

Zmiana Nr 13
Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM)
obowiązuje od 1 lipca 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 spisie treści § 20 otrzymuje brzmienie:
„§ 20. Skargi.....32;
- 2) w § 1 ust. 5 pkt 6 wykreśla się zapis „i wniosków”;
- 3) w § 4 ust. 4 pkt 6 otrzymuje brzmienie:
„6) nazwy i adresy jednostek KM właściwych do rozpatrywania reklamacji i skarg;”;
- 4) w § 8:
 - a) dodaje się nowy ust. 7 w brzmieniu:
„7. Podróżny może rozpocząć podróż przed godziną wyjazdu oznaczoną na bilecie:
 - a) jednorazowym, z wyjątkiem ofert specjalnych z określoną godziną obowiązywania (patrz Dział VI TP-KM),
 - b) strefowym czasowym KM,
 - c) dobowym KM,w przypadku przyjazdu na stację opóźnionego pociągu, którym może być zrealizowany przejazd w relacji/obszarze określonej na bilecie.”,
 - b) obecne ust. 7-10 otrzymują numerację 8-11;
- 5) w § 13 ust. 2 pkt 1 otrzymuje brzmienie:
 - „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 pisemnego wniosku”*.
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, na zasadach określonych w § 19 ust. 3-5, który można składać:
 - a) w dowolnym punkcie odprawy KM,
 - b) osobiście lub korespondencyjnie na adres pocztowy:
„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Zespół Skarg i Reklamacji
ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa;”;
- 6) w § 14 ust. 6 otrzymuje brzmienie:
„6. MFD dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:
 - 1) kwartalne;
 - 2) roczne;

3) inne okresowe:

- a) 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),
- b) na które została wystawiona faktura.

Termin niewykorzystania biletu liczony jest od dnia następnego po dacie przedłożenia do zwrotu, albo po dacie stempla pocztowego.

O zwrot należności za bilety określone w pkt 1 - 3 można wystąpić do MFD osobiście lub korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Wydział Kontroli Dochodów
ul. Lubelska 26,
03-802 Warszawa.

lub w drodze pisemnego wniosku, na zasadach określonych w § 19”;

7) w § 15 dodaje się ust. 5 w brzmieniu:

„5. Osoba upoważniona do kontroli w pociągu, za zgodą podróżnego po zasłonięciu imienia i nazwiska oraz nr dokumentu wpisanego na bilecie, może wykonać zdjęcie biletu, w celu dowodowym do wykorzystania służbowego”;

8) w § 16:

- a) ust. 12 pkt 1 po zapisie „do korespondencji” dodaje się zapis „w tym”,
- b) w ust. 19 pkt 2 po zapisie „na adres” dodaje się zapis „e-mail”;

9) w § 19:

- a) ust. 3 pkt 2 po zapisie „na adres” dodaje się zapis „e-mail”,
- b) ust. 12 wykreśla się zapis „wniosku”;

10) § 20 otrzymuje brzmienie:

„§ 20. Skargi

1. Podróżny może skierować do KM skargę dotyczącą jakości świadczonych usług, zachowania pracowników KM, niewywiązania się KM z zawartej umowy przewozowej, oferty przewozowej, obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub innych spraw, jeśli należą do kompetencji KM. Skarga nie może zawierać wnioskowania o odszkodowanie.
2. Skargi 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 pociągu/konduktora/kontrolera, itp.).
3. Skargi mogą być składane:
 - 1) na adres pocztowy KM:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Biuro Zarządu
ul. Lubelska 2603-802 Warszawa;
 - 2) na adres e-mail: skargi@mazowieckie.com.pl;
 - 3) telefonicznie pod nr call center 22 364 44 44;
 - 4) w kasach biletowych;
4. osobiście w siedzibie KM przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie.
5. W ciągu jednego miesiąca KM udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem lub też w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się na nią odpowiedzi.

6. Jeżeli na podstawie skargi nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków z pouczeniem, że niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.
7. Jeżeli skarga 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, jeśli nie zawierają:
 - 1) imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego;
 - 2) dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy przewozu (oryginał lub kopia - w przypadku biletów internetowych: kopia biletu, numer biletu lub numer zamówienia, w przypadku biletów z aplikacji mobilnej: numer biletu lub numer telefonu, z którego został zakupiony bilet), chyba że skarga dotyczy braku możliwości zawarcia umowy przewozu;
 - 3) adresu do korespondencji (pocztowego lub e-mail), na który ma zostać przekazana odpowiedź na pismo Podróżnego.
9. KM nie udziela odpowiedzi na skargi, jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.”

11) w § 22:

a) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt to: Warszawa, ul. Lubelska 26, e-mail: iod@mazowieckie.com.pl.”,

b) ust. 6 pkt 6 otrzymuje brzmienie:

„6) udzielania odpowiedzi na reklamacje i skargi w terminach i formach przewidzianych przepisami;”.

12) we wzorach druków wzór nr 12 *Wezwanie do zapłaty* zastępuje się nowym wzorem (w załączeniu).

Pozostałe zapisy *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM”* (RP-KM) nie ulegają zmianie.

strona czołowa

Nazwisko			
Imię			
Zam.			
ul.			
nr domu		nr lokalu	
Rodzaj usługi		U/H*	
Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *		 zł	
Opłata dodatkowa ¹⁾		 zł	
Razem		 zł	
Podano cenę okazanego biletu		 zł	
Do zapłaty:		 zł	
Opłatom do zapłaty: do 7 dni		 zł	
Ważenie i otrzymanie mi obowiązuje, że zniżkami informacyjnymi, tj. admi. nie dotyczy danych osobowych jest „Kolejny Mazowiecki - KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa oraz przysługującym im prawem dostępu do treści moich danych oraz ich porównania.		godz. ujawnienia	
III. Uwagi organu kontrolnego			
IIa. Uwagi podróżnego			
Podróżnego przekazano na stacji		przebiegający	
Informacje dodatkowe		KW 2725-004-102 (H-004)	
1) Jeśli połączysz na odwołanie		Data wydania: 17.08.2023 r.	

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 / zwierząt *	
w dniu	od stacji
do stacji	przez
poc. Nr	w kl. km wg taryfy
Miejsce ujawnienia	
Załącznik	

II. Dane osobowe podróżnego *)	
Gmina - województwo	Sporządził (stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)
P E S E L	
Imiona rodziców	
Data urodzenia	
Rodzaj dokumentu	
Seria i Nr dok.	
Wydanego przez	
(miejscowość)	(data wydania)

POUCZENIE

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

- 1) za pośrednictwem banku lub placówki pocztowej na rachunek Nr 60 1130 1017 0020 0972 8020 0005 Bank Gospodarstwa Krajowego (wskazany w załączonym przekazie),
- 2) w kasach biletowych Spółki „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.,
- 3) w Punkcie Wydziału Windykacji Spółki „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.,

w dniach roboczych i godzinach: poniedziałek 7.00-17.00, środa 8.00-18.00, wtorek, czwartek, piątek 8.00-17.00, sobota 8.00-14.00.

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 (tekst jedn. Dz.U. z 2017 poz. 1983).

Podróżny może złożyć odwołanie - nie później niż w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania - 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 bezpłatnego lub ulgowego:

- 1) w formie pisemnej:
 - a) w Punkcie Wydziału Windykacji 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: odwolania@mazowieckie.com.pl

Telefoniczne informacje można uzyskać pod numerem tel. 22 47-37-621 lub 22 47-38-255 w wymienionych w pkt 3 dniach i godzinach.

Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w kwocie pod warunkiem udokumentowania uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd oraz złożeniu w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu) odwołania w ww. formach. Do odwołania 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 lub kopię dokumentu przewozu ważnego w czasie odbywania przejazdu;
- 2) serię i numer wezwania do zapłaty oraz kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej na wskazany w załączonym przekazie rachunek bankowy.

W razie nie spełnienia chociażby jednego z wyżej określonych warunków odwołanie nie będzie uwzględnione (podstawa prawna: ww. ustawa - Prawo przewozowe oraz rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266 ze zm.).

Podróżny, który pomimo nie uiszczenia dwukrotnie nałożonych na niego należności z tytułu przewozu, po raz trzeci w ciągu roku wyłudza przewóz kolejną, ponosi odpowiedzialność określoną w art. 121 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. *Kodeks wybroczeń* (tekst jedn. Dz. U. z 2018 poz. 618 z późn. zm.).

Na podstawie niniejszego wezwania pobrano od podróżnego w dniu za biletów blankietowym na dopłatę Nr kwotę należności zł gr słownie

(stempel kasjera i podpis kasjera)

(stempel i podpis anetelnika sekcji)

1) Opłata dodatkowa pobierana w razie stwierdzenia błędów odpowiedzialnego dokumentu przewozowego (dokumentu przewozowego) w oparciu o art. 121 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. *Kodeks wybroczeń* (tekst jedn. Dz. U. z 2018 poz. 618 z późn. zm.).

2) Administratorem danych osobowych umieszczonych na niniejszym wezwaniu do zapłaty jest „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Administrator danych posiada Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt w Warszawie, ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa, e-mail: odwolania@mazowieckie.com.pl. Dane osobowe przetwarzane są w celu wyliczenia wysokości należności i przeciwdziałania wyłudzeniom przesyłek zgodnie z art. 121 § 1 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. *Kodeks wybroczeń* (tekst jedn. Dz. U. z 2018 poz. 618 z późn. zm.). Osoba, której dotyczy dane osobowe, przysługujące prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawienia. Dane osobowe zbierane są na podstawie art. 33a ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - *Prawo przewozowe* (tekst jedn. Dz. U. z 2017 poz. 1983). Dane będą przetwarzane do zakończenia procesu wniesienia opłaty. Dane przetwarzane w niniejszym celu mogą mieć udzielenie tylko i wyłącznie w celu wykonania zadań wynikających z przepisów prawa. Osobom dane nie będą przekazywane do państwa trzeciego, ani nie będą podlegały profilowaniu.

3) Podmiotem przysługujące prawo dostępu do swoich danych, ich gromadzenia, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawa do kopowania oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdyż sama, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia 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).

[illegible]

[illegible]



☐ wydanie faktury

☐ całkowicie

☐ częściowo

☐ całkowicie

☐ częściowo

Data złożenia:

1. Imię i nazwisko:

2. Ulica, nr domu i mieszkania:

3. Kod i miejscowość:

4. Telefon:

5. Sposób ewentualnego zwrotu należności (proszę o wybór jednej z opcji) :

☐ nr rachunku bankowego:

☐ kasa biletowa Spółki KM (proszę wskazać konkretną kasę).....

☐ przekaz pocztowy (potrącona zostanie opłata za realizację przekazu).....

6. Sposób przekazania przez Spółkę KM odpowiedzi:

☐ na adres e-mailowy:

☐ na adres do korespondencji podany w formularzu

KM2725-035-01 (H-035)