

Zmiana Nr 17

Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)

obowiązuje od 1 grudnia 2023 r.

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

1. Str. 4 – w **Spisie treści**:

- 1) § 2. otrzymuje brzmienie:
„§ 2. Słownik określeń i skrótów..... 5”;
- 2) § 7. otrzymuje brzmienie:
„§ 7. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów.....12”;
- 3) § 17. otrzymuje brzmienie:
„§ 17. Przewóz bagażu ręcznego 27”;
- 4) po § 17 dodaje się nowy § 17a:
„§ 17a Przewóz rowerów..... 27”

2. W § 1:

- 1) w **ust. 1** zapis w nawiasie otrzymuje brzmienie; „tekst jedn. Dz.U. z 2020 r. poz. 8 ze zm.);
- 2) **ust. 3** otrzymuje brzmienie:
„3. Regulamin oraz jego zmiany ogłasza się na stronie internetowej
www.mazowieckie.com.pl .
- 3) **ust. 4** otrzymuje brzmienie:
„4. Podróżni mogą zapoznać się z Regulaminem na stronie internetowej „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. Bezpлатny wgląd do Regulaminu możliwy jest w Wydziale Przepisów i Taryf w Spółce „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. ul. Brzeska 12, Warszawa, w dniach i godzinach urzędowania.”;
- 4) w **ust. 5**:
 - a) **pkt 7** otrzymuje brzmienie:
„7) zasady przetwarzania danych osobowych”;;
 - b) dotychczasowy **pkt 7** oznacza się jako **pkt 8**.

3. § 2 otrzymuje brzmienie:

§ 2. Słownik określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **KM** – „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 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, NIP 113-25-20-369;
- 2) **aplikacja mobilna** – oprogramowanie instalowane na urządzeniach mobilnych, poprzez które podróżny dokonuje nabycia biletu;
- 3) **bilet** – ważny dowód zawarcia umowy przewozu i jej treści, niezależnie od jego formy;
- 4) **bilet elektroniczny** – bilet na przejazd pociągiem KM nabyty w aplikacji mobilnej;
- 5) **bilet internetowy** – bilet imienny na przejazd pociągiem KM zakupiony przez System IKM;
- 6) **biletomat lub automat biletowy** – urządzenie samoobsługowe do sprzedaży biletów na przejazdy pociągami KM, dostępne dla podróżnych w wybranych lokalizacjach, których wykaz opublikowany jest na stronie internetowej KM;
- 7) **BLIK** – system płatności mobilnych;

- 8) **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;
- 9) **dokument przewozu** – bilet na przejazd, wezwanie do zapłaty;
- 10) **dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości**:
- a) 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,
 - b) 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;
 - c) ważny dokument ze zdjęciem poświadczający uprawnienie do korzystania z ulg ustawowych, np. legitymacja szkolna, legitymacja studencka, mLegitymacja szkolna, książeczka wojskowa,
 - d) ważny dokument ze zdjęciem wydany przez KM, poświadczający prawo do korzystania z ulgi handlowej;
- 11) **kasjer biletowy** – pracownik KM lub osoba upoważniona przez KM, dokonująca sprzedaży/legalizacji biletów, poświadczeń na biletach, zwrotów/wymiany biletów, przyjmowania pisemnych skarg i reklamacji, udzielania informacji na żądanie podróżnego itp. w punkcie odprawy;
- 12) **kontroler** – osoba upoważniona przez KM do kontroli dokumentów przewozu, dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, sprzedaży i legalizacji biletów, dokonywania poświadczeń/adnotacji na biletach, legitymująca się ważnym identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu;
- 13) **legalizacja biletu** – nadanie terminu ważności jednemu lub większej liczbie przejazdów na podstawie biletu wymagającego legalizacji, np. biletu abonamentowego na załączonym do biletu karnecie;
- 14) **obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej (kierownik pociągu, konduktor), upoważnieni przez KM m.in. do kontroli dokumentów przewozu, dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, sprzedaży i legalizacji biletów, dokonywania poświadczeń/adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu, legitymujący się ważnym identyfikatorem wystawionym przez KM;
- 15) **oferta pozataryfowa** – oferta handlowa KM, w ramach której obowiązują szczególne warunki taryfowe, odrębne warunki odprawy i opłaty za przejazdy, która może być ograniczona czasowo, dostępna na stronie internetowej KM;
- 16) **oferta taryfowa** – oferta, której warunki taryfowe zawarte są w TP-KM;
- 17) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt albo za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z ustawy Prawo przewozowe oraz Uchwały 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); wysokość opłaty dodatkowej określona jest w Załączniku do TP-KM;
- 18) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez KM koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego dokumentu przewozu i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytym przejeździe, wynikająca z Uchwały 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); wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w Załączniku do TP-KM;

- 19) **opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata pobierana przez obsługę pociągu lub kontrolera za wydanie biletu na przejazd lub legalizację biletu w pociągu od stacji/przystanków osobowych, na których jest czynny punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletu;
- 20) **osoba upoważniona do kontroli** – obsługa pociągu lub kontroler, upoważnieni przez KM do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów, na podstawie ważnego identyfikatora, wystawionego przez KM;
- 21) **osoba z niepełnosprawnością i osoba o ograniczonej możliwości poruszania się** – oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku;
- 22) **paragon fiskalny** – dowód wniesienia opłaty w punkcie odprawy potwierdzający dokonaną transakcję sprzedaży;
- 23) **pies asystujący** – oznacza odpowiednio wyszkolonego i specjalnie oznaczonego psa, w szczególności psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych);
- 24) **pociąg** – pojazd kolejowy albo skład pojazdów kolejowych (np. elektryczny zespół trakcyjny – EZT), odpowiednio oznaczony i oznakowany, wykorzystywany przez KM jako środek publicznego transportu zbiorowego, oznaczony na wagonach znakiem firmowym KM i napisem **Koleje Mazowieckie**;
- 25) **podanie informacji do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie jej na stronie internetowej KM, na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych, na terenie punktów odprawy, w formie m.in. plakatów, wywieszek;
- 26) **podróż** – oznacza przewóz pasażera między stacją początkową a stacją końcową lub w obszarze, wskazanym w dokumencie przewozu;
- 27) **poświadczenie/adnotacja** – stosowny zapis lub odrębny dokument, dotyczący m.in. zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności;
- 28) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed terminem rozpoczęcia ich ważności. Nie ma zastosowania w przypadku:
 - a) rozpoczynania/wznowienia kursowania pociągów na nowej/reaktywowanej linii/odcinku,
 - b) wprowadzania nowej oferty taryfowej, pozataryfowej lub specjalnej,
 - c) zmiany cen biletów;
- 29) **punkt odprawy** – kasa biletowa lub inne stacjonarne miejsce, w którym KM lub podmiot upoważniony przez KM dokonuje odprawy podróżnych na przejazdy pociągami KM, m.in. sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu, poświadczeń na biletach, przyjmowania reklamacji i skarg, udzielania na życzenie podróżnego informacji itp.;
- 30) **Regulamin eKM** – *Regulamin sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.*, który określa m.in. warunki i zasady nabywania biletów na przejazdy pociągami KM 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;
- 31) **rozporządzenie MI z 06.04.2021 r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 06 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 723);
- 32) **rozporządzenie MTiB z 24.02.2006 r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.);
- 33) **rozporządzenie Nr 2021/782** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE.L.2021.172.1);
- 34) **stacja** – przystanek osobowy, przewidziane w rozkładzie jazdy miejsce zatrzymania pociągów KM, dla wsiadania i wysiadania podróżnych;
- 35) **strona internetowa KM** – strona internetowa dostępna pod adresem www.mazowieckie.com.pl;
- 36) **System IKM** – system internetowej sprzedaży biletów, dostępny na stronie internetowej KM, umożliwiający nabycie przez Internet biletów na przejazdy pociągami KM, na zasadach

określonych w *Regulaminie sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. (Regulamin eKM)*;

37) **TP-KM** – *Taryfa przewozowa „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM)*;

38) **Uchwała nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r.** – 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);

39) **ustawa Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. *Prawo przewozowe* (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 8 ze zm.);

40) **utrata połączenia** – oznacza sytuację, w której pasażer utraci kolejne połączenie lub połączenia w trakcie podróży koleją, sprzedanej w formie wspólnego biletu, w wyniku opóźnienia lub odwołania wcześniejszej usługi lub wcześniejszych usług lub odjazdu przed planowaną godziną odjazdu;

41) **wezwanie do zapłaty** – imienny dokument wystawiany przez obsługę pociągu lub kontrolera podróżnemu nieposiadającemu w czasie kontroli ważnego biletu na przejazd lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego, który odmawia lub nie może uregulować należności w pociągu; wystawiany również za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;

42) **wspólny bilet** – w rozumieniu art. 3 pkt 35 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE z dnia 21 listopada 2012 r. w sprawie utworzenia jednolitego europejskiego obszaru kolejowego (Dz.U. L 343 z 14.12.2012, s.32) oznacza bilet lub bilety będące dowodem zawarcia umowy przewozu dotyczącej wykonania następujących po sobie przewozów kolejowych prowadzonych przez jedno lub większą liczbę przedsiębiorstw kolejowych, nabyte w ramach jednej transakcji handlowej na podróż obejmującą połączenie, które może być zrealizowane co najmniej dwoma pociągami i wymaga transferu pasażera z jednej usługi na drugą w ramach danej podróży (przesiadki lub przerwy w podróży);

43) **wymiana biletu** – jednoczesny zwrot ważnego biletu i zakup nowego biletu na przejazd pociągami KM;

44) **Załącznik do TP-KM** – *Załącznik do Taryfy przewozowej „Kolei Mazowieckich – KM” (TP-KM)*;

45) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 1580”).

4. § 3 otrzymuje brzmienie:

„§ 3. Przepisy porządkowe

1. Przepisy porządkowe wynikają z ustawy Prawo przewozowe i rozporządzenia MI z 06.04.2021 r.
2. Osoby korzystające z przejazdów pociągami obowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez obsługę pociągu.
3. W pociągach KM zabrania się:
 - 1) palenia tytoniu, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia/używania papierosów elektronicznych;
 - 2) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania;
 - 3) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie;
 - 4) posługiwania się urządzeniami alarmowymi i awaryjnymi bez uzasadnienia;
 - 5) wchodzenia osób nieuprawnionych do wydzielonych miejsc, pomieszczeń i pojazdów kolejowych, do których wstęp jest zabroniony;
 - 6) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach i pomieszczeniach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
 - 7) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych (np. graffiti);
 - 8) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody KM;
 - 9) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia;
 - 10) wnoszenia i przewożenia rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;

- 11) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystujących, o których mowa w §18 oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
 - 12) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
 - 13) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
 - 14) żebrania;
 - 15) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej bez zgody KM;
 - 16) przeprowadzania publicznych zbiórek ofiar bez zgody KM;
 - 17) zwoływania i urządzania zgromadzeń bez zgody KM;
 - 18) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług KM;
 - 19) wchodzenia bez zgody KM do pociągów i wagonów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do wagonów na torach postojowych;
 - 20) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamiania tych pojazdów;
 - 21) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego;
 - 22) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
 - 23) zajmowania miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu lub wagonu na tor przy peronie odjazdowym;
 - 24) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
 - 25) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
 - 26) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
 - 27) podczas jazdy pociągu:
 - a) wychylania się z okien,
 - b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,
 - c) blokowania drzwi i przebywania na stopniach wagonu,
 - d) zatrzymywania się na pomostach między wagonami,
 - e) przebywania na stopniach wagonu;
 - 28) korzystania z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
 - 29) pozostawiania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
 - 30) wnoszenia, posiadania lub używania wyrobów pirotechnicznych oraz materiałów niebezpiecznych pożarowo bez zgody zarządcy lub przewoźnika kolejowego;
 - 31) pozostawiania bez opieki bagaży, pakunków lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi;
 - 32) przebywania na dachu, na zderzakach, na platformach lub na innych nieprzeznaczonych do przewozu osób elementach konstrukcyjnych wagonu lub pojazdu kolejowego.
4. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – obsługa pociągu lub kontroler pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
 5. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte ze środka transportowego.
 6. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
 - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie;
 - 2) uciążliwe dla innych podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
 7. Podróżny, o którym mowa w ust. 6 nie może żądać zwrotu opłaty za bilet.
 8. W przypadku osób, o których mowa w ust. 6 pkt 1, obsługa pociągu ma prawo żądać opuszczenia pociągu KM, a w przypadku niepodporządkowania się żądaniu, w celu usunięcia takiej osoby, obsługa pociągu może wezwać do interwencji Policję, właściwą terytorialnie straż gminną (miejską), na obszarze kolejowym Straż Ochrony Kolei, a w stosunku do osób

wymienionych w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. o Żandarmerii Wojskowej i wojskowych organach porządkowych – Żandarmerię Wojskową.

9. Osoba, o której mowa w ust. 6 pkt 1, która nie opuści pociągu KM na żądanie obsługi pociągu, podlega karze grzywy:
 - 1) nie niższej niż 500,00 zł;
 - 2) nie niższej niż 2000,00 zł – w przypadku gdy czyn, o którym mowa w pkt 1 ma charakter chuligański.
10. Podróżny powinien powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągów, zdrowia i życia podróżnych, ich mienia albo mienia KM, w szczególności:
 - 1) śmierci, zranienia lub zasłabnięcia podróżnego;
 - 2) popełnieniu lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa;
 - 3) zauważonym pożarze;
 - 4) pozostawionych bez opieki rzeczach;
 - 5) wybrykach chuligańskich.
11. W przypadku ogłoszenia stanu epidemii lub zagrożenia epidemicznego, osoby korzystające z przejazdu pociągiem KM zobowiązane są przestrzegać ustanowionych ograniczeń, nakazów i zakazów, obowiązujących w czasie ww. stanów w środkach publicznego transportu zbiorowego.”.

5. W § 4:

- 1) w ust. 1:
 - a) pkt 3 – 6 otrzymują brzmienie:

„3) warunkach realizacji najszybszej podróży i warunkach wszystkich dostępnych opłat za przewóz, z zaznaczeniem najniższych opłat za przewóz;

4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się;

5) możliwości i warunkach przewozu rowerów i bagażu;

6) usługach dostępnych w pociągu;
 - b) dotychczasowy pkt 6 otrzymuje numerację 7;
 - c) dotychczasowy pkt 7 oznacza się jako pkt 8 i nadaje następujące brzmienie:

„8) zakazie palenia tytoniu i używania papierosów elektronicznych w pociągu;”;
 - d) dodaje się nowy pkt 9 w brzmieniu:

„9) trybie postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągu i procedurach ich odbioru.”;
- 2) w ust. 3 pkt 2 otrzymuje brzmienie :

„2) w pociągu – przez obsługę pociągu lub kontrolera”;
- 3) w ust. 4:
 - a) w pkt 2 po słowie „przejazd” skreśla się zapis „/przewóz”,

– pkt 2 lit. c otrzymuje brzmienie:

„c) za pośrednictwem innych form dystrybucji biletów, np. w aplikacji mobilnej, przez Internet”;
- 4) w ust. 5 w pkt. 1 po słowie „przejazd” skreśla się zapis „/przewóz”;
- 5) ust. 6 otrzymuje brzmienie:

„6. Na stronie internetowej KM zamieszczony jest *Schemat linii kolejowych* z wymienionymi wszystkimi stacjami/przystankami osobowymi, a także „Wyszukiwarka kas i biletomatów” uwzględniająca informacje o dostosowaniu do odprawy i przewozu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, na podstawie informacji zamieszczonej na stronie zarządcy infrastruktury PKP PLK [www.portalpasazera.pl \(https://portalpasazera.pl/KatalogStacji\)](https://portalpasazera.pl/KatalogStacji).

6. W § 5:

- 1) po ust. 2 dodaje się ust. 2a w brzmieniu:

„2a. Bilet na przejazd jednorazowy obejmujący:

 - 1) jedno połączenie, które może być zrealizowane co najmniej dwoma pociągami KM lub
 - 2) większą liczbę połączeń pociągami uruchamianymi przez KM stanowi wspólny bilet, o którym mowa w § 2 pkt 42.”;
 - 2) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Umowę przewozu zawiera się przez:

- 1) nabycie biletu na przejazd;
 - 2) zalegalizowanie okazanego dokumentu przewozu, np. biletu abonamentowego.
- 3) ust. 5 otrzymuje brzmienie:
- „5. Bilet można nabyć/zalegalizować:
- 1) w punkcie odprawy;
 - 2) w pociągu u obsługi pociągu lub u kontrolera – wyłącznie w dniu przejazdu;
 - 3) w biletomacie – tylko nabyć;
 - 4) w aplikacji mobilnej – tylko nabyć, na zasadach określonych w *Regulaminie eKM*;
 - 5) przez System IKM – tylko nabyć na zasadach określonych w *Regulaminie eKM*.”;
- 4) ust. 6 otrzymuje brzmienie:
- „6. Należności za przejazd oraz inne należności wynikające z umowy przewozu, są przyjmowane w PLN – w złotych, które podróżny może uregulować:
- 1) gotówką – w punkcie odprawy, w biletomacie, w pociągu u obsługi pociągu lub kontrolera;
 - 2) kartą płatniczą:
 - a) w odpowiednio oznaczonych punktach odprawy (kasy własne oraz agencyjne),
 - b) w pociągu – u obsługi pociągu i kontrolera,
 - c) w biletomatach,
 - d) poprzez System IKM i aplikację mobilną;
 - 3) płatnością elektroniczną BLIK – w punkcie odprawy, w biletomacie, w pociągu u obsługi pociągu, kontrolera oraz poprzez System IKM i aplikację mobilną;
 - 4) przelewem w punkcie odprawy na warunkach określonych odrębnie i po uzyskaniu zgody Wydziału Kontroli Dochodów.”;
- 5) w ust. 10 po wyrazie „ścigania” przecinek zastępuje się kropką i skreśla się zapis „z zastrzeżeniem biletów zakodowanych na Karcie Mazowieckiej.”;
- 6) ust. 11 otrzymuje brzmienie:
- „11. Podróżny, który posiada ważny bilet może zabrać ze sobą do pociągu i przewieźć bezpłatnie bagaż ręczny, rower i zwierzęta – na zasadach określonych w § 17 – 18”;
- 7) ust. 12 i 13 otrzymują brzmienie:
- „12. Bilety jednorazowe wydane na dowolną odległość, z wyłączeniem biletów zakupionych, za pośrednictwem Systemu IKM oraz aplikacji mobilnej, które zawierają następujące dane:
- 1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP);
 - 2) numer i datę wystawienia biletu;
 - 3) rodzaj usługi;
 - 4) kwotę należności wraz z podatkiem;
 - 5) kwotę podatku.
- uznaje się za fakturę VAT.
13. Za zakupione bilety okresowe, z wyłączeniem biletów zakupionych za pośrednictwem Systemu IKM oraz aplikacji mobilnej, podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT nie później niż piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę:
- 1) w punkcie odprawy, który wydał bilet - w przypadku zakupu biletu z fakturą zarówno dla osób fizycznych jak i osób prowadzących działalność gospodarczą oraz firm;
 - 2) w dowolnym punkcie odprawy KM w przypadku:
 - a) faktury wystawionej dla osoby fizycznej po uprzednim zwrocie wystawionego do biletu paragonu fiskalnego,
 - b) faktury wystawionej dla osoby prowadzącej działalność gospodarczą lub firmy po uprzednim zwrocie wystawionego do tego biletu paragonu fiskalnego zawierającego NIP i posiadającej wartość powyżej 450 zł,
 - c) faktury wystawionej do biletu wydanego z biletomatu.”;
- 8) dodaje się ust. 14 – 16 w brzmieniu:
- „14. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 13, podróżny może otrzymać fakturę VAT wyłącznie na pisemny wniosek złożony w dowolnym punkcie odprawy, lub korespondencyjnie na adres pocztowy: „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. Wydział Kontroli Dochodów ul. Lubelska 26 03-802 Warszawa lub na adres e-mail wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl przed upływem trzech miesięcy,

licząc od końca miesiąca, w którym wykonano umowę przewozu, pod warunkiem dołączenia do wniosku oryginału biletu oraz paragonu fiskalnego, dokumentującego sprzedaż.

Formularz wniosku, o którym mowa powyżej dostępny jest na stronie internetowej KM.

15. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.

16. Zasady wydawania faktury VAT za bilet wydany za pośrednictwem:

- 1) Systemu IKM;
 - 2) aplikacji mobilnej
- określa *Regulamin eKM*.”.

7. W§ 6:

- 1) w ust. 2 skreśla się pkt 3,
- 2) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której KM przysługuje wyższa należność za przewóz, podróżny powinien:

 - 1) w punkcie odprawy – przed rozpoczęciem przejazdu dokonać wymiany biletu, na zasadach określonych w ust. 11;
 - 2) w pociągu u obsługi pociągu lub kontrolera:
 - a) dopłacić różnicę cen wynikającą z posiadanego i nabytego biletu pod warunkiem, że zgłosi zamiar zmiany najpóźniej przed zatrzymaniem pociągu na stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie lub
 - b) nabyć nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnym uprawnieniem (pod warunkiem posiadania przez podróżnego takiego dokumentu), z zastrzeżeniem ust. 5 pkt 2, uiszczając opłatę wynikającą z Załącznika do TP-KM za wydanie biletu w pociągu. Okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 13.”;
- 3) skreśla się ust. 4;
- 4) w ust. 5 pkt 2, ust. 7, ust. 10, ust. 15 pkt 2 zapis odpowiednio „kierownik/konduktor”/„kierownika pociągu/konduktora” zastępuje się zapisem obsługa pociągu lub kontroler, „obsługi pociągu lub kontrolera”;
- 5) ust. 6 otrzymuje brzmienie:

„6. Jeżeli podróżny zamierza wyjechać przed terminem ważności określonym na bilecie, powinien zgłosić się do punktu odprawy w celu dokonania wymiany biletu, na zasadach określonych w ust. 11.”;
- 6) w ust. 7 w pierwszym zdaniu zapis w brzmieniu: „przed pierwszym dniem ważności biletu” zastępuje się zapisem „przed terminem ważności określonym na bilecie”;
- 7) w ust. 10:
 - a) w nawiasie skreśla się zapis w brzmieniu: „bilety abonamentowe”,
 - b) na końcu pierwszego zdania kropkę zastępuje się przecinkiem i dodaje zapis w brzmieniu:

„z zastrzeżeniem ust. 11 i § 14 ust. 1.”;
- 8) ust. 11 otrzymuje brzmienie:

„11. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd na zasadach określonych w § 13 i § 14, z tym, że od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego. Jednocześnie wydaje się nowy bilet, z zachowaniem terminów przedsprzedaży, o których mowa w § 9 ust. 7, zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację lub stempel o treści „WYMIANA”.

Wymiany biletu dokonuje się w przypadku:

 - 1) biletu jednorazowego, zwróconego przed upływem terminu ważności pod warunkiem, że zmiana umowy przewozu powiązana jest bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu;
 - 2) biletu okresowego na przejazdy wielokrotne, zwróconego przed rozpoczęciem terminu ważności lub w terminie ważności biletu określonym w § 14 ust. 2 i jednoczesnego nabycia nowego biletu okresowego, o takim samym lub rozszerzonym zakresie (relacji, obszarze, terminie obowiązywania, wymiarze ulgi).

Wymiany można dokonać tylko jeden raz. Każda następna wymiana jest traktowana jako zwrot biletu (odstąpienie od umowy przewozu).”;

9) skreśla się ust. 12;

10) ust. 13 otrzymuje nowe brzmienie:

„13. Podróżny z zalegalizowanym karnetem wydanym do biletu abonamentowego może zmienić termin wyjazdu:

1) przed rozpoczęciem zalegalizowanego terminu – w dowolnym punkcie odprawy, poprzez unieważnienie posiadanej i uzyskanie nowej legalizacji;

2) w pociągu – zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 9 ust. 13, w celu unieważnienia posiadanej i uzyskania nowej legalizacji.

W przypadkach określonych w pkt. 1 i 2 uprzednio zalegalizowane pole skreśla się dwoma skośnie krzyżującymi się liniami potwierdzając znakownikiem/datownikiem/odciskiem pieczętki identyfikacyjnej pracownika obsługi pociągu oraz podpisem, a następnie dokonuje się nowej legalizacji w wolnym polu karnetu wraz z zamieszczeniem daty i godziny, a w razie braku wolnego pola – na odwrotnej stronie biletu abonamentowego.”;

11) dotychczasowy ust. 13 oznacza się jako ust. 14 i nadaje następujące brzmienie:

„14. Zmiany umowy przewozu w zakresie wskazanym w ust. 2 pkt 2, 4 i 5 można dokonać na warunkach określonych w §§ 7 – 10 i §§ 36 – 39 TP-KM.”;

12) dotychczasowy ust. 14 oznacza się jako ust. 15;

13) dotychczasowy ust. 15 oznacza się jako ust. 16, w którym pkt 2 otrzymuje brzmienie:

„2) w pociągu – datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną pracownika obsługi pociągu lub kontrolera.”.

14) dotychczasowy ust. 16 oznacza się jako ust. 17.

8. W § 7:

1) tytuł otrzymuje brzmienie:

„§ 7. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów”;

2) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Bilety KM są drukowane i wypełniane w języku polskim. Bilet może zawierać również wypisy w języku angielskim. Przy drukowaniu biletów KM stosuje następujące czcionki:

1) w kasach biletowych – Liberation Sans;

2) w terminalach mobilnych – Tahoma;

3) w biletomatach – Arial (OCR A Extended);

4) na biletach zakupionych przez System IKM — DejaVu Sans.”;

3) **ust. 2** otrzymuje brzmienie:

„2. KM wydaje następujące rodzaje:

1) dokumentów przewozu:

a) bilety na przejazdy osób – drukowane na papierze z rolki (Wzór nr 1, Wzór nr 2, Wzór nr 3),

b) bilet blankietowy na dopłatę, wydawany na druku (Wzór nr 4 i Wzór nr 5),

c) wezwanie do zapłaty – drukowane na papierze z rolki (Wzór nr 2) lub wydawane na druku (Wzór nr 6);

2) innych dokumentów:

a) karnet do biletu abonamentowego, drukowany na papierze z rolki łącznie z biletem (Wzór nr 1),

b) paragon fiskalny,

c) potwierdzenie płatności kartą,

d) fakturę VAT;

3) innych druków:

a) formularz wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet/wydanie faktury (Wzór nr 7),

b) formularz do zgłoszenia reklamacji i skargi (Wzór nr 8).

c) potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku (Wzór nr 9),

d) poświadczenie o:

– niewykorzystaniu biletu elektronicznego (Wzór nr 2, Wzór nr 10),

– braku możliwości zakupu biletu w kasie (Wzór nr 11),

– opóźnieniu/odwołaniu pociągu (Wzór nr 2, Wzór nr 12),

e) pokwitowanie:

– zatrzymania dokumentu drukowane na papierze z rolki wg Wzoru nr 2,

- znalezienia rzeczy (Wzór nr 13),
 - f) zaświadczenie o cenie biletu na przejazd pociągiem KM (Wzór nr 14).”;
- 4) ust. 3 otrzymuje brzmienie:
- „3. Na przewóz osób KM wydaje następujące rodzaje biletów:
- 1) bilet jednorazowy:
 - a) na przejazd w określonej relacji w jedną stronę „tam” albo na przejazdy „tam i z powrotem”,
 - b) na przejazdy w dowolnej relacji w określonym obszarze i czasie (strefowe czasowe KM);
 - 2) bilety okresowe uprawniające do wielokrotnych przejazdów:
 - a) odcinkowe imienne – ważne w określonej relacji i terminie,
 - b) strefowe imienne KM – ważne w dowolnej relacji w określonym obszarze i terminie;
 - 3) sieciowe KM - ważne w dowolnej relacji, w określonym czasie i obszarze;
 - 4) abonamentowe ważne łącznie z karnetem – na przejazdy w określonej relacji w jedną stronę „tam” lub na przejazd „z powrotem”.
- 5) skreśla się ust. 4;
- 6) w ust. 5:
- a) pkt. 2 otrzymuje brzmienie:

„2) opłatę za przejazd wraz z podatkiem oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
 - b) pkt 8 – 11 otrzymują odpowiednio brzmienie:

„8) termin ważności oznaczony datą, np. 02.08.2023, strefą czasową:

 - a) *Wyjazd w ciągu 1 godz. od.....* w przypadku biletu jednorazowego, z wyjątkiem biletu na przejazd z ulgą 15%,
 - b) *Bilet ważny ... godz. od.* w przypadku np. biletu dobowego KM, strefowego czasowego KM,

albo w sposób opisowy w przypadku np. biletu sieciowego;

9) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, zgodne z danymi dokumentu tożsamości (bez np. zdrobnień imienia), wpisane w sposób czytelny i trwały w miejscu przeznaczonym na bilecie przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu;

10) wypis dotyczący treści zawartej umowy przewozu, np.: *Tygodniowy imienny Tam, Bilet sieciowy miesięczny imienny, Ważny z biletem na przejazd nr....*”;

11) numer biletu, datę i godzinę wydania oraz oznaczenie kasy wydania lub biletomatu, a w przypadku biletu wydanego w pociągu numer identyfikacyjny wystawcy (kierownika pociągu, konduktora, kontrolera).”;
 - c) skreśla się w całości zdanie sformułowane bezpośrednio po pkt 11;
- 7) w ust. 6 w zdaniu wprowadzającym zapis „w ust. 4” zastępuje się zapisem w brzmieniu: „w ust. 5” oraz:
- a) w pkt. 1 zapis w nawiasie otrzymuje brzmienie: „(np. *Bilet Wycieczkowy, Oferta Specjalna*)”;
 - b) pkt 6 otrzymuje brzmienie: „6) kod 2D lub 1D;”;
 - c) dotychczasowy pkt 6 otrzymuje numerację 7;
- 8) dodaje się ust. 7 w brzmieniu:
- „7. Wzory druków stosowanych przez KM, w tym przeznaczonych do drukowania i/albo wypełniania pismem odręcznym dokumentów przewozu, zamieszczone są w Regulaminie.”.

9. W § 8:

- 1) ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Termin ważności biletu:

 - 1) jednorazowego na przejazd w jedną stronę „tam” i „tam i z powrotem” – wynosi 1 dzień;
 - 2) okresowego imiennego uzależniony jest od rodzaju biletu:
 - a) odcinkowego (patrz §§ 36 – 37 TP-KM),
 - b) strefowego czasowego KM, strefowego imiennego KM (patrz § 40 lub § 41 TP-KM),
 - c) sieciowego imiennego KM: dobowego, 3 – dniowego, miesięcznego, kwartalnego, rocznego (patrz § 39 TP-KM),
 - d) wg ofert handlowych i specjalnych (patrz § 30 – 31, § 54 i § 56 TP-KM),

- e) wg ofert pozataryfowych – jest określony w warunkach stosowania tych ofert, podanych do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty, dostępnych na stronie internetowej KM.”;
- 2) w ust. 3 zapis „kasjera biletowego/kierownika pociągu” otrzymuje brzmienie „kasjera biletowego, obsługi pociągu lub kontrolera.”;
- 3) po ust. 3 dodaje się ust. 3a w brzmieniu:
„3a. Termin ważności zakupionych za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży biletów
jednorazowych na przejazd w jedną stronę – rozpoczyna się od wskazanej na bilecie daty i godziny odjazdu pociągu i upływa o godzinie 24.00, z zastrzeżeniem ust. 9 – 11”;
- 4) ust. 4 otrzymuje brzmienie:
„4. Podróż na podstawie biletu jednorazowego (zalegalizowanego przejazdu na karnecie biletu abonamentowego), musi być rozpoczęta w dniu ważności określonym na bilecie (karnecie) jako dzień wyjazdu, przy czym:
1) wyjazd na podstawie biletu na przejazd w jedną stronę oraz wyjazd w kierunku „tam” na podstawie biletu ważnego na przejazd „tam i z powrotem” należy rozpocząć w strefie czasowej oznaczonej na bilecie, tj. w ciągu jednej godziny od godziny nabycia biletu lub wskazanej przez podróżnego. Na obszarze/w relacjach, określonych w TP-KM lub w ofercie specjalnej/pozataryfowej, mogą być stosowane inne strefy czasowe;
2) wyjazd w kierunku „z powrotem” na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” może rozpocząć się w dowolnej strefie czasowej ważności biletu;
3) nie zamieszcza się stref czasowych na biletach z ulgą 15%.”;
- 5) ust. 5 otrzymuje brzmienie:
„5. Przejazd należy rozpocząć i zakończyć w terminie ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 9 – 11. W ramach ważności biletu można dokonywać przerw w podróży. Terminów ważności biletów nie przedłuża się.”;
- 6) po ust. 5 dodaje się nowy ust. 5a w brzmieniu:
„5a. W przypadku wspólnego biletu, o którym mowa w § 5 ust. 2a – utrata połączenia na najbliższy pociąg wynikający z rozkładu jazdy nie wyklucza możliwości kontynuowania podróży kolejnym pociągiem/pociągami w ramach terminu ważności biletu.”;
- 7) skreśla się ust. 6;
- 8) ust. 7 otrzymuje brzmienie:
„7. Podróżny może rozpocząć podróż przed godziną wyjazdu/strefą czasową oznaczoną na bilecie:
1) jednorazowym,
2) strefowym czasowym KM,
3) dobowym KM,
w przypadku przyjazdu na stację opóźnionego pociągu, którym może być zrealizowany przejazd w relacji/obszarze określonej na bilecie.”;
- 9) w ust. 8 zapis w brzmieniu: „ostatniego dnia ważności biletu” zastępuje się zapisem: „w dniu ważności biletu”;
- 10) ust. 9 – 10 otrzymują brzmienie:
9. Jeżeli podróżny rozpoczął podróż lub wznowił ją po przerwie ze stacji pośredniej w takim czasie, że ukończenie jej w terminie ważności biletu nie jest możliwe, to może on dojechać do stacji, na której pociąg zatrzymuje się według rozkładu jazdy po raz ostatni przed północą w terminie ważności biletu.
Podróżny, który rozpoczął podróż w dniu ważności biletu, może dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy pod warunkiem, że odbywa przejazd bez przerwy w podróży. Za przerwę w podróży nie uważa się przesiadania do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż nie dojeżdża do tej stacji.
10. Jeżeli ukończeniu podróży w czasie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności tego biletu.”;
- 12) skreśla się ust. 11.

10. W § 9:

- 1) ust. 3 – 4 otrzymują brzmienie:

- „3. Punkty odprawy prowadzą sprzedaż biletów na przejazdy od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi danej kategorii, a także dokonują ich przedsprzedaży, na zasadach określonych w ust. 7.
4. Bilet abonamentowy wydawany jest łącznie z karnetem, na którym zamieszcza się numer biletu. Bilet jest ważny tylko z karnetem do niego wydanym. Każde pole karnetu traktowane jest jak przejazd jednorazowy.”;
- 2) w ust. 5 skreśla się; zapis w brzmieniu „i zleceń-biletów na kredytowany przejazd”;
- 3) ust. 6 i 7 otrzymują brzmienie:
 - „6. Na niektórych stacjach/przystankach osobowych zainstalowane są biletomaty, w których można nabyć bilet na przejazd pociągiem KM zgodnie z dostępną ofertą oraz formą płatności w danym biletomacie.
Wykaz biletomatów wraz z lokalizacją dostępny jest na stronie internetowej KM.
 7. Przed terminem wyjazdu można nabyć w przedsprzedaży według cen obowiązujących w dniu zakupu w punktach odprawy i biletomatach:
 - a) do 7 dni naprzód – bilety;
 - okresowe: odcinkowe, strefowe KM,
 - sieciowe KM,
 - b) do 30 dni naprzód – bilety jednorazowe, abonamentowe oraz bilety strefowe czasowe KM, chyba, że zasady korzystania z ofert pozataryfowych, specjalnych przewidują inne terminy przedsprzedaży.”;
- 4) ust. 8 otrzymuje brzmienie:
 - „8. Legalizacji przejazdów na podstawie biletów abonamentowych można dokonać:
 - 1) w punkcie odprawy – najwcześniej na 30 dni przed terminem wyjazdu, poprzez zamieszczenie we właściwym polu karnetu odpowiednio odcisku znakownika/datownika, godziny rozpoczęcia przejazdu i stempla „Wyjazd w dniu.....”;
 - 2) w pociągu (na żądanie podróżnego), z zastrzeżeniem ust. 13 i 14, po wcześniejszej weryfikacji ważności biletu i zgodności numeru biletu z karnetem poprzez wpisanie w wolnym polu daty i numeru pociągu oraz poświadczenie wpisu pieczęcią identyfikacyjną i podpisem przez obsługę pociągu lub kontrolera.
Za legalizację w pociągu pobierana jest opłata wskazana w Załączniku, z zastrzeżeniem ust. 14.”;
- 5) w ust. 9 zapis w nawiasie w brzmieniu „KM-26” zastępuje się zapisem „KM-35”;
- 6) dotychczasowy ust. 11 otrzymuje numerację 10 i nowe brzmienie:
 - „10. W pociągu sprzedawane/legalizowane są bilety jednorazowe wyłącznie w dniu przejazdu, podróżnym, którzy nie nabyli/nie zalegalizowali biletu w punkcie odprawy przed rozpoczęciem podróży.”;
- 7) dodaje się nowy ust. 11 w brzmieniu:
 - „11. Podróżny, który nabywa w pociągu bilet na przejazd, legalizuje bilet abonamentowy, a rozpoczął podróż ze stacji/przystanku osobowego z czynnym punktem odprawy, przy czym nie uzyskał Poświadczenia o braku możliwości zakupu biletu w kasie (Wzór nr 10), oprócz opłaty za przejazd uiszcza opłatę dodatkową za wydanie biletu w pociągu, przewidzianą w Załączniku do TP-KM”;
- 8) ust. 12 otrzymuje brzmienie:
 - „12. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki lub na karcie płatniczej brak jest środków na uregulowanie należności za przejazd, obsługa pociągu lub kontroler wystawia wezwanie do zapłaty wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r.”;
- 9) w ust. 13:
 - a) w pierwszym zdaniu dwukrotnie użyty zapis w brzmieniu: „kierownika pociągu/konduktora” zastępuje się zapisem „obsługi pociągu”,
 - b) zapis w brzmieniu:
 - „Wyjątek stanowią osoby:
 - z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - niewidome, podróżujące bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
 - poruszające się na wózku inwalidzkim, odbywające przejazd z lub bez osoby towarzyszącej. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli i nie pobiera się od nich opłaty dodatkowej za wydanie biletu w pociągu.”

„Wyjątek stanowią osoby, o których mowa w ust. 14 pkt 1 – 8, których odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.”;

10) ust. 14 otrzymuje brzmienie:

„14. W pociągu oprócz opłaty za przejazd pobiera się opłatę za wydanie/legalizację biletu w pociągu, wskazaną w Załączniku do TP-KM, z zastrzeżeniem ust. 13. Opłaty tej nie pobiera się od:

- 1) osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, a także od przewodnika/opiekuna tej osoby, pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność, niezależnie od stacji/przystanku osobowego rozpoczęcia podróży. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową);
- 2) osoby, która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu ze zdjęciem stwierdzającego wiek;
- 3) osoby odbywającej przejazd z dzieckiem w wieku do lat 4 – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu dokumentu stwierdzającego wiek dziecka;
- 4) kobiet w ciąży – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu dokumentu potwierdzającego ciążę;
- 5) osoby okazującej w trakcie kontroli:
 - a) bilet z innym wymiarem ulgi niż ulga jej przysługuje,
 - b) bilet wg taryfy normalnej wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgowego przejazdu;
- 6) osób rozpoczynających przejazd w czasie, gdy na stacji wsiadania punkt odprawy jest nieczynny, nie ma punktu odprawy lub ze stacji, na której znajduje się tylko biletomat;
- 7) osób posiadających:
 - a) bilet na przejazd z ulgą 37% dla emeryta, rencisty zakupiony: w biletomacie, przez System IKM lub w aplikacji mobilnej – w przypadku dokonywania w zaświadczeniu (Wzór nr 55 i 55a TP-KM) wpisu o korzystaniu z przejazdu ulgowego(2 przejazdy w ciągu roku), z zastrzeżeniem § 9 ust. 13,
 - b) wydane przez punkt odprawy *Poświadczenie o braku możliwości zakupu biletu w kasie* (Wzór nr 11),
 - c) bilet z adnotacją „*Zmiana przewoźnika*” wystawiony w pociągu innego przewoźnika (bez opłaty za jego wydanie), w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut;
- 8) osób, które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w § 7 – 10 TP-KM zmianę umowy przewozu nie później niż przed stacją przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie.”;

11) skreśla się ust. 15;

12) ust. 19 otrzymuje brzmienie:

„19. Osoba dokonująca odprawy, przed wydaniem biletu podróżnemu, ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne ze wskazaniami podróżnego, a podróżny jest zobowiązany bezpośrednio po otrzymaniu biletu upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.”.

11. W § 10:

1) w ust. 1 pkt 3 otrzymuje brzmienie:

„3) dla przewozu rowerów – w każdym składzie pociągu wyznacza się co najmniej cztery miejsca (wieszaki) na rowery.”;

2) ust. 5 otrzymuje brzmienie:

„5. Pociągi uruchamiane przez KM nie są objęte rezerwacją miejsc do siedzenia. W przypadku braku wolnych miejsc do siedzenia podróżnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd, ani też rekompensata z tego tytułu.”;

3) dodaje się nowy ust. 6 w brzmieniu:

„6. W przypadku braku dostępności miejsc wyznaczonych na przewóz roweru, podróżny może po uzyskaniu zgody obsługi pociągu ulokować rower w miejscu wyznaczonym przez obsługę, pod warunkiem, że nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego ustawienie w pociągu, np. z powodu dużej frekwencji podróżnych.”;

4) dotychczasowy ust. 5 oznacza się jako ust. 7 i nadaje następujące brzmienie:

„7. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać nóg w obuwiu, zwierząt i bagażu ani przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca.”.

12. W § 11 dodaje się ust. 11 w brzmieniu:

„11. Odprawa osoby z niepełnosprawnością, osoby o ograniczonej możliwości poruszania się oraz opiekuna/przewodnika odbywającego przejazd z tą osobą, odbywa się wg zasad określonych w § 9 ust. 13 i 14. W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd, stosuje się odpowiednie postanowienia § 16 i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 pkt 17.”.

13. § 12. otrzymuje brzmienie:

„§ 12. Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób może odbywać się:
 - 1) pociągami KM przewidzianymi w rozkładzie jazdy, z wyjątkiem pociągów komercyjnych;
 - 2) pociągami nadzwyczajnymi uruchamianymi na zamówienie, w miarę możliwości przewozowych i eksploatacyjnych KM.
2. W grupowym przewozie osób do obowiązków organizatora należy nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników przewozu grupowego przepisów porządkowych. Organizator i uczestnik ponoszą odpowiedzialność solidarną za szkody wyrządzone w mieniu KM.
3. Warunki przejazdów grupowych określone są w postanowieniach § 34 TP-KM.
4. Z grupowego przejazdu może skorzystać min. 10 osób płacących za przejazd, nie wliczając przewodników.
5. Na każde 10 osób płacących za przejazd jedna osoba korzysta z bezpłatnego przejazdu.
6. Bilety na przejazd grupowy można nabyć na przejazd w jedną stronę, w punkcie odprawy prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju. Na przejazd grupowy wydawane są bilety w zależności od indywidualnych uprawnień.
7. Przy przejazdach na podstawie biletów wydanych dla uczestników przejazdu grupowego stosuje się odpowiednio postanowienia § 8.
8. W trakcie kontroli w pociągu przewodnik/opiekun grupy zobowiązany jest okazać bilet/bilety na przejazd grupy. Osoby korzystające z biletów ulgowych obowiązani są okazać indywidualne dokumenty poświadczające uprawnienie do ulgowych przejazdów uczestników przejazdu. Uczestnicy grupy, którzy nie posiadają odpowiedniego dokumentu przewozu albo ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych przejazdów, traktowani są jak podróżni bez ważnego dokumentu przewozu.
9. W przypadku rezygnacji grupy z przejazdu, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet może być dokonany:
 - 1) przed rozpoczęciem terminu jego ważności – w punkcie odprawy KM na zasadach określonych w § 13;
 - 2) po rozpoczęciu terminu ważności – w drodze pisemnego wniosku (Wzór nr 7) na warunkach, określonych w § 19 z potrąceniem 10% odstępnego.
10. W przypadku, gdy organizator zamierza zmienić termin przejazdu, godzinę wyjazdu, relację, drogę przewozu, zmienić liczbę uczestników, powinien:
 - 1) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem terminu ważności biletu/biletów i przed określoną na nim strefą czasową, dokonać wymiany biletu/biletów, bez potrącenia odstępnego;
 - 2) po rozpoczęciu terminu ważności, nabyć nowy bilet. Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd grupy dokonuje się w drodze pisemnego wniosku (Wzór nr 7) na warunkach, o których mowa w § 19.
11. W razie, gdy z biletu na przejazd grupy będzie korzystała mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:
 - 1) liczba uczestników korzystających z przejazdu spełnia wymogi przejazdu grupowego – min. 10 osób, wówczas:
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – punk odprawy wydaje nowy bilet na przejazd grupy dla rzeczywistej liczby osób i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu z potrąceniem 10% odstępnego,
 - b) po rozpoczęciu przejazdu – obsługa pociągu lub kontroler w trakcie kontroli okazany

bilet grupowy poświadcza o wykorzystaniu przez faktyczną liczbę osób, zamieszczając na odwrocie biletu adnotację w brzmieniu: *Bilet wykorzystany w pociągu nr przezosób*, potwierdzając zapis datą, podpisem, pieczętąką identyfikacyjną.

Po zakończeniu przejazdu zwrot należności przypadającej za osoby, które nie korzystały z przejazdu, dokonuje się w dowolnym punkcie odprawy – po potrąceniu 10% odstępnego;

- 2) liczba uczestników korzystających z przejazdu będzie mniejsza niż 10 osób (pozostałym uczestnikom nie przysługuje przejazd grupowy), wówczas:

a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami, na zasadach wymiany bez potrącenia 10% odstępnego. Organizator otrzymuje zwrot należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, po potrąceniu 10% odstępnego, albo dopłaca różnicę należności,

b) po rozpoczęciu przejazdu obsługa pociągu lub kontroler w trakcie kontroli wydaje nowe bilety na przejazd, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami osób korzystających z przejazdu, a okazany bilet grupowy poświadcza o całkowitym niewykorzystaniu, zamieszczając na odwrocie biletu adnotację w brzmieniu: *„Bilet całkowicie niewykorzystany. Wydano dla..... (liczba osób) bilet/bilety nr na przejazd pociągiem numer”* potwierdzając zapis datą, podpisem, pieczętąką identyfikacyjną. Oprócz należności taryfowych za przejazd obsługa pociągu lub kontroler pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu.

Po zakończeniu przejazdu zwrot należności za poświadczone i niewykorzystane bilety grupowe można uzyskać w dowolnym punkcie odprawy pod warunkiem dołączenia do zwracanego biletu wydanego w pociągu *Poświadczenia o niewykorzystaniu biletu*. Od zwracanych należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu potrąca się 10% odstępnego.

12. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia na bilecie dokonanego przez obsługę pociągu lub kontrolera.

13. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd grupy po rozpoczęciu terminu ważności w innych przypadkach niż wymienione w ust. 11, organizator może dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 19.

14. W § 13:

- 1) w ust. 2:

a) pierwsze zdanie otrzymuje brzmienie:

„Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego poświadczenia tego biletu o rezygnacji z przejazdu, z zastrzeżeniem ust. 6 oraz zwrócenie przewoźnikowi oryginału poświadczonego biletu, albo oryginału biletu wraz z wydanym do niego Poświadczeniem.”,

b) w pkt 1:

- w pierwszym zdaniu skreśla się zapis w brzmieniu: „- w pierwszym dniu ważności,”
- w danych adresowych w lit. b nazwa „Zespół Skarg i Reklamacji” zastępuje się nazwą „Wydział Skarg i Reklamacji”,

c) **pkt 3** otrzymuje brzmienie:

„3) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu powrotnego, na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” w terminie ważności biletu w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem”.”;

- 2) **ust. 3 i 4** otrzymują brzmienie:

„3. Zwrot należności za niewykorzystany bilet na przejazd z ulgą 15%:

- 1) na podstawie biletów wydanych na dwóch blankietach - oddzielnie na przejazd „tam” i „z powrotem” można uzyskać:

a) na stacji wyjazdu tylko w czasie ważności biletu na przejazd „tam” wydanego wg taryfy normalnej,

b) na stacji wyjazdu powrotnego w terminie ważności biletu z ulgą 15% na przejazd „z powrotem”.

Podróżny do zwrotu powinien przedłożyć oba bilety (komplet). Nie dotyczy to sytuacji, gdy na stacji wyjazdu powrotnego podróżny dokonuje wymiany lub zwrotu biletu z ulgą 15%;

- 2) na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” wydanego na jednym blankiecie można uzyskać:
 - a) na stacji wyjazdu przed upływem terminu ważności przejazdu „tam”,
 - b) na stacji wyjazdu powrotnego przed upływem terminu ważności biletu.
- 4. Nie przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet z ulgą 15%.”;
- 3) skreśla się ust. 5;
- 4) ust. 6 otrzymuje brzmienie:
 - „6. Nie wymaga poświadczenia bilet:
 - 1) całkowicie niewykorzystany – zwrócony przed rozpoczęciem terminu jego ważności;
 - 2) zwrócony w terminie ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 6 ust. 11 przed rozpoczęciem strefy czasowej określonej na bilecie.”;
- 5) w ust. 7 w pierwszym zdaniu skreśla się zapis „pierwszego”;
- 6) w ust. 9:
 - a) w zdaniu drugim zwrot „kierownik pociągu lub kasjer biletowy” zastępuje się zapisem w brzmieniu „obsługa pociągu lub kasjer biletowy”,
 - b) pkt 3 otrzymuje brzmienie:
 - „3) w dowolnym punkcie odprawy dokonującym sprzedaży biletów KM, w terminie 30 dni od rozpoczęcia ważności biletu, albo”;
- 7) w ust. 10 pkt 2 zapis „u kierownika pociągu” zastępuje się zapisem w brzmieniu „u obsługi pociągu”;
- 8) ust. 13 i 14 otrzymują brzmienie:
 - „13. W razie zmiany umowy przewozu w pociągu i wydaniu przez obsługę pociągu Poświadczenia o niewykorzystaniu biletu z jednoczesnym wydaniem nowego biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet bez potrącenia odstępnego.
 - 14. W przypadku zwrotu biletu, od którego zostało pobrane odstępne kasjer biletowy na żądanie podróżnego ma obowiązek wystawić notę księgową obciążeniową, wykazując w niej kwotę pobranego odstępnego.”;
- 9) dodaje się nowe ust. 18 i 19 w brzmieniu:
 - „18. Zwrot należności za bilet:
 - 1) zakupiony za pośrednictwem Systemu IKM, aplikacji mobilnej;
 - 2) opłacony BLIK,
 jest możliwy w drodze pisemnego wniosku wniesionego do KM w trybie i na zasadach określonych w § 19 ”.
 - 19. Postanowienia niektórych ofert specjalnych i ofert pozataryfowych mogą przewidywać odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety.”.

15. W § 14:

- 1) ust. 1 i 2 otrzymują brzmienie:
 - „1. Za całkowicie niewykorzystany bilet:
 - 1) okresowy imienny:
 - a) odcinkowy,
 - b) strefowy KM,
 - c) sieciowy KM, z zastrzeżeniem pkt 2,
 zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności dokonuje się zwrotu należności, z zastrzeżeniem ust. 7;
 - 2) sieciowy:
 - a) dobowy KM – zwrócony na stacji nabycia przed upływem pierwszej godziny jego ważności,
 - b) 3 – dniowy KM zwrócony:
 - przed upływem pierwszej godziny od godziny wydania biletu,
 - w pierwszej godzinie pierwszego dnia ważności,
 zwraca się zapłaconą należność, z zastrzeżeniem ust. 7.
 - 2. Za częściowo niewykorzystany bilet:
 - 1) odcinkowy:
 - a) tygodniowy lub dwutygodniowy – zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności,
 - b) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności, zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany,
 - c) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 30 dnia terminu ważności,

zwraca się różnicę pomiędzy ceną biletu kwartalnego, a należnością za wykorzystane przejazdy wyliczoną na podstawie ceny biletu miesięcznego na odległość zwracanego biletu kwartalnego;

1) sieciowy:

- a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności, zwraca się należność proporcjonalnie do czasu w jakim nie mógł być wykorzystany,
- b) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 30 dnia terminu ważności, zwraca się różnicę pomiędzy ceną biletu kwartalnego, a należnością za wykorzystane przejazdy wyliczoną na podstawie ceny biletu sieciowego miesięcznego,
- c) roczny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności, zwraca się różnicę pomiędzy ceną biletu rocznego sieciowego, a należnością za wykorzystane przejazdy wyliczoną na podstawie ceny biletu sieciowego miesięcznego,

z zastrzeżeniem ust. 7;

3) okresowy strefowy imienny KM:

- a) miesięczny zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności, zwraca się należność proporcjonalnie do czasu w jakim nie mógł być wykorzystany,
- b) kwartalny, zwrócony nie później niż przed upływem 30 dnia terminu ważności, zwraca się różnicę pomiędzy ceną biletu strefowego kwartalnego, a należnością za wykorzystane przejazdy wyliczoną na podstawie ceny biletu strefowego miesięcznego,

z zastrzeżeniem ust. 7.”;

2) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Za częściowo niewykorzystany bilet abonamentowy, przedłożony – wraz z załączonym do niego karnetem – najpóźniej w ostatnim dniu terminu jego ważności, zwraca się należność wyłącznie za zapłacone i niewykorzystane przejazdy z kwoty stanowiącej równowartość 10 przejazdów w danej relacji, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7. Dwa przejazdy gratis (dodatkowe) nie podlegają zwrotowi.”;

3) w ust. 4 w pkt 4 skreśla się zapis „miesięczne”, kropkę zastępuje się przecinkiem i dodaje zapis w brzmieniu: „z zastrzeżeniem ust. 6.”;

4) w ust. 5 na końcu zdania kropkę zastępuje się przecinkiem i dodaje zapis w brzmieniu: „i rocznych.” oraz dodaje się zdanie w brzmieniu: „Warunkiem uzyskania zwrotu należności jest zwrócenie przez podróżnego oryginału biletu.”;

5) ust. 6 otrzymuje brzmienie:

„6. Wydział Kontroli Dochodów dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:

- 1) kwartalne;
- 2) roczne;
- 3) inne na przejazdy wielokrotne,

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).

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 w drodze pisemnego wniosku na *Formularzu wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet/wydanie faktury* (Wzór nr 7) dostępnego na stronie internetowej KM, złożonego:

– korespondencyjnie na adres pocztowy:

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

– w dowolnej kasie biletowej Spółki KM,

– elektronicznie na adres: wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl.

Warunkiem uzyskania zwrotu należności jest dołączenie do wniosku oryginału biletu.”;

6) w ust. 7 pkt 1 zdanie pierwsze otrzymuje brzmienie:

„1) dokonano zwrotu biletu na zasadach wymiany biletu określonych w § 6 ust. 11 pkt 2;”;

- 7) ust. 8 i 9 otrzymują brzmienie:
- „8. Zwrot należności za bilet:
- 1) zakupiony za pośrednictwem Systemu IKM lub aplikacji mobilnej;
 - 2) opłacony BLIK
- jest możliwy w drodze pisemnego wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet, skierowanego do KM w trybie i na zasadach określonych w § 19 RP-KM.
9. Postanowienia niektórych ofert specjalnych i/lub ofert pozataryfowych mogą przewidywać odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety.”;
- 8) dodaje się nowe ust. 10 – 12 w brzmieniu:
- „10. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę na osobę fizyczną (bez NIP), może być dokonany wyłącznie przez ten punkt odprawy, który wydał bilet z fakturą, o ile podróżny zgłosi się w tym samym miesiącu kalendarzowym, w którym wystąpiła sprzedaż. Po dokonaniu zwrotu kasjer biletowy ma obowiązek wystawić fakturę korygującą oraz notę księgową obciążeniową na kwotę odstępnego jeżeli takie zostało pobrane podróżnemu.
11. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą dokonuje dowolna kasa biletowa KM wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet – pod warunkiem przedłożenia do wglądu dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu.
12. W przypadku niespełnienia przez podróżnego warunków określonych w ust. 10 lub ust. 11 zwrot należności za bilet zostanie dokonany przez Wydział Kontroli Dochodów na drodze pisemnego wniosku na zasadach określonych w ust. 6.”.

16. W § 15:

- 1) ust. 1 otrzymuje brzmienie:
- „1. Podróżny musi być zaopatrzony z chwilą rozpoczęcia podróży pociągiem KM w ważny dokument przewozu i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego albo imiennego zobowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości albo potwierdzać swoje dane dokumentem w aplikacji mObywatel. Obowiązek wręczania legitymacji służbowych, poświadczających uprawnienie do ulgi, nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji. Osoby te zobowiązane są okazywać swoje legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych. W przypadku dokumentów okazywanych na nośnikach elektronicznych, należy je udostępnić na każde żądanie w sposób umożliwiający odczytanie/zeskanowanie danych dotyczących dokumentu poświadczającego uprawnienia do korzystania z ulgi/oferty oraz elektronicznego biletu na przejazd.
- Osoba, która odmówi okazania i wręczenia dokumentu/dokumentów jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu i mają zastosowanie odpowiednie postanowienia § 16.”;
- 2) w ust. 2 pierwsze zdanie otrzymuje brzmienie:
- „Kontroli dokumentów przewozu w pociągu dokonują osoby upoważnione przez KM (obsługa pociągu lub kontroler), legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu i nie są zobowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.”;
- 3) w ust. 3 otrzymuje brzmienie:
- „3. Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozu poświadcza fakt przeprowadzania kontroli poprzez:
- 1) skanowanie zamieszczonego na bilecie w wersji papierowej lub w przypadku biletów internetowych i elektronicznych QR kodu 2D lub kodu 1D; albo
 - 2) zamieszczenie pieczętki identyfikacyjnej, odręcznego wpisania numeru pociągu, daty i podpisu.”;
- 4) skreśla się ust. 4;
- 5) ust. 5 skreśla się zapis w brzmieniu „oraz nr dokumentu”;
- 6) po ust. 5 dodaje się nowe ust. 6 – 8 w brzmieniu:
- „6. Podróżny posiadający bilet zakupiony:
- 1) w aplikacji mobilnej powinien okazać właściwy wyświetlony na ekranie urządzenia

- mobilnego bilet poprzez wybranie opcji „Kontrola biletów”;
- 2) przez System IKM powinien okazać i wręczyć do kontroli bilet internetowy w formie wydruku lub okazać na ekranie urządzenia mobilnego w taki sposób, aby obsługa pociągu lub kontroler mogła odczytać i zweryfikować dane zawarte na bilecie i zeskanować kod 2D i/lub kod 1D.
- Przy przejazdach na podstawie biletów okresowych konieczne jest również wyświetlenie na ekranie urządzenia mobilnego Wirtualnej Karty Mazowieckiej. Bilety do kontroli można okazać również w przypadku braku dostępu do Internetu (offline).
7. Jeżeli w trakcie kontroli podróżny okaże:
 - 1) bilet z innym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługuje,
 - 2) bilet normalny wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgowych przejazdów,wówczas obsługa pociągu lub kontroler wydaje podróżnemu nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie. Okazany bilet poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, na zasadach określonych w § 13, bez potrącania odstępnego. W przypadku, gdy podróżny nie może uregulować należności gotówką lub kartą płatniczą, wówczas wystawia się wezwanie na zasadach określonych w § 16 ust. 19.
 8. Dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem, drukowanym na papierze z rolki wg Wzoru nr 2. Zatrzymane dokumenty przesyła się prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy.”.

17. W § 16 otrzymuje brzmienie:

§ 16. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który podczas kontroli w pociągu:
 - 1) nie okazał i nie wręczył:
 - a) ważnego biletu na przejazd,
 - b) ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
 - c) dokumentu potwierdzającego tożsamość, jego wiek albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel, w przypadku korzystania z oferty, która wymaga takiego potwierdzenia;
 - 2) okazał:
 - a) niezalegalizowany albo nie aktywowany bilet,
 - b) dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych albo zafoliowany,
 - c) bilet imienny:
 - ale nie okazał dokumentu potwierdzającego tożsamość albo nie okazał swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel,
 - bez wpisania w sposób trwały imienia i nazwiska w miejscu przeznaczonym na bilecie, chyba, że brakujące dane uzupełnił w trakcie kontroli,
 - którego nie jest właścicielem,
 - d) bilet ulgowy z innym wymiarem ulgi niż mu przysługuje wraz z dokumentem poświadczającym prawo do ulgi o innym wymiarze;
 - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
 - a) odbywa przejazd:
 - drogą dłuższą i nie zgłosił kierownikowi pociągu – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu przed rozpoczęciem przejazdu na tej drodze – zamiaru przejazdu drogą dłuższą niż wskazana na bilecie,
 - poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie i nie zgłosił tego kierownikowi pociągu – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację, od której nastąpiła ta zmiana,
- a należność za ten przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,

- b) rozpoczął podróż przed terminem lub po upływie terminu ważności biletu lub nie zakończył przejazdu przed upływem terminu ważności biletu, bez uzyskania odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem § 8 ust. 7 – 10,
 - c) rozpoczął podróż po zakończeniu strefy czasowej wyjazdu, określonej na bilecie,
 - d) korzysta z dokumentu przewozu wystawionego dla innej osoby lub bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach, np. wpisania imienia, nazwiska;
- 4) przewozi ze sobą w pociągu bagaż ręczny, rower, zwierzęta, bez zachowania zasad, o których mowa w § 17, § 17a, § 18 RP-KM oraz § 43-45 TP-KM.
2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1 może w pociągu u obsługi lub kontrolera:
- 1) nabyć bilet jednorazowy zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, na zasadach określonych w ust. 3, z zastrzeżeniem ust. 1 pkt 4;
 - 2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 6.
3. Przy ustalaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu pobiera się:
- 1) opłatę taryfową za przejazd wg cen podstawowych, określonych w Załączniku do TP-KM:
 - a) od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie albo
 - b) od stacji wyjazdu pociągu – w przypadku braku biletu i braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia podróży do stacji wskazanej przez podróżnego, znajdującej się w obszarze działania KM, nie dalej jednak jak do ostatniej stacji dowolnej linii obsługiwanej przez KM;
 - 2) opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 pkt 17, określoną w Załączniku do TP-KM (Dział IV Opłaty Dodatkowe ust. 3), z zastrzeżeniem § 15 ust. 7.
- Przy odprawie w pociągu nie pobiera się opłaty za wydanie biletu i nie stosuje się opłat wg ofert specjalnych, z wyjątkiem oferty specjalnej obowiązującej na odcinku stacja Modlin – Lotnisko Modlin.
4. Od podróżnego, który oświadcza, że posiada:
- 1) uprawnienie do ulgi, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
 - 2) ważny bilet, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu potwierdzającego tożsamość albo wieku, albo nie potwierdzi swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel,
- obsługa pociągu lub kontroler pobiera należności wskazane w ust. 3. Na wydany bilet zamieszcza się odpowiednie poświadczenie. Pobrane w pociągu należności zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając tego dnia), podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu (przy czym bilet jednorazowy nie może nosić znaków kontroli) i złoży reklamację na warunkach określonych w § 19. Wysokość opłaty manipulacyjnej jest określona w Załączniku do TP-KM (Dział IV Opłaty Dodatkowe ust. 6).
5. Odprawy podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu dokonuje się:
- 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego,
 - 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu, do stacji wskazanej przez podróżnego znajdującej się w obszarze działania KM, nie dalej jednak jak do ostatniej stacji dowolnej linii obsługiwanej przez KM.
6. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 1, odmawiającemu opłacenia należności w pociągu, obsługa pociągu lub kontroler wystawia wezwanie do zapłaty (Wzór nr 2, Wzór nr 6).
7. Wezwanie wystawia się na przejazd jednorazowy, w jedną stronę:
- 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego,
 - 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu, do stacji wskazanej przez podróżnego.
8. Wezwanie wystawia się dla każdego podróżnego na oddzielnym druku, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w ust 13.
9. W celu wystawienia wezwania do zapłaty obsługa pociągu lub kontroler ma prawo żądać od podróżnego okazania lub wręczenia dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, również okazania dokumentu w aplikacji mObywatel, a w razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania (w sposób umożliwiający odczytanie danych) – zwrócić się do funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, które mają, zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości, o podjęcie tych czynności.
10. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu nie pozostał w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez przewoźnika lub organizatora

publicznego transportu zbiorowego albo osobę przez niego upoważnioną do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych.

11. W przypadku:
 - 1) określonym w ust. 9;
 - 2) określonym w ust. 10;
 - 3) okazania przez podróżnego dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, również okazania dokumentu w aplikacji mObywatel, z jednoczesną odmową podania aktualnego adresu zamieszkania, lub
 - 4) gdy KM posiada dokumenty potwierdzające, że adres podany przez podróżnego jest nieaktualny,podróżny zostanie obciążony kosztami ustalenia jego adresu zamieszkania.

W przypadkach określonych w pkt 1 – 4, osoba upoważniona do kontroli ma obowiązek poinformowania podróżnego o obciążeniu kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ, w wysokości określonej w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL (Dz. U. z 2017 r. poz. 2482) i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku, zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (j.t. Dz. U. z 2022 r. poz. 2142 z późn. zm.).
12. Dane osobowe uzyskane przez osoby upoważnione przez KM do kontroli dokumentów przewozu przy wystawieniu wezwania do zapłaty przetwarzane są zgodnie z § 22.
13. Obsługa pociągu lub kontroler wystawia wezwanie do zapłaty oddzielnie dla każdego podróżnego, z wyjątkiem:
 - 1) małoletnich, którzy nie ukończyli lat trzynastu jadących wraz z opiekunem – za przejazd każdej z tych osób wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna, zamieszczając adnotację „*Za przejazd osoby niepełnoletniej(imię nazwisko, data urodzenia, numer PESEL, imiona rodziców/opiekunów, adres)*”;
 - 2) osób z niepełnosprawnością, jadących wraz z opiekunem/przewodnikiem, w przypadkach określonych w § 11 ust. 11 wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna na zasadach określonych w ust. 14, ze wskazaniem osoby z niepełnosprawnością (*imię i nazwisko, data urodzenia, numer PESEL, adres, podstawa niesamodzielności*);
 - 3) uczestników przejazdu grupowego (patrz § 12) – wezwanie do zapłaty wystawia się na przewodnika/opiekuna grupy oddzielnie dla poszczególnych uprawnień.

Kwota wykazana w wezwaniu do zapłaty stanowi sumę opłaty taryfowej i opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r. Wysokość ww. opłaty ustala się jako iloczyn należności za przejazd wyliczonej dla jednej osoby wg indywidualnych uprawnień i liczby osób odbywających przejazd grupowy.
14. Za miejsce ujawnienia przez obsługę pociągu lub kontrolera – podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią przed ujawnieniem – stację rozkładowego zatrzymania pociągu.
15. Wezwanie do zapłaty wydawane manualnie (Wzór nr 6) składa się z następujących części:
 - 1) wezwania do zapłaty;
 - 2) protokołu;
 - 3) odpisu wezwania (wezwanie – odpis);
 - 4) formularza przekazu na wpłatę.

Obsługa pociągu lub kontroler wręcza podróżnemu wezwanie do zapłaty wraz z formularzem przekazu na wpłatę za pokwitowaniem w protokole, który wraz z odpisem wezwania do zapłaty zatrzymuje jako dowody będące podstawą do windykacji należności.
16. Wezwanie do zapłaty powinno zawierać:
 - 1) nazwę i adres siedziby KM;
 - 2) serię i numer wezwania;
 - 3) imię, nazwisko oraz dane osobowe podróżnego (m.in.: adres; rodzaj, serię i nr dokumentu potwierdzającego tożsamość (również numer dokumentu w aplikacji mObywatel);
 - 4) dane dotyczące przejazdu:
 - a) datę i relację przejazdu (od stacji do stacji),
 - b) numer pociągu i klasę wagonu,
 - c) odległość taryfową przejazdu,
 - d) rodzaj taryfy,
 - e) miejsce i godzinę ujawnienia; poprzez miejsce ujawnienia należy rozumieć stację ujawnienia, tj. faktyczną stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu, będącą stacją rozkładowego zatrzymania pociągu);
 - 5) tytuł i wysokość należności do zapłaty, z wyszczególnieniem:

- a) opłaty taryfowej za przejazd,
- b) opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r.;
- 6) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;
- 7) termin uregulowania należności;
- 8) pouczenie o możliwości złożenia odwołania, ze wskazaniem jednostki organizacyjnej, w której można je złożyć oraz o formie złożenia odwołania;
- 9) rubrykę „Uwagi podróżnego”, do dyspozycji podróżnego;
- 10) numer identyfikacyjny sporządzającego;
- 11) informację o obciążeniu podróżnego kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ, w wysokości określonej w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. *w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2482) i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku, zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. *o opłacie skarbowej* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2142, ze zm.).

Ponadto wezwanie do zapłaty może zawierać inne informacje (np. numer i cenę okazanego biletu uznanego za nieważny, uwagi wystawiającego (obsługi pociągu lub kontrolera), adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym).

17. Podróżny:

- 1) ma prawo wniesienia uwag do wezwania do zapłaty w rubryce „Uwagi podróżnego”, podania dodatkowo adresu do korespondencji, w tym adresu e-mail, numeru telefonu kontaktowego;
- 2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania do zapłaty własnoręcznym podpisem w protokole.

Jeśli podróżny odmówi przyjęcia wezwania do zapłaty lub pokwitowania przyjęcia wezwania, obsługa pociągu lub kontroler dokonuje stosownej adnotacji w miejscu przeznaczonym na podpis. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu, KM przesyła je pocztą na adres podróżnego. Odmowa przyjęcia nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania do zapłaty, KM dochodzi ich na drodze postępowania sądowego wraz z odsetkami ustawowymi i kosztami procesowymi.

18. Wystawione wezwanie do zapłaty upoważnia do przejazdu wyłączenie w zakresie na nim wskazanym.

19. Wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił w sposób określony w § 9 ust. 13 brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe:

- 1) gotówką, ale obsługa pociągu lub kontroler nie może wydać mu reszty;
- 2) kartą płatniczą, lecz z przyczyn niezależnych od podróżnego (np. problemy techniczne terminala płatniczego, awaria kasy mobilnej) brak jest możliwości dokonania takiej operacji. Wówczas w wezwaniu do zapłaty obsługa pociągu lub kontroler zamieszcza adnotację w brzmieniu „*Brak możliwości wydania reszty/pobrania opłaty kartą płatniczą – termin płatności 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej w wysokości.....zł i ustawowych odsetek*”.

20. W przypadkach, o których mowa w ust. 19 kwota do zapłaty stanowi sumę należności taryfowych za przejazd, z uwzględnieniem opłat wg ofert specjalnych, z zastrzeżeniem § 9 ust. 14 bez pobierania opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r.

Nieuregulowanie należności w terminie 2 dni od dnia wręczenia wezwania do zapłaty (nie wliczając tego dnia) skutkować będzie naliczeniem opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu – zgodnie z Uchwałą nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r. oraz odsetek ustawowych, poczynwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności, nie wliczając dnia wręczenia.

21. Wskazaną w wezwaniu do zapłaty kwotę podróżny jest zobowiązany wpłacić (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) w terminie 14 dni od daty przejazdu (nie wliczając tego dnia), za pośrednictwem banku lub placówki pocztowej, na rachunek bankowy wskazany w otrzymanym przekazie albo bezpośrednio w punkcie odprawy KM lub w Punkcie Wydziału Windykacji. W przypadku uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), wysokość opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r. obniża się do kwoty, o której mowa w ust. 4 Działu IV Opłaty Dodatkowe Załącznika do TP-KM.

22. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada:

- 1) uprawnienie do ulgowego przejazdu;
- 2) ważny dokument przewozu, ale nie przedstawi ich w pociągu,

wystawia się podróżnemu bilet, zgodnie z postanowieniami ust. 3, a na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu:

a) w przypadku określonym w pkt. 1:

„Podróżny.... (imię, nazwisko i adres wg dokumentu potwierdzającego tożsamość, również dokumentu okazanego w aplikacji mObywatel) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał.... (rodzaj dokumentu - np. legitymacja szkolna, studencka, mDowód itp.)” lub „Podróżny.... (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny dokument... (rodzaj dokumentu), z powodu ... (np. braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty)”

b) w przypadku określonym w pkt 2:

„Podróżny... (imię, nazwisko i adres wg dokumentu potwierdzającego tożsamość, również dokumentu okazanego w aplikacji mObywatel, dowodu osobistego, mDowodu, legitymacji, itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet imienny, ale nie okazał go podczas kontroli.”

W obu przypadkach obsługa pociągu lub kontroler poświadcza adnotację datą, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej i podpisem.

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. 25 oraz § 19 ust. 9 – 11, w terminie 7 dni od daty zdarzenia (nie wliczając tego dnia) i odwołanie w świetle dołączonych dokumentów będzie uzasadnione.

23. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 22, odmawiającemu opłacenia należności w pociągu, obsługa pociągu lub kontroler wystawia wezwanie do zapłaty. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając tego dnia) 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 (nie wliczając tego dnia) na zasadach określonych w ust. 24 – 28.

24. 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.

25. Odwołania przyjmuje i rozpatruje w zakresie, o którym mowa w ust. 24, 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 e-mail odwolania@mazowieckie.com.pl.

26. Do procedury odwołań od wystawionych wezwań do zapłaty mają zastosowanie odpowiednio postanowienia § 19 ust. 4 – 6, 9 – 23.

27. Oprócz danych, o których mowa w § 19 ust. 9 odwołanie powinno zawierać serię i numer wezwania do zapłaty.

28. Podróżny, o którym mowa w ust. 24 może wnieść odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jego otrzymania.

29. Odwołanie, o którym mowa w ust. 24 pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia po upływie terminów określonych w ust. 23 i 28.

30. 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.

31. Jeżeli podróżny, z powodu kradzieży, nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do

ulgowego przejazdu, a także dokumentu stwierdzającego tożsamość w postaci karty z tworzywa sztucznego lub papierowej legitymacji – wezwanie wystawia się na ogólnych zasadach.

Podróżny ma możliwość złożenia odwołania na warunkach określonych w § 19 na podstawie kopii, skanu lub zdjęcia odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia, pod warunkiem załączenia kopii, skanu lub zdjęcia zaświadczenia – wydanego przez uprawniony organ – o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów, z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w § 19 ust. 16.

32. W razie nie uregulowania należności we wskazanym w wezwaniu do zapłaty terminie, KM przysługuje:

- 1) prawo zamieszczenia informacji o zobowiązaniu dłużnika w Krajowym Rejestrze Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A. oraz Biurze Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A.;
- 2) dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.

33. 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.pasażer.gov.pl).

18. § 17 otrzymuje brzmienie:

„§ 17. Przewóz bagażu ręcznego

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić rzeczy, których gabaryty pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie oraz umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Bagaż zabierany przez podróżnego do pociągu KM nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, przeszkadzać innym podróżnym, ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu.
3. Do rozmieszczenia bagażu ręcznego w pociągu służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami, lub inne miejsca, oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.
4. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego bagażu ręcznego, zobowiązany jest stosować się do zaleceń obsługi pociągu.
5. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym bagażem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. KM ponosi odpowiedzialność za bagaż ręczny przewożony pod nadzorem podróżnego tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.
6. KM ponosi odpowiedzialność w przypadku spowodowania utraty lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, w tym wózków inwalidzkich i urządzeń wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, zgodnie z art. 25 rozporządzenia UE 2021/782.
7. W pociągach KM podróżny może przewieźć bezpłatnie jako bagaż ręczny:
 - 1) łatwo przenośne rzeczy, np. plecak, walizka, torba podróżna, karton, narty;
 - 2) wózek inwalidzki lub inny, z którego podczas przejazdu korzysta osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się. Przewóz wózka inwalidzkiego jest możliwy również w przypadku, gdy w trakcie przejazdu nie korzysta z niego osoba z niepełnosprawnością;
 - 3) wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą razem z dzieckiem lub bez dziecka;
 - 4) instrumenty muzyczne, sztalugi i duże teczki rysunkowe, jeżeli nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym;
 - 5) złożoną hulajnogę, w tym o napędzie elektrycznym, z zastrzeżeniem ust. 10;
 - 6) rzeczy określone w § 17a ust. 3;
 - 7) zwierzęta, o których mowa w § 18.
8. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu Międzynarodowego Przewozu Kolejami Towarów Niebezpiecznych (RID), który dostępny jest na stronie www.pkpcargo.com.
9. Wyłączone z przewozu są:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;

- 2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić wagon (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami itp.);
 - 3) zwłok i szczątków zwłok ludzkich;
 - 4) pojazdów z silnikiem spalinowym;
 - 5) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narazić ich na niewygodę;
 - 6) przedmiotów wywołujących odczucie odrazy.
10. Przewóz hulajnogi elektrycznej nie jest możliwy w środkach zastępczej komunikacji autobusowej (ZKA) oraz w autobusach KM na odcinku stacja Modlin – Lotnisko Modlin.
 11. Jeżeli przewóz bagażu ręcznego zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie obsługa pociągu lub kontroler na biletach jednorazowych na przejazd zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystany dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
 12. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego przepisów o przewozie rzeczy, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu rzeczy wyłączonych z przewozu, albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – bez zachowania tych warunków – obsługa pociągu lub kontroler pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, o której mowa w § 2 pkt 17, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty. Okazany bilet jednorazowy na przejazd odpowiednio poświadcza. Podróżnego na najbliższej stacji zatrzymania usuwa się z pociągu; częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi po potrąceniu odstępnego.
 13. Ponadto w przypadku stwierdzenia, że podróżny przewozi:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, KM postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;
 - 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – obsługa pociągu powiadamia o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
 14. W uzasadnionych przypadkach bagaż ręczny przewożony przez podróżnego może być sprawdzany/przeglądany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.”.

19. Dodaje się nowy **§ 17a** w brzmieniu:

§ 17a Przewóz rowerów

1. KM umożliwia przewóz rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor.
2. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu i przewieźć bezpłatnie:
 - 1) jeden rower;
 - 2) rowerek dziecięcy (dwu- lub trójkołowy);
 - 3) rower trójkołowy rehabilitacyjny, przewożony przez osobę z niepełnosprawnością lub osobę o ograniczonej możliwości poruszania się.
3. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym.
4. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. KM ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.
5. Rower można przewozić (w zależności od typu użytego taboru):
 - 1) w pierwszym lub ostatnim przedsiönku składu;
 - 2) w miejscu przystosowanym do przewozu rowerów, oznaczonym odpowiednim piktogramem, o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych).
6. W przypadku gdy miejsca wskazane w ust. 5 nie są dostępne, podróżni muszą zabezpieczyć swoje rowery i podjąć wszelkie rozsądne starania w celu zapewnienia, aby nie spowodowały one szkody innym pasażerom, uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, bagażu lub zakłócenia ruchu kolejowego.

7. Jeżeli przewóz roweru zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie zamieszcza stosowne poświadczenie na bilecie jednorazowym na przejazd. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet, bez potrącania odstępnego.
8. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego przepisów o przewozie rowerów obsługa pociągu lub kontroler pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, o której mowa w § 2 pkt 17, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
9. Przewóz rowerów nie jest możliwy w środkach zastępczej komunikacji autobusowej (ZKA) oraz w autobusach KM na odcinku stacja Modlin – Lotnisko Modlin.
10. Podróżny, który zamierza przewieźć rower, ale nie posiada ważnego biletu na przejazd, zobowiązany jest postąpić zgodnie z zasadami określonymi w § 9 ust. 13.
11. KM może ograniczyć prawo pasażerów do zabierania rowerów na pokład pociągu:
 - 1) ze względów bezpieczeństwa lub ze względów operacyjnych, w szczególności w wyniku ograniczeń dostępności miejsc w godzinach szczytu;
 - 2) w przypadku gdy nie pozwalają na to warunki techniczne taboru;
 - 3) rowerów na podstawie ich wagi i wymiarów.Informacje o ograniczeniu przewozu rowerów w przypadkach wymienionych w pkt 1 – 3 zostaną opublikowane na stronie internetowej KM.

20. **W § 18** otrzymuje brzmienie:

„§ 18. Przewóz zwierząt

1. W pociągach KM podróżny może przewozić bezpłatnie pod swoim nadzorem w ramach bagażu ręcznego małe zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.).
2. KM ponosi odpowiedzialność w przypadku spowodowania utraty lub zranienia psów towarzyszących (tj. psów przewodników i psów asystujących), wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, zgodnie z art. 25 rozporządzenia UE 2021/782.
3. Małe żywe zwierzęta (w tym psy), można przewozić w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, koszach, skrzynkach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Dla rozmieszczenia pojemników, w których przewożone są zwierzęta podróżny może dysponować przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje lub może je umieścić w miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu ręcznego.
4. Przewóz psa (bez pojemnika) – nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa;
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem ust. 5;
 - 3) pies nie zachowuje się agresywnie i nie zakłóca spokoju;
 - 4) podróżny dba o stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa;
 - 5) pies nie zajmuje miejsca siedzącego.
5. Osoba z niepełnosprawnością wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym i do środków transportu kolejowego. Powyższe uprawnienie nie zwalnia osoby z niepełnosprawnością z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę z niepełnosprawnością certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba z niepełnosprawnością nie ma obowiązku zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
6. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu lub kontrolera (np. w innym wagonie, przedsionku), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. W takim przypadku obsługa pociągu lub kontroler dokonuje na bilecie na przejazd stosownego poświadczenia, na podstawie którego podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącania odstępnego.

7. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
 - 2) psów asystentów osób z niepełnosprawnością;
 - 3) psów służbowych z opiekunami.
8. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie na biletach jednorazowych na przejazd zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
9. Jeżeli podróżny przewozi:
 - 1) zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 3 – 4;
 - 2) więcej niż jednego psa (bez transportera)obsługa pociągu lub kontroler pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o ich przewozie, o której mowa w § 2 pkt 17, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
10. Podróżny, który zamierza przewieźć małe zwierzęta domowe lub psa, a nie posiada ważnego biletu na przejazd, zobowiązany jest postąpić zgodnie z zasadami określonymi w § 9 ust. 13.”.

21. W § 19:

- 1) **ust. 3 pkt 2** otrzymuje brzmienie:
 - „2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków elektronicznej komunikacji na adres e-mail: skargi@mazowieckie.com.pl;
 - a) podając w treści e-maila niezbędne dane lub
 - b) na *Formularzu do zgłaszania reklamacji i skargi* (Wzór nr 8) lub za pośrednictwem *Formularza internetowego do zgłaszania reklamacji i skarg*, dostępnych na stronie internetowej KM,
- 2) **w ust. 12** wyrażenie w brzmieniu „*Potwierdzenie przejęcia reklamacji/skargi*” – zastępuje się zapisem w brzmieniu „*Potwierdzenie przejęcia reklamacji/skargi/wniosku* (Wzór nr 9)”;
- 3) skreśla się **ust. 24**.

22. W § 20:

- 1) **ust. 1 i 2** otrzymują brzmienie:
 - „1. KM przyjmuje skargi dotyczące:
 - 1) nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z rozporządzenia UE 2021/782;
 - 2) jakości usług świadczonych przez KM, zachowania pracowników KM, niewywiązania się KM z zawartej umowy przewozu, oferty przewozowej, obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub w każdej innej sprawie, będącej w kompetencji KM.
 2. Skargi składa się w terminie 3 miesięcy od daty zdarzenia, którego ona dotyczy, podając szczegółowy opis zdarzenia, m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu, numer służbowy pracownika obsługi pociągu lub kontrolera.
Po upływie tego terminu skargi pozostawia się bez rozpoznania.”;
- 2) **w ust. 3** po pkt 5 dodaje się pkt 6 w brzmieniu:
 - „6) w formie dokumentowej na *Formularzu do zgłaszania reklamacji i skargi* (Wzór nr 8) lub za pośrednictwem *Formularza internetowego do zgłaszania reklamacji i skarg*, dostępnych na stronie internetowej KM.”;
- 3) **ust. 4** otrzymuje brzmienie:
 - „4. Nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia przyjęcia skargi KM udziela wnoszącemu odpowiedź wraz z uzasadnieniem lub w usprawiedliwionych przypadkach informuje wnoszącego o terminie, krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedzi na skargę przekazywane są taką samą drogą, jaką wpłynęły, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.
Termin rozpatrzenia skargi liczy się od pierwszego dnia następującego po dniu przyjęcia przez KM.”.

23. W § 21:

- 1) w **ust. 5** zapis w nawiasie po sformułowaniu „Pokwitowanie znalezienia rzeczy” otrzymuje brzmienie „Wzór nr 13”;
- 2) dodaje się nowy **ust. 9** w brzmieniu:

„9. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od KM odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji, bądź zostaną przekazane organizacji pożytku publicznego.”.

24. § 22 otrzymuje brzmienie:

§ 22. Dane osobowe

1. Przetwarzanie danych osobowych w Spółce „Koleje Mazowieckie - KM” odbywa się zgodnie z postanowieniami 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) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej RODO;
2. Na podstawie art. 4 pkt 7 RODO, Administratorem Danych jest Spółka „Koleje Mazowieckie–KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 03-802 Warszawa, ul. Lubelska 26.
3. Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt to Warszawa, ul. Lubelska 26, e-mail iod@mazowieckie.com.pl.
4. Administratorem danych osobowych, w rozumieniu RODO Użytkowników usługi *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich (System IKM)* oraz *Aplikacji mobilnej KM* jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
5. Użytkowników *Aplikacji mobilnych partnerów sprzedażowych*, są operatorzy tych aplikacji. Administrator stosuje odpowiednie środki organizacyjne, procedury i standardy techniczne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych, spełniające wymagania RODO.
6. Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c oraz f Administrator danych osobowych przetwarza dane dla celów:
 - 1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu;
 - 2) realizacji obowiązków i uprawnień podróżnego związanych z zawartą umową przewozu;
 - 3) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
 - 4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty;
 - 5) złożonych odwołań od zapłaty za wystawione wezwania do zapłaty;
 - 6) udzielania odpowiedzi na reklamacje i skargi w terminach i formach przewidzianych przepisami;
 - 7) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub osobie z ograniczoną możliwością poruszania się podczas realizacji zgłoszonego przejazdu;
 - 8) czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;
 - 9) wydania faktury VAT;
- 10) zatrzymania przez organ kontrolny dokumentu przewozu albo dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych przejazdów, co do którego istnieje podejrzenie podrobienia, przerobienia.
7. Osoba, której dane osobowe mają być przetwarzane, a do których przetwarzania wymagana jest zgoda, powinna wyrazić zgodę na ich przetwarzanie, zgodnie z art 6 ust. 1 lit. a RODO. Na podstawie art. 4 RODO zgoda powinna mieć charakter dobrowolnego, konkretnego, świadomego i jednoznacznego, okazania woli osoby, której dane dotyczą.
8. Osoba korzystająca z usług KM przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, konieczne do realizacji zawarcia i wykonania umowy, w przypadku:
 - 1) zakupu biletów okresowych – w zakresie imienia i nazwiska;
 - 2) zakupu biletu za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży – w zakresie imienia i nazwiska oraz adresu poczty elektronicznej;
 - 3) konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach – w zakresie informacji o stanie zdrowia;
 - 4) składanych skarg, reklamacji i innych pism w zakresie danych identyfikacyjnych, takich jak: imię, nazwisko oraz dane adresowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi na adres korespondencyjny, adres e-mail.
9. Na podstawie art. 6 ust 1 pkt. a, b, c, e, f RODO przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do wykonania umowy, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze, na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona, a także dla celów obrony

własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń, do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi.

10. Zgoda na przetwarzanie danych dziecka, które nie ukończyło 16 lat, w przypadku korzystania z usług sprzedaży biletów za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży, musi być wyrażona albo zaaprobowana przez osobę sprawującą władzę rodzicielską lub opiekę nad dzieckiem i tylko w zakresie wyrażonej zgody.
11. Osoba, której dane osobowe są przetwarzane i przechowywane ma prawo żądać od Administratora:
 - 1) dostępu do swoich danych (przetwarzanych oraz kopii danych);
 - 2) sprostowania (poprawienia) danych;
 - 3) usunięcia danych przetwarzanych;
 - 4) ograniczenia przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych);
 - 5) przeniesienia danych do innego administratora danych, w zakresie określonym w art. 20 RODO;
 - 6) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych;
 - 7) cofnięcia zgody w dowolnym momencie.
12. Jeżeli osoba, której dane są przetwarzane uzna, że ich przetwarzanie przez Administratora narusza przepisy prawa, wówczas ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
13. KM przetwarza również dane osobowe wynikające z:
 - 1) *Regulaminu sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. (Regulamin eKM);*
 - 2) *Zasad organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się w podróży pociągami Kolei Mazowieckich.*
14. Informacje, o których mowa powyżej zamieszczone są na stronie www.mazowieckie.com.pl

25. Spis Wzorów druków (str. 35) zastępuje się nową stroną 43 – w załączeniu.

26. Wzory druków (str. 37 – 51) zastępuje się nowymi stronami 44–57 – w załączeniu.

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

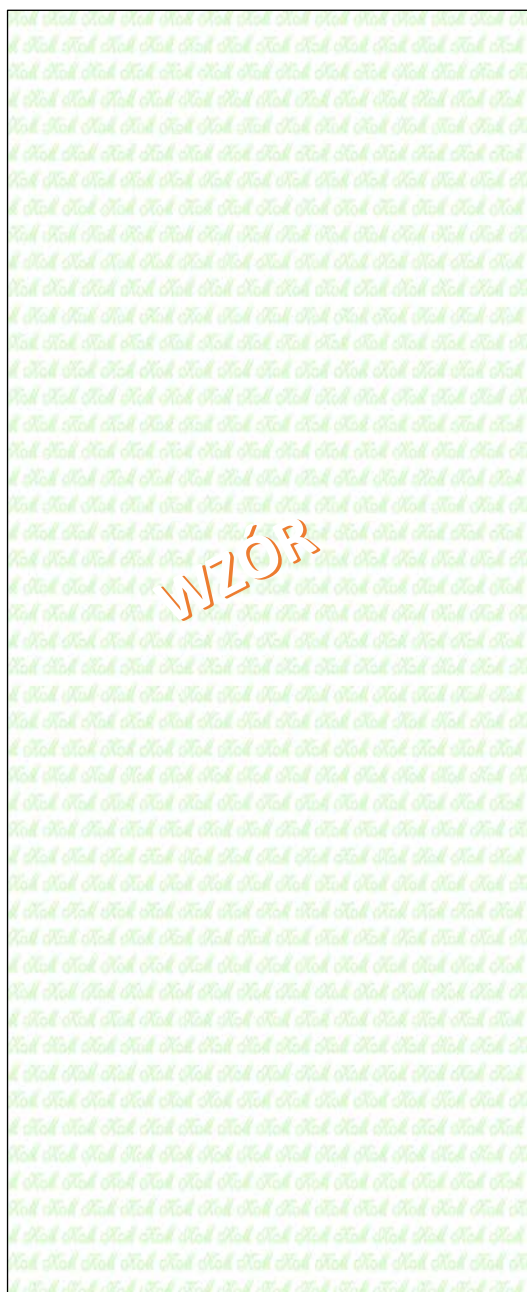
SPIS WZORÓW DRUKÓW

numer wzoru	opis wzoru druku	strona
Wzór nr 1	Papier z rolki do wydruku biletów i innych dokumentów z terminali kasowych rPOS	45
Wzór nr 2	Papier z rolki do wystawiania biletów i innych dokumentów z terminali mobilnych	46
Wzór nr 3	Papier z rolki do wydruku biletów w biletomatach	47
Wzór nr 4	Bilet blankietowy na dopłatę wg taryfy normalnej i z ulgą handlową, wydawany manualnie	48
Wzór nr 5	Bilet blankietowy na dopłatę z ulgą ustawową, wydawany manualnie	49
Wzór nr 6	Wezwanie do zapłaty wydawane manualnie	50 - 50d
Wzór nr 7	Formularz wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet/wydanie faktury	51 - 51a
Wzór nr 8	Formularz do zgłaszania reklamacji i skargi	52 - 52a
Wzór nr 9	Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku	53
Wzór nr 10	Poświadczenie o niewykorzystaniu biletu elektronicznego	54
Wzór nr 11	Poświadczenie o braku możliwości zakupu biletu w kasie	55
Wzór nr 12	Poświadczenie o opóźnieniu/odwołaniu pociągu	56
Wzór nr 13	Pokwitowanie znalezienia rzeczy	57
Wzór nr 14	Zaświadczenie o cenie biletu KM	58

Wzór papieru z rolki do wydruku biletów i innych dokumentów w terminalach kasowych rrPOS

awers

rewers



1. Zasady sprzedaży biletów, warunki przewozu, zasady zmiany umowy przewozu, rezygnacji z przejazdu oraz zwrotu należności za bilety wydane na przejazdy pociągami Spółki „Koleje Mazowieckie-KM” regulują przepisy dostępne na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl.
2. Informacje o prawach pasażera zawarte są na stronie www.pasazer.info.pl.

Życzymy Państwu przyjemnej podróży
„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa
Call Center: 22 364 44 44

KM2725-037-12 (H-037)

WZÓR

1. Zasady sprzedaży biletów, warunki przewozu, zasady zmiany umowy przewozu, rezygnacji z przejazdu oraz zwrotu należności za bilety wydane na przejazdy pociągami Spółki „Koleje Mazowieckie-KM” regulują przepisy dostępne na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl.
2. Informacje o prawach pasażera zawarte są na stronie www.pasazer.info.pl.

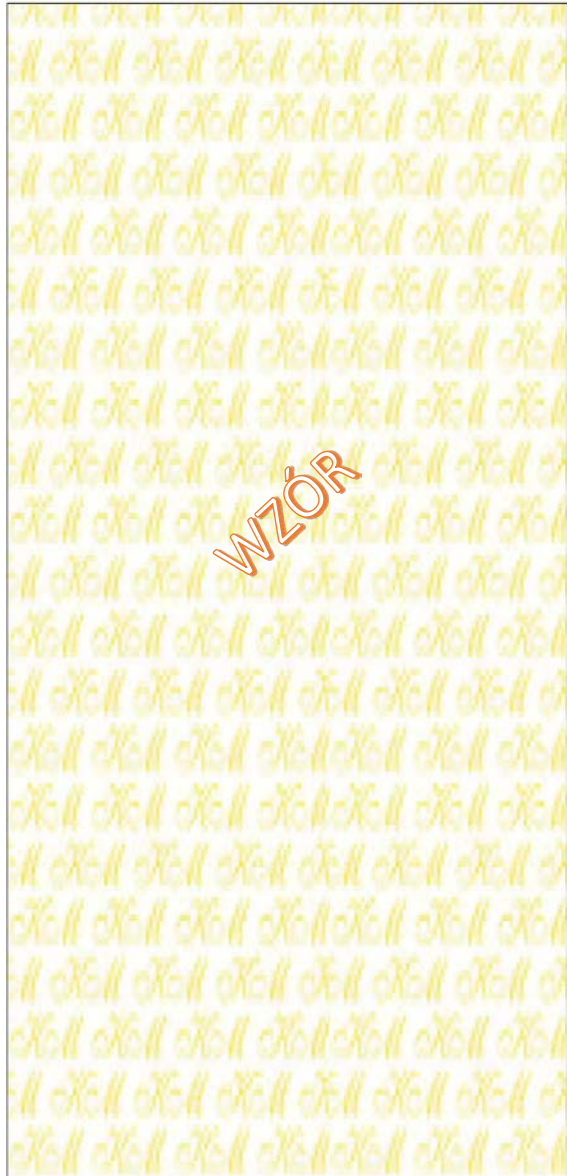
Życzymy Państwu przyjemnej podróży
„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa
Call Center: 22 364 44 44

KM2725-037-12 (H-037)

Wzór papieru z rolki do wydruku biletów i innych dokumentów w terminalach mobilnych

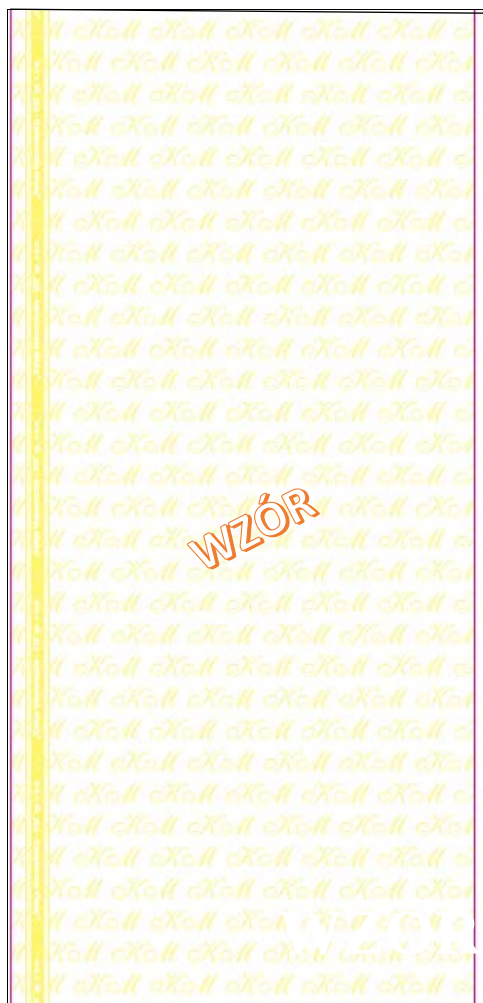
awers

rewers



Wzór papieru z rolki do wydruku biletów w biletomatach

awers



rewers



**Wzór biletu blankietowego na dopłatę wg taryfy normalnej i z ulgą handlową
(wydawany manualnie)**

BILET
BLANKIETOWY NA DOPLATĘ

Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o.
NIP: 113-25-20-369

Seria Aa Nr 0000001 (stempel kasy wydawca)

wydany w poc. nr dnia

do biletu nr

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

od st. do st.

Podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km

*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat-
przejście do

od st. do st. przez	Opłaty	
	zł	gr

Dopłata do

*) Opłata dodatkowa	*) Opłata za wydanie biletu w pociągu		

Ważny dni	Razem		
	Potrącono		
	Pobrano		

Stempel identyfikacyjny
*) Niepotrzebne skreślić

*) PTU

KM 27S-013-02 (H-013)

GRZBIET BILETU
BLANKIETOWEGO NA DOPLATĘ

Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o.
NIP: 113-25-20-369

Seria Aa Nr 0000001 (stempel kasy wydawca)

wydany w poc. nr dnia

do biletu nr

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

od st. do st.

Podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km

*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat-
przejście do

od st. do st. przez	Opłaty	
	zł	gr

Dopłata do

*) Opłata dodatkowa	*) Opłata za wydanie biletu w pociągu		

Ważny dni	Razem		
	Potrącono		
	Pobrano		

Stempel identyfikacyjny
*) Niepotrzebne skreślić

*) PTU

KM 27S-013-02 (H-013)

**Wzór biletu blankietowego na dopłatę z ulgą ustawową
(wydawany manualnie)**

Koleje Mazowieckie **BILET** „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. NIP: 113-25-20-369
BLANKIETOWY NA DOPŁATĘ
z ulgą ustawową%
Seria Aa Nr **0101626** (stempel kasy wydania)
wydany w poc. nr dnia
*) do biletu nr - łącznie z biletem nr
osób kl. poc. km zł gr
od st. do st.
Podstawa wyliczenia osób kl. poc. km
*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą różnica opłat-
przejście do
od st. Oplaty zł gr
do st.
przez
Dopłata do
*) Oplata dodatkowa *) Oplata za wydanie biletu w pociągu
Ważny dni Razem
Potracono
Pobrano
Stempel identyfikacyjny *) PTU
*) Niepotrzebne skreślić

Koleje Mazowieckie **GRZBIET BILETU** „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. NIP: 113-25-20-369
BLANKIETOWEGO NA DOPŁATĘ
z ulgą ustawową%
Seria Aa Nr **0101626** (stempel kasy wydania)
wydany w poc. nr dnia
*) do biletu nr - łącznie z biletem nr
osób kl. poc. km zł gr
od st. do st.
Podstawa wyliczenia osób kl. poc. km
*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą różnica opłat-
przejście do
od st. Oplaty zł gr
do st.
przez
Dopłata do
*) Oplata dodatkowa *) Oplata za wydanie biletu w pociągu
Ważny dni Razem
Potracono
Pobrano
Stempel identyfikacyjny *) PTU
*) Niepotrzebne skreślić

Wzór wezwania do zapłaty (wydawane manualnie)

strona czołowa

„Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa NIP 113-25-20-369		WEZWANIE do zapłaty		Nazwisko	
				Imię	
				Zam.	
				ul.	
Seria CF Nr 00 000000		nr domu		nr lokalu	
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 / naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt)		Rodzaj usługi		U / H')	
w dniu od stacji		Opłata taryfowa za przejazd		 zł	
do stacji przez		Opłata dodatkowa ¹⁾		 zł	
poc. Nr w kl. km wg taryfy		Razem		 zł	
Miejsce ujawnienia		Potrącono cenę okazanego biletu		 zł	
Załączniki		Do zapłaty:		 zł	
Sporządził (stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)		Uwaga! W razie uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa ulega obniżeniu o ok. 20% i wraz z opłatą taryfową za przejazd, należność do zapłaty wynosi:		Ogółem do zapłaty: do 7 dni zł	
II. Dane osobowe podróżnego²⁾		Wezwanie otrzymałem/am i oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a, iż administratorem danych osobowych jest „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa oraz o przysługującym mi prawie dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania.		podpis podróżnego tel. kontaktowy	
Gmina - województwo		III. Uwagi organu kontrolnego		godz. ujawnienia	
P E S E L		Imiona rodziców		WZÓR	
Data urodzenia		Rodzaj dokumentu		IIIa. Uwagi podróżnego	
Seria i Nr dok.		Wydanego przez		Podróżnego przekazano na stacji	
..... (miejscowość)		 (data wydania)		przyjmujący przekazujący	
..... (miejscowość)		 (data wydania)		KM 2725-004-142(H-004)	

Wzór wezwania do zapłaty - POUCZENIE

strona odwrotna

POUCZENIE

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

- 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., znajdującym się w holu kasowym na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 24 w dniach roboczych i godzinach wskazanych na stronie www.mazowieckie.com.pl.

Uwaga! W przypadku uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa ulega obniżeniu do wysokości wskazanej w Dziale IV Załącznika do Taryfy Przewozowej „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM), zamieszczonego na stronie www.mazowieckie.com.pl.

W razie nie opłacenia wezwania w terminie 3 miesięcy od jego doręczenia, przewoźnik dochodzić będzie tych należności wraz z odsetkami i kosztami postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy *Prawo przewozowe*.

W przypadku braku płatności informację o nieuregulowanych zobowiązaniach zgodnie z ustawą o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych będą przekazywane do: Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A., ul. Danuty Siedzikówny 12, 51-214 Wrocław, www.krd.pl oraz Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. ul. Jacka Kaczmarskiego 77, 02-679 Warszawa, www.big.pl. Dłużnik może zgłosić do wierzyciela, przed przekazaniem przez niego informacji gospodarczej, sprzeciw wobec zamiaru przekazania danych do biura.

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) do kumantowej - 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 dniach i godzinach wskazanych na stronie www.mazowieckie.com.pl.

Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w kwocie określonej w Dziale IV Załącznika do Taryfy Przewozowej „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM), zamieszczonego na stronie www.mazowieckie.com.pl, 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 przekazanie - w czasie odbywania przejazdu - uprawnień 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: ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* oraz rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego).

Podróżny, który pomimo nie uiszczenia dwukrotnie nalożonych 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 wykroczeń*.

Na podstawie	niniejszego	wezwania	pobrano	od	podróżnego	w	dnio		kwotę		należności		zł.....	gr
słownie:														

..... (stempel kasy i podpis kasiera)

(podpis zwierzchnika służbowego)

1) Opłata dodatkowa pobrana w razie stwierdzenia faktu odpowiedniego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu (Uchwała nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zalmowanych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publikującym transportie zbiorowym (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2017 r. poz. 597)).

2) Administratorem danych osobowych umieszczonych w 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 powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt to Warszawa, ul. Lubelska 26 mail: info@mazowieckie.com.pl. Dane osobowe przetwarzane są w celu windykacji należności i przeciwdziałania wyłudzeniom przesyłek zgodnie z art. 121 § 1 Kodeksu wykroczeń. Osobie, której dotyczą dane osobowe, przysługuje prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania. Dane osobowe zbierane są na podstawie art. 33a ust. 7 pkt 1 ustawy *Prawo przewozowe*. Dane będą przetwarzane do zakończenia procesu windykacji. Dane przetwarzane w niniejszym celu mogą zostać udostępnione tylo wyłączenie w celu wykonania zadań wynikających z przepisów prawa. Odbiorcami danych mogą być Sądy, Komencje Sądowi oraz instytucje działające na mocy odrębnych przepisów prawa. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego, ani nie będą podległy profilowaniu.

3) Podotróżny przysięga prawo dostępu do swoich danych, ich sposowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawo do kaptowania i przetwarzania danych oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdyż wina, 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).

Wzór wezwania do zapłaty – PROTOKÓŁ

[illegible]

Wzór wezwania do zapłaty – ODPIS

„Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa NIP 113-25-20-369		WEZWANIE ODPIS		Nazwisko Imię Zam. ul.	
Seria CF Nr 00 000000				nr domu nr lokalu	
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 / naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt)					
w dniu od stacji do stacji przez poc. Nr w kl. km wg taryfy Miejsce ujawnienia Załączniki		Rodzaj ulgi)		U / H)	
		Opłata taryfowa za przejazd		 zł	
		Opłata dodatkowa)		 zł	
Razem				 zł	
Potracono cenę okazanego biletu				 zł	
Do zapłaty:				 zł	
Uwaga! W razie uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa ulega obniżeniu o ok. 20% i wraz z opłatą taryfową za przejazd, należność do zapłaty wynosi:					
Ogółem do zapłaty: do 7 dni zł					
Wezwanie otrzymałem/am i oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a, iż administratorem danych osobowych jest „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa oraz o przysługującym mi prawie dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania.					
podpis: tel. kontaktowy					
III. Uwagi organu kontrolnego				godz. ujawnienia	
.....					
IIIa. Uwagi podróżnego					
.....					
Podróżnego przekazano na stacji				przyjmujący przekazujący	
) niepotrzebne skreślić *) patrz pouczenie na odwrocie					
KM 2725-004-142(H-004)					

Wzór wezwania do zapłaty – PRZEKAZ

rachunek odbiorcy		nazwa odbiorcy	
Bank Gospodarstwa Krajowego		"KOLEJE MAZOWIECKIE - KM" S.P.ZO.O.	
60 1130 1017 0020 0972 8020 0005		nazwa odbiorcy od.	
		WARSZAWA, UL. LUBELSKA 26	
odbiorca	Koleje Mazowieckie - KM sp. z o.o.	nr rachunku odbiorcy	kwota
do wezwania	Seria CF	60113010170020097280200005	
Nr	00000000	waluta	PLN
kwota	 zł	WP	
słownie		nr rachunku zleciennodawcy (przelew) / kwota słownie (wpłata)	
.....		nazwa zleciennodawcy	
.....		nazwa zleciennodawcy cd.	
zleciennodawca		tytułem	
.....		NALEŻNOŚĆ ZA PRZEJAZD	
.....		DO WEZWANIA	
.....		Seria CF Nr	00000000
			06
		Oплата:	
		pieczęć, data i podpis(y) zleciennodawcy	



Koleje
Mazowieckie

Strona 1 z 2

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE FORMULARZA

Bilet jednorazowy niewykorzystany:

☐ wydanie faktury

☐ całkowicie

☐ częściowo

Bilet okresowy niewykorzystany:

☐ całkowicie

☐ częściowo

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa

Data złożenia:

Dane składającego:

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) :

- [illegible]

6. Sposób przekazania przez Spółkę KM odpowiedzi:

- ☐ na adres e-mailowy: ☐ na adres do korespondencji podany w formularzu

Wzór formularza do zgłaszania reklamacji i skargi

awers

FORMULARZ DO ZGŁASZANIA
REKLAMACJI I SKARGI

Strona 1 z 2

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE FORMULARZA

(Formularz wypełniony nieczytelnie zostanie pozostawiony bez rozpoznania)

☐ reklamacja ☐ skarga

W przypadku reklamacji należy dołączyć oryginał/kserokopię biletu oraz oryginały/kserokopie dokumentów związanych z wysokością roszczenia. Należy także określić wysokość roszczenia.

W przypadku skargi należy dołączyć dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu, np. oryginał/kserokopię biletu.



Pieczęć potwierdzająca przyjęcie formularza przez
Wydział Skarg i Reklamacji Spółki KM

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa

Data złożenia:

Data zdarzenia:

Dane składającego:

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 mailowy, tj.
 - ☐ na adres do korespondencji podany w formularzu

Miejsce zdarzenia:**Pociąg****Kasa/Peron**

Numer pociągu:

Miejscowość:

Relacja (skąd i dokąd):

Nr kasy/peronu:

Godzina odjazdu:

Godzina zdarzenia:

Odjazd ze stacji

Wzór formularza do zgłaszania reklamacji i skargi

rewers

FORMULARZ DO ZGŁASZANIA REKLAMACJI I SKARGI

Strona 2 z 2

Roszczenie (w przypadku reklamacji):

Kwota	Z tytułu

Opis i uzasadnienie reklamacji lub skargi

WZÓR

Wykaz załączonych dokumentów:

.....

.....

.....

Zapoznałem/am się z poniższym pouczeniem oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych:

.....
podpis składającego/ zgoda składającego udzielona telefonicznie

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 będą wyłącznie w celu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację lub skargę. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust 1 litera a 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) oraz § 6 ust. 3 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanów przesyłek i postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 z 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 przekaze je wraz ze złożoną sprawą.

Dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat.

Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo do:

- Usłone, ktore dane dotyczq przysluguje prawo do:
- 1) dostepu do tresci swoich danych, ich sprostowania, usunienia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofniecia zgody w dowolnym momencie bez wplywu na zgodnosć z prawem przetwarzania;
- 2) wniesienia skargi do Urzedu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iz 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.

Przyjmujący: (podpis przyjmującego) (data i godz.) (miejsce)

Wzór potwierdzenia przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku

awers

	POTWIERDZENIE przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku*
Imię i nazwisko Podróżnego	
.....	
Datownik i czytelny podpis przyjmującego	
<i>Termin rozpatrywania: reklamacji - 30 dni, skarg i wniosków - 1 miesiąc</i>	
<i>Informacja dla podróżnych pod nr Call Center 22 364 44 44 czynny całodobowo</i> <i>Oplata za połączenie zgodna z taryfą operatora.</i>	
<i>*niepotrzebne skreślić</i>	
KM-22 KM-2725-034-31 (H-034)	

rewers

Informacja Administratorem danych osobowych umieszczonych na niniejszym potwierdzeniu jest „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/skarg/wniosków na podstawie zgody wynikającej z art. 6 ust 1 litera a 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). Dane będą przetwarzane w czasie rozpatrywania reklamacji/skarg/wniosków. Osobie, której dotyczą dane osobowe, przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawo do kopiowania i przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu. Podróżny ma prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych Spółki KM: iod@mazowieckie.com.pl.
--

Wzór poświadczenia o niewykorzystaniu biletu elektronicznego

awers

	POŚWIADCZENIE o niewykorzystaniu biletu elektronicznego		Seria A Nr 0000000 oryginał
	☐ całkowitego ☐ częściowego niewykorzystania biletu elektronicznego nr Rezygnacja od stacji do stacji Numer nowo nabytego biletu Data i godzina zgłoszenia się podróżnego Uwagi:		
..... datownik/znakownik i czytelny podpis kasjera/kierownika pociągu/konduktora			
POUCZENIE Warunkiem ubiegania się o zwrot należności za niewykorzystany bilet na podstawie niniejszego Poświadczenia jest dokonanie zwrotu biletu w aplikacji mobilnej, podczas dokonywania zwrotu należy podać numer poświadczenia. O zwrot należności należy wystąpić w drodze pisemnej reklamacji do „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. Wydział Kontroli Dochodów ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa załączając niniejsze Poświadczenie.			
KM-2725-033-02 (H-033)			

rewers

	POŚWIADCZENIE o niewykorzystaniu biletu elektronicznego		Seria A Nr 0000000 Kopia
	☐ całkowitego ☐ częściowego niewykorzystania biletu elektronicznego nr Rezygnacja od stacji do stacji Numer nowo nabytego biletu Data i godzina zgłoszenia się podróżnego Uwagi:		
..... datownik/znakownik i czytelny podpis kasjera/kierownika pociągu/konduktora			
POUCZENIE Warunkiem ubiegania się o zwrot należności za niewykorzystany bilet na podstawie niniejszego Poświadczenia jest dokonanie zwrotu biletu w aplikacji mobilnej, podczas dokonywania zwrotu należy podać numer poświadczenia. O zwrot należności należy wystąpić w drodze pisemnej reklamacji do „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. Wydział Kontroli Dochodów ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa załączając niniejsze Poświadczenie.			
KM-2725-033-02 (H-033)			

Wzór poświadczenia o braku możliwości zakupu biletu w kasie

awers

	Koleje Mazowieckie
..... pieczętka kasy biletowej	
POŚWIADCZENIE NR 00000	
o braku możliwości zakupu biletu w kasie	
z powodu: ☐ prz. w zasilaniu	
☐ awarii kasy	
☐ innego	
(jakiego?)	
..... data, godz. wydania	PROSZĘ ODWRÓCIĆ

rewers

POUCZENIE
Podróżny zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czola składu) i zgłosić się do kierownika pociągu, w celu nabycia biletu.
Opłata dodatkowa nie jest pobierana.
Wydano bilet nr.....
KM 2725-016-01 (H-016)

Wzór poświadczenia o opóźnieniu/odwołaniu pociągu

 Koleje Mazowieckie	Poświadczenie o opóźnieniu/odwołaniu^{*)} pociągu W dniu pociąg (numer) relacji: jest/był opóźniony/odwołany^{*)} minut. (datownik/znakownik i podpis kasjera/kierownika pociągu) ^{*)} niepotrzebne skreślić KM-2725-030-01(H-030)
---	---

Wzór pokwitowania znalezienia rzeczy

awers

 POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY Seria KM Nr 000000		
1. Oryginal		
2. Dane znalazcy*/osoby przyjmującej:		
3. Data i miejsce znalezienia/przekazania:		
4. Opis rzeczy znalezionej:		
5. Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej:		
(data i czytelny podpis znalazcy*)		
6. Data i czytelny podpis osoby przekazującej*:	7. w pociągu	8. w kasie
9. Data i czytelny podpis osoby przyjmującej:		
* informacja na odwrocie pokwitowania KM 2725-023-32 (H-023)		

rewers

Klauzula informacyjna Na podstawie 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 administratorem Pani/Pana danych jest Spółka „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03 - 802 Warszawa. NIP: 1132520369, REGON: 015876404. Administrator danych w celu należytej ochrony danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03 - 802 Warszawa, z którym można skontaktować się, pisząc na adres e-mail: iod@mazowieckie.com.pl. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zobowiązań wynikających z przyjmowania, przekazywania, wydawania/likwidacji rzeczy znalezionej w pociągu Spółki „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o., zgodnie z ustawą z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych. Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom z wyjątkiem tych, które są uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów obowiązującego prawa. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa. Ma Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ul. Lubelska 26 03-802 Warszawa
--

Awers

 POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY Seria KM Nr 000000		
1. Kopia		
2. Dane znalazcy*/osoby przyjmującej:		
3. Data i miejsce znalezienia/przekazania:		
4. Opis rzeczy znalezionej:		
5. Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej:		
(data i czytelny podpis znalazcy*)		
6. Data i czytelny podpis osoby przekazującej*:	7. w pociągu	8. w kasie
9. Data i czytelny podpis osoby przyjmującej:		
* informacja na odwrocie pokwitowania KM 2725-023-32 (H-023)		

Rewers

Klauzula informacyjna Na podstawie 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 administratorem Pani/Pana danych jest Spółka „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03 - 802 Warszawa. NIP: 1132520369, REGON: 015876404. Administrator danych w celu należytej ochrony danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03 - 802 Warszawa, z którym można skontaktować się, pisząc na adres e-mail: iod@mazowieckie.com.pl. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zobowiązań wynikających z przyjmowania, przekazywania, wydawania/likwidacji rzeczy znalezionej w pociągu Spółki „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o., zgodnie z ustawą z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych. Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom z wyjątkiem tych, które są uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów obowiązującego prawa. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa. Ma Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ul. Lubelska 26 03-802 Warszawa
--

Wzór zaświadczenia o cenie biletu KM



....., dnia.....

.....
(pieczęć nagłówkowa)

Zaświadczenie o cenie biletu KM

Zaświadcza się, że cena biletu **jednorazowego/okresowego** odcinkowego imiennego tygodniowego, dwutygodniowego, miesięcznego, kwartalnego* wg taryfy normalnej/ulgowej/specjalnej* na przejazdu „tam”/”tam i z powrotem”*, w klasie 2 pociągami osobowymi uruchamianymi przez Kolej Mazowieckie w relacji, (.....km) wynosi – zł (słownie zł).

Zaświadczenie wydaje się na wniosek Pana/i.....
celem przedłożenia w Urzędzie Pracy /Zakładzie pracy*.

.....
(data i podpis wystawcy)

*- niepotrzebne skreślić

KM 2725-029-01 (H-029)