczas kontroli biletów.

## § 6 Zakup biletu

1. Zakup *Biletu elektronicznego* musi nastąpić przed rozpoczęciem podróży.
2. *Bilet elektroniczny* można nabyć:
  - 1) po zalogowaniu do *Konta IKU*;
  - 2) bez logowania w *Systemie IKM* – do finalizacji zakupu niezbędne jest podanie imienia i nazwiska oraz adresu poczty elektronicznej, na który zostanie przesłany link z możliwością pobrania *Biletu elektronicznego*;
  - 3) po zalogowaniu do *Konta/Profilu konta*.
3. W celu zakupu *Biletu elektronicznego* *Użytkownik* powinien:
  - 1) wybrać rodzaj biletu oraz odpowiednio:
    - a) relację przejazdu lub strefę/obszar obowiązywania,
    - b) datę i godzinę wyjazdu lub dzień rozpoczęcia ważności biletu,
    - c) liczbę osób odbywających podróż wg taryfy normalnej lub ulgowej, w przypadku korzystania z ulgi należy wskazać wymiar ulgi,
    - d) na podstawie zaprezentowanego rozkładu jazdy wskazać pociąg, którym będzie realizowany przejazd,
    - e) wybrać spośród zaprezentowanych ofert tę na podstawie, której nastąpi przejazd,
    - f) w *Systemie IKM*, podać imię i nazwisko *Podróżnego*;
  - 2) dokonać płatności za bilet w ciągu 30 minut od złożenia zamówienia, lecz nie później niż termin rozpoczęcia ważności biletu.
4. Warunkiem zawarcia *Umowy przewozu* (nabycia biletu) jest dokonanie *Płatności online* za pośrednictwem udostępnionego w procesie zakupowym narzędzia umożliwiającego

1

1

1

1

- płatność elektroniczną lub agenta rozliczeniowego świadczącego usługi płatności w kanale sprzedaży, w którym realizowany jest zakup.
5. Dokonanie płatności za *Bilet elektroniczny* stanowi potwierdzenie wyboru dokonanego zgodnie z ust. 3 pkt 1.
  6. Po skutecznym dokonaniu płatności i przed rozpoczęciem podróży *Użytkownik* jest zobowiązany:
    - 1) w przypadku biletu zakupionego w *Systemie IKM* wydrukować go lub pobrać do wyświetlenia na ekranie urządzenia mobilnego; 1
    - 2) w przypadku biletów zakupionych w *Aplikacji mobilnej KM* upewnić się czy bilet jest dostępny w zakładce „lista biletów” lub „kontrola biletów”; 1
    - 3) w przypadku biletów zakupionych w *Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych* upewnić się czy bilet dostępny jest do kontroli w zakładce „moje bilety”; 1
    - 4) zweryfikować czy dane na *Bilecie elektronicznym* są zgodne z jego żądaniem. 1Jeżeli *Użytkownik* zaniecha tego obowiązku, ponosi wyłączną odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem umowy przewozu.
  7. *Bilet elektroniczny* na przejazd jednorazowy może być wydany maksymalnie dla 8 osób. Na takim bilecie zawarte są wyłącznie dane *Podróżnego*, który podczas kontroli biletu wskazuje *Pasażerów* odbywających przejazdy na podstawie okazanego biletu.
  8. *Bilety elektroniczne* dostępne są w przedsprzedaży zgodnie z terminami określonymi w postanowieniach *RP-KM*.
  9. *Skreślony*. 1
  10. *Skreślony*.
  11. *Skreślony*.
  12. *Skreślony*.
  13. Zakup jednorazowych *Biletów elektronicznych* w *Aplikacji mobilnej KM* i *Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych* powiązany jest z urządzeniem, za pośrednictwem którego dokonywany jest zakup. Bilet należy poprawnie wyświetlić do kontroli tylko na ekranie tego urządzenia. Bilet wyświetlony do kontroli na innym urządzeniu niż to, z którego dokonano jego zakupu jest nieważny, a *podróżnego* uznaje się za osobę bez ważnego dokumentu przewozu. Okazanie do kontroli zdjęcia biletu, zrzutu ekranu lub nagrania biletu nie uprawnia do odbycia podróży.
  14. Po zalogowaniu się na innym urządzeniu lub odinstalowaniu i ponownym zainstalowaniu *Aplikacji mobilnej KM* wszystkie bilety jednorazowe zostaną utracone. 1
  15. Terminy ważności biletów i warunki korzystania z ofert określone są w *TP-KM* i *RP-KM*.
  16. *System IKM* oraz *Aplikacja mobilna KM* po wyrażeniu zgody *Użytkownika* dotyczącej użycia lokalizacji mogą wykorzystywać położenie urządzenia, za pośrednictwem którego *Użytkownik* nabywa bilety. Wyrażenie zgody na lokalizowanie pozwoli na domyślne wstawienie stacji początkowej, znajdującej się najbliższym miejscu, z którego dokonywany jest zakup biletu.

## § 7

### Zmiana Umowy przewozu

1. Zmiana *Umowy przewozu* może dotyczyć przypadków określonych w § 6 *RP-KM*.
2. Zmiany *Umowy Przewozu* dokonuje się poprzez *Wymianę biletu* w systemie za pośrednictwem, którego dokonano jego zakupu.
3. Zmiany *Umowy przewozu* na zasadach wymiany można dokonać tylko jeden raz, kolejna zmiana może być dokonana w drodze odstąpienia od umowy z potrąceniem odstępnego na zasadach określonych w *RP-KM*.
4. *Bilet elektroniczny* można wymienić, bezpośrednio w kanale sprzedaży, gdzie dokonano zakupu biletu, przed rozpoczęciem jego terminu ważności, z zastrzeżeniem ust. 5. 1
5. Zmiana *Umowy przewozu* zawarta na podstawie *Biletu elektronicznego* zakupionego w *Systemie IKM* jest możliwa: 1
  - 1) najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem jego terminu ważności;
  - 2) *skreślony*. 1
6. *Skreślony*.
7. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w ust. 4 i 5 należy nabyć nowy *Bilet elektroniczny* i uzyskać *Poświadczenie* o niewykorzystaniu posiadanego biletu. O zwrot należności za niewykorzystany bilet można wystąpić na zasadach określonych w § 12 *Regulaminu eKM*.
8. *Użytkownik* występujący o zwrot *Biletu elektronicznego* zakupionego w *Aplikacji mobilnej KM* oraz *Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych*, na zasadach określonych w ust. 7, zobowiązany jest dodatkowo za pośrednictwem ww. aplikacji wprowadzić podczas procedury zwrotu numer uzyskanego *Poświadczenia*.

## § 8

### Zwrot biletu

1. *Użytkownik* może dokonać zwrotu całkowicie niewykorzystanego *Biletu elektronicznego* bezpośrednio w systemie, za pośrednictwem którego dokonano jego zakupu, przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 2 i 4.
2. Zwrot *Biletu elektronicznego* zakupionego w *Systemie IKM* jest możliwy: 1
  - 1) najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem jego terminu ważności;
  - 2) *skreślony*.
3. Zwrot należności za bilet, następuje niezwłocznie na konto, z którego dokonano płatności za bilet, po potrąceniu odstępnego na zasadach określonych w *RP-KM*, z zastrzeżeniem ust. 4. 1
4. O zwrot niewykorzystanego *Biletu elektronicznego*, do którego została wystawiona faktura można wystąpić na zasadach określonych w § 12 *Regulaminu eKM*.
5. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, o zwrot należności za odpowiednio *Poświadczone* niewykorzystane *Bilety elektroniczne* jednorazowe można wystąpić na zasadach określonych w § 12 *Regulaminu eKM*.

6. Zwrot należności za częściowo niewykorzystane *Bilety elektroniczne* okresowe możliwy jest w terminie określonym w *RP-KM*:
  - 1) w *Aplikacji mobilnej KM*, za pośrednictwem której dokonano zakupu biletu, z zastrzeżeniem ust. 4; 1
  - 2) *skreślony*. 1
7. Po rozpoczęciu terminu ważności bilety:
  - 1) strefowe czasowe KM;
  - 2) dobowe KM;
  - 3) 3-dniowe KM, 1nie podlegają zwrotowi.
8. Jeżeli jeden z *Pasażerów* zrezygnuje z przejazdu na podstawie *Biletu elektronicznego* wydanego na przejazd dla więcej niż jednej osoby – należy przed rozpoczęciem ważności biletu dokonać jego zwrotu i zakupić nowy bilet dla właściwej liczby osób.
9. W razie całkowitego niewykorzystania *Biletu elektronicznego*, o którym mowa w § 5 ust. 2, ust. 4 pkt 1, 2, 3 litera a, pkt 4 litera a, b oraz pkt 6 - 8 *Regulaminu eKM* po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, ale przed upływem strefy czasowej na wyjazd oznaczonej na bilecie, odpowiednie *Poświadczenie* można uzyskać w kasie biletowej na stacji wyjazdu. Z wnioskiem o zwrot należności za odpowiednio poświadczony *Bilet elektroniczny* można wystąpić, na zasadach określonych w § 12 *Regulaminu eKM*. 1
10. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy biletowej lub kasa jest nieczynna, a *Bilet elektroniczny* nie został zwrócony w terminie i w sposób określony w ust. 1, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany *Bilet elektroniczny* należy wystąpić na zasadach określonych w § 12 *Regulaminu eKM*.

## § 9

### Prawa i obowiązki *Użytkownika / Podróżnego / Pasażera*

1. *Użytkownik/ Podróżny* ma prawo do:
  - 1) rejestracji konta w *Systemie IKM*, *Aplikacji mobilnej KM* i/lub w *Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych*;
  - 2) zakupu biletów bez rejestracji konta w *Systemie IKM*, na zasadach określonych w § 6 ust. 2, pkt 2 *Regulaminu eKM*;
  - 3) składania skarg, reklamacji i wniosków, dotyczących *Biletów elektronicznych*;
  - 4) dostępu do treści swoich danych osobowych, do ich poprawiania i uaktualniania, do usunięcia swoich danych osobowych, do żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych, do przenoszenia danych osobowych, do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych jego dotyczących narusza przepisy *RODO*;
  - 5) likwidacji *Konta*, *Konta IKU*. 1
2. *Użytkownik* zobowiązany jest do:

- 1) korzystania z *Systemu IKM, Aplikacji mobilnej KM* oraz *Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych* zgodnie z ich przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz *Regulaminem eKM*;
  - 2) podania przy rejestracji prawdziwych danych;
  - 3) potwierdzania, na każde żądanie lub przy zakupie *Biletu elektronicznego*, zapoznania się z *Regulaminem eKM*;
  - 4) w przypadku zakupu *Biletu elektronicznego* dla innych osób zapoznania ich z postanowieniami *Regulaminu eKM*.
3. *Podróżny* zobowiązany jest osobom upoważnionym do kontroli dokumentów przewozu:
- 1) okazać i/lub wręczyć *Bilet elektroniczny* w formie wydruku (dotyczy wyłącznie biletów zakupionych w Systemie IKM) lub elektronicznie na ekranie urządzenia mobilnego, aby osoba dokonująca kontroli mogła odczytać i zweryfikować dane zawarte na bilecie, zeskanować kod 2D lub 1D (należy tak ustawić kod na ekranie urządzenia, aby był on w całości widoczny) oraz zweryfikować pozostałe zabezpieczenia *Biletu elektronicznego*; 1
  - 2) *skreślony*; 1
  - 3) okazać i wręczyć do kontroli *Dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości* (z wyjątkiem biletów zakupionych łącznie ze zautoryzowaną *Wirtualną Kartą Mazowiecką*); 1
  - 4) okazać i wręczyć do kontroli ważny *Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów* – w razie korzystania z biletu ulgowego, z tego obowiązku zwolnione są osoby wymienione w § 15 ust. 1 *RP-KM*. 1
4. *Podróżny*, którego dane znajdują się na bilecie wskazuje *Pasażerów*, którzy odbywają przejazd na podstawie *Biletu elektronicznego*. Osoby te, w przypadku przejazdu na podstawie biletu ulgowego, zobowiązane są do okazania w czasie kontroli, *dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowego przejazdu*. 1
5. *Podróżny*, który nie wypełni wymagań określonych w ust. 3 lub nie posiada podczas kontroli dokumentów przewozu urządzenia, na którym może okazać *Bilet elektroniczny* w aplikacji mobilnej, lub nie może go na tym urządzeniu okazać do kontroli np. z powodu awarii urządzenia, traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd, zgodnie z postanowieniami *RP-KM*.

## § 10

### Prawa i obowiązki Przewoźnika

1. *Spółka KM* ma prawo odstąpić od sprzedaży biletów przy wykorzystaniu *Systemu IKM* lub *Aplikacji mobilnej KM*, jeśli *Użytkownik* naruszy postanowienia *Regulaminu eKM*.
2. *Spółka KM* zastrzega sobie prawo do czasowego lub całkowitego zablokowania *Użytkownika, Konta IKU, Konta i/lub Profilu konta* w *Aplikacji mobilnej KM*, w tym zakupu biletów lub możliwości złożenia zamówienia, jeżeli:
  - 1) zachodzi prawdopodobieństwo użycia karty płatniczej lub konta bankowego, do których *Użytkownik* nie jest uprawniony;
  - 2) wielokrotnie zostały złożone zamówienia, które nie zostały opłacone;

- 3) stacja początkowa jest jedną ze stacji kolejnych w drodze rozkładowego przejazdu pociągu wybranego w celu realizacji zatwierdzonego i nieopłaconego wcześniej zamówienia oraz kiedy termin złożenia zamówienia jest po terminie rozpoczęcia podróży nieopłaconego wcześniej zamówienia.
3. *Spółka KM* zastrzega sobie prawo do profilowania *Użytkowników*.
4. *Spółka KM* ma prawo do przeprowadzania promocji oraz programów lojalnościowych w *Systemie IKM* oraz *Aplikacji mobilnej KM*.

## § 11 Wystawianie faktur

1. *Bilet elektroniczny* nie jest fakturą.
2. Faktura może być wygenerowana nie później niż do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym został zakupiony bilet.
3. *Użytkownik* pobiera fakturę w wersji elektronicznej z systemu, w którym dokonał zakupu.
4. Po upływie terminu określonego w ust. 2 fakturę wystawia Wydział Kontroli Dochodów *Spółki KM* na wniosek *Użytkownika*. Wnioski o wystawienie faktury należy składać:
  - 1) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r. poz. 896) na adres:  
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
Wydział Kontroli Dochodów  
ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa;
  - 2) drogą mailową na adres: faktury.mfd@mazowieckie.com.pl.

1

## § 12 Składanie reklamacji i skarg

1

1. *Użytkownik/Podróżny* może złożyć reklamację, skargę lub wniosek:
  - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
  - 2) *skreślony*.
2. Reklamację, skargę lub wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania jednorazowego *Biletu elektronicznego* można składać:
  - 1) w dowolnej kasie biletowej *Spółki KM*;
  - 2) drogą mailową na adres: skargi@mazowieckie.com.pl;
  - 3) przez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie <https://www.mazowieckie.com.pl/pl/skargi-reklamacje>;
  - 4) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r. poz. 896 ze zm.) na adres:  
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
Biuro Zarządu  
ul. Lubelska 26



- 03-802 Warszawa;
- 5) osobiście w siedzibie Spółki KM na ulicy Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa.
3. Wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania okresowego *Biletu elektronicznego* można składać:
- 1) w dowolnej kasie biletowej Spółki KM;
  - 2) drogą mailową na adres: wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl;
  - 3) *skreślony*;
  - 4) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r. poz. 896 ze zm.) na adres:  
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
Wydział Kontroli Dochodów  
ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa.
4. *Użytkownik/Podróżny* lub inna osoba posługująca się tym samym adresem mailowym co wskazany w procesie zakupu biletu, może złożyć wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania *Biletu elektronicznego* (biletów).
5. Do wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany *Bilet elektroniczny* odpowiednio należy:
- 1) dołączyć *Bilet elektroniczny* lub podać numer biletu elektronicznego;
  - 2) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie;
  - 3) załączyć nowy bilet lub podać numer nowego *biletu elektronicznego*, a w przypadku zakupu biletu w formie papierowej jego kopię.
6. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek bankowy lub w innej formie bezgotówkowej wskazanej przez *Użytkownika* lub w formie gotówkowej w dowolnej kasie biletowej, po okazaniu pisma z decyzją Spółki KM.
7. Jeżeli do *Biletu elektronicznego* została wystawiona faktura, w treści wniosku reklamacyjnego należy podać jej numer.

### § 13

#### Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych osób korzystających z *Systemu IKM* oraz *Aplikacji mobilnej KM* jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26.
2. *Spółka KM* jako administrator danych osobowych przetwarza dane *Użytkowników Systemu IKM* oraz *Aplikacji mobilnej KM* w celu rejestracji *Kont* i *Profilu kont*, sprzedaży biletów, realizacji płatności internetowych, profilowania, przeprowadzania promocji i programów lojalnościowych oraz dostępu do historii zakupionych biletów na podstawie art. 6 pkt 1 lit. b oraz tam gdzie jest to konieczne na podstawie art. 6 pkt 1 lit. a *RODO* oraz w zakresie wizerunku na podstawie art. 9 ust. 2 lit. a, natomiast dane osób, dla których zostały zakupione bilety oraz dane *Użytkowników* w celu realizacji internetowej sprzedaży *Biletów elektronicznych* na podstawie artykułu 6 pkt 1 lit. b *RODO*.

3. Zgromadzone przez Administratora dane, mogą zostać udostępniane odbiorcom tylko i wyłącznie na podstawie przepisów prawa. Odbiorcami danych mogą być instytucje do tego uprawnione. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.
4. Podanie danych osobowych nie jest wymogiem ustawowym, ale jest niezbędne do dokonania zakupu biletu za pośrednictwem *Systemu IKM* oraz *Aplikacji mobilnej KM*.
5. W przypadku wyrażenia zgody dane osobowe mogą być profilowane, aby na bieżąco optymalizować proces logistyczny, profilowanie odbywa się za pośrednictwem zgromadzonych danych w *Systemie IKM*, *Aplikacji mobilnej KM* oraz sygnału urządzenia mobilnego, z którego dokonano zakupu biletu.
6. Dane osobowe będą przetwarzane w *Systemie IKM*, *Aplikacji mobilnej KM* przez okres 15 miesięcy od upływu terminu ważności zakupionego *Biletu elektronicznego* dla *Użytkowników* dokonujących zakupu biletów bez logowania do *Konta IKU* lub w terminie określonym w § 3 ust. 4 w przypadku *Użytkowników* logujących się do *Konta IKU Aplikacji mobilnej KM*. 1
7. 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*.
8. Administrator danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować za pośrednictwem poczty elektronicznej [iod@mazowieckie.com.pl](mailto:iod@mazowieckie.com.pl).
9. Administratorem danych osobowych *Użytkowników Aplikacji mobilnych partnerów sprzedażowych* są operatorzy tych aplikacji.

## § 14

### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w *Regulaminie eKM* zastosowanie mają postanowienia:
  - 1) Taryfy Przewozowej „Kolei Mazowieckich – KM” (TP-KM);
  - 2) Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM);
  - 3) Zasad odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT);
  - 4) *Skreślony*.
2. W sprawach nieuregulowanych w *Regulaminie eKM* zastosowanie mają właściwe przepisy obowiązującego prawa, w szczególności:
  - 1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U. z 2020 poz. 8);
  - 2) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L Nr 172, poz. 1), w zakresie określonym art. 3a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (t.j. Dz. U z 2023 poz. 1786 z późn. zm.);

- 3) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz. U. 2020 poz. 344);
- 4) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) – RODO;
- 5) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2023 poz. 1610 z późn. zm.);
- 6) Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.);
- 7) Uchwała nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2017 r. poz. 5973);
- 8) 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).