

Zmiana Nr 10
Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM”
(RP-KM)
obowiązuje od 23 marca 2018 r.

W *Regulaminie odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)* obowiązującym od 1 stycznia 2012 r. wprowadza się odrębnie następujące zmiany:

1. W § 9 ust. 13 zdanie pierwsze otrzymuje brzmienie:

„13. Podróżny nieposiadający ważnego dokumentu przewozu lub posiadający bilet niezalegalizowany/nieaktywowany jest zobowiązany wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła składu (kierunku jazdy) i zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora w pierwszym przedziale, w celu nabycia, zalegalizowania lub aktywowania biletu, a w przypadku nieobecności kierownika pociągu/konduktora w pierwszym przedziale – oczekiwać w tym przedziale na jego przybycie.”.

2. W § 16:

1) w ust. 11:

a) **pkt 1** otrzymuje brzmienie:

„1) nazwę i adres siedziby KM;”;

b) **pkt 8** otrzymuje brzmienie:

„ 8) pouczenie o możliwości złożenia odwołania, ze wskazaniem jednostki organizacyjnej, w której można je złożyć oraz o formie złożenia odwołania”;

2) w ust. 16 ostatnie zdanie otrzymuje brzmienie:

„Opłata taryfowa oraz opłata dodatkowa zostaną zwrócone, po potrąceniu opłaty manipulacyjnej określonej w Załączniku do TP-KM, pod warunkiem wniesienia odwołania na zasadach określonych w § 16 ust. 19 oraz § 19 ust. 9-11, w terminie 7 dni od daty zdarzenia i odwołanie w świetle dołączonych dokumentów będzie uzasadnione.”;

3) dotychczasowe ust. 17 -31 zastępuje się ust. 17- 27 w brzmieniu:

17. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 16, odmawiającemu opłacenia należności w pociągu, kierownik pociągu/konduktor/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, określonej w Załączniku do TP-KM pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnienia do ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd oraz złożenia odwołania w terminie 7 dni od daty przejazdu na zasadach określonych w ust.18 -22.

18. Podróżny może złożyć do KM odwołanie, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu ulgowego.

19. Odwołania przyjmuje i rozpatruje w zakresie, o którym mowa w ust. 18, Wydział Windykacji KM, a ponadto udziela wyjaśnień pod nr tel. 22-47-37-621 lub 22-47-38-255.

Odwołania od wystawionych w pociągu wezwań do zapłaty mogą być składane w formie:

1) pisemnej:

a) w Punkcie Wydziału Windykacji, znajdującym się w holu kasowym na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 24;

b) w dowolnym punkcie odprawy,

c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres:

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Wydział Windykacji
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa;

- 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres odwołania@mazowieckie.com.pl.
20. Do procedury odwołań od wystawionych wezwań do zapłaty mają zastosowanie odpowiednio postanowienia § 19 ust. 4 – 6, 9 – 23.
21. Oprócz danych, o których mowa w § 19 ust. 9 odwołanie powinno zawierać serię i numer wezwania do zapłaty.
22. Podróżny, o którym mowa w ust. 18 może wnieść odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jego otrzymania.
23. Odwołanie, o którym mowa w ust. 18 pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia po upływie terminów określonych w ust. 17 i 22.
24. W przypadku złożenia ponownego odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionego w całości lub w części pierwszego odwołania, KM w terminie 14 dni od daty otrzymania powtórnego odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego, albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
25. W razie nie uregulowania należności we wskazanym w wezwaniu do zapłaty terminie, KM przysługuje:
 - 1) prawo zamieszczenia informacji o zobowiązaniu dłużnika w Biurze Informacji Gospodarczej S.A. Krajowym Rejestrze Długów;
 - 2) dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
26. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczeniami przez „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasażer.gov.pl).
27. Do odwołań od wezwań do zapłaty złożonych przez podróżnych, a wszczętych i niezakończonych przed dniem 23 marca 2018 r. stosuje się przepisy dotychczasowe.”.

3. § 19 otrzymuje brzmienie:

„§ 19. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez KM są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach:
 - 1) Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007;
 - 2) Ustawa *Prawo przewozowe*;
 - 3) Rozporządzenie MT i B z dnia 24 lutego 2006 r.
2. Podróżny może złożyć do KM reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) w Wydziale Skarg i Reklamacji w siedzibie KM,
 - b) w dowolnym punkcie odprawy,
 - c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres:
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
Wydział Skarg i Reklamacji
ul. Lubelska 26
03.802 Warszawa
 - 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres skargi@mazowieckie.com.pl.
4. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez KM odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego

środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróznego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.

5. Jeśli uprawniony albo podróżny złożył reklamację w formie, o której mowa w ust. 3 pkt 1 może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. Jeśli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić KM. W przeciwnym razie doręczenie dokonane na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.
7. Reklamację składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z zastrzeżeniem § 16 ust. 22.
8. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy *Prawo przewozowe* lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku od dnia wykonania przewozu, a gdy przewóz nie został wykonany – od dnia, kiedy miał być wykonany.
9. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres siedziby KM;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróznego;
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, z zastrzeżeniem ust. 17;
 - 4) uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
 - 7) podpis uprawnionego albo podróznego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
10. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 17.
11. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 9 w postaci elektronicznej.
12. KM potwierdza uprawnionemu albo podróznemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa w ust. 3 pkt 1 lit a i b – niezwłocznie na druku *Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku*, natomiast w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 2 - w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
13. Odpowiedź na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do KM, która powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres siedziby KM;
 - 2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji (w całości albo części);
 - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
 - 4) w razie uznania roszczenia – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 5) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
 - 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
 - 7) podpis osoby upoważnionej – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
14. Nieudzielenie przez KM odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
15. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 9, KM wzywa uprawnionego albo podróznego nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie 21 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Termin, o którym mowa w ust. 13 biegnie od dnia otrzymania przez KM uzupełnionej reklamacji.

16. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
17. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 16 są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu *Prawa pocztowego*.
18. KM jest zobowiązana przyjąć każdą reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 9 – 11.
19. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób, mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.
20. Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 7 i 16.
21. 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.
22. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu albo podróżnemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
23. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).
24. Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem 23 marca 2018 r. stosuje się przepisy dotychczasowe.”.