

Zmiana Nr 19
Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt
przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)

obowiązuje od 1 grudnia 2024 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. W § 13:

1) **ust. 17** otrzymuje brzmienie:

„17. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą lub BLIKIEM dokonuje punkt odprawy KM wyposażony w terminal płatniczy na kartę płatniczą, bez konieczności okazywania przy zwrocie potwierdzenia płatności kartą.
Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.”;

2) skreśla się **ust. 18**.

2. W § 14:

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

„2. Za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania:

1) odcinkowy:

- a) tygodniowy lub dwutygodniowy – zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności,
- b) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
- c) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem trzydziestego dnia terminu ważności;

2) sieciowy:

- a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
- b) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem trzydziestego dnia terminu ważności,
- c) roczny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,

3) okresowy strefowy imienny KM:

- a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
- b) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem trzydziestego dnia terminu ważności,

z zastrzeżeniem ust. 7.”;

2) w **ust. 5** zdanie pierwsze otrzymuje brzmienie:

„Każdy punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów, dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne, z wyjątkiem biletów rocznych.”;

3) w **ust. 6**:

- a) skreśla się pkt 1,
- b) pkt 2 i 3 otrzymują odpowiednio numerację 1 i 2,
- c) w trzecim zdaniu zapis „w pkt. 1 – 3” zastępuje się zapisem „w pkt. 1 – 2”,
- d) w ostatnim zdaniu na końcu kropkę zastępuje się przecinkiem i dodaje zapis w brzmieniu:
„bądź w przypadku reklamacji złożonej elektronicznie skanu lub zdjęcia biletu przekreślonego

po przekątnej opatrzonego napisem ZWROT wzdłuż linii przekreślenia, z zastrzeżeniem § 19 ust.16.”;

4) **skreśla się ust. 8;**

5) **ust. 11** otrzymuje brzmienie:

„11. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą lub BLIKIEM dokonuje punkt odprawy KM wyposażony w terminal płatniczy na kartę płatniczą, bez konieczności okazywania przy zwrocie potwierdzenia płatności kartą. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.”;

6) **w ust. 12** skreśla się zapis w brzmieniu „lub ust. 11”.

2. W części Wzory druków:

- 1) Wzór nr 6 – 6(4) *Wezwanie do zapłaty (wydawane manualnie)* – str. 50 – 50d;
- 2) Wzór nr 7– 7(1) *Formularz wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet/wydanie faktury* – str. 51 – 51a;
- 3) Wzór nr 9 *Potwierdzenie przyjęcia skargi/reklamacji* – (str. 53)
zastępuje się nowymi wzorami – w załączeniu.

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

Wzór wezwania do zapłaty (wydawane manualnie)

Wzór nr 6

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.		nr domu		nr lokalu	
Seria CF Nr 00 000000															
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 przewoźnie rzeczy i zwierząt¹⁾															
w dniu		od stacji		przez		w kl. km		wg taryfy							
poc.		Nr		w kl.		km		wg taryfy							
Miejsce ujawnienia															
Załączniki															
II. Dane osobowe podróznego²⁾ Gmina - województwo P E S E L Imiona rodziców Data urodzenia Rodzaj dokumentu Seria i Nr dok. Wydanego przez															
Sporządził (stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)															
III. Uwagi organu kontrolnego podpis podróznego tel. kontaktowy godz. ujawnienia															
IV. Uwagi podróznego															
Podróżnego przekazano na stacji przekazujący przyjmujący przekazujący KM 2725-004-162(H-004)															
¹⁾ niepotrzebne skreślić ²⁾ patrz pouczenie na odwrocie															

strona odwrotna

POUCZENIE

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

- (1) na rachunek Nr 60 1130 1017 0020 0972 8020 0005 Bank Gospodarstwa Krajowego;
- (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 „Kolej Mazowieckich - KM” (TP-KM) zamieszczonego na stronie www.mazowieckie.com.pl.

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. Modzelewskiego 77A, 02-679 Warszawa, www.big.pl. Dłużnik może zgłosić do wierzyciela, przed przekazaniem przez niego informacji gospodarczej, sprzeciw wobec zamiaru przekazania danych do biura.

20 upływie 3 miesięcy od doręczenia wezwania, KM dochodzić będzie tych należności wraz z odsetkami i kosztami postępowania sądowego - art. 75 ustawy Prawo przewozowe.

Odwolanie można złożyć - nie później niż w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania:

- 1) w formie pisemnej:
 - a) w Punkcie Wydziału Windykacji na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 24, lub w dowolnym punkcie odprawy,
 - b) przesyłką pocztową na adres: „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o. Wydział Windykacji, ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa;
 - c) dokumentowej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej - na adres: odwolania@mazowieckie.com.pl

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

Należności wykazane w wzewzaniu zostaną umorzone po uiszczeniu w terminie 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając tego dnia) opłaty manipulacyjnej określonej w Załączniku do Taryfy Przewozowej „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM) zamieszczonego na stronie www.mazowieckie.com.pl pod warunkiem przedłożenia dowodu uiszczenia opłaty manipulacyjnej. Do odwołania należy dołączyć:

- 1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika KM, wystawcę, notariusza) kopię dokumentu posiadającego posiadanie – w czasie odbywania przejazdu - uprawnień do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu lub kopię dokumentu przewozu ważnego w czasie odbywania przejazdu;
- 2) serie i numer wezwania do zapłaty oraz kopie dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej na wskazany rachunek bankowy.

W razie niespełnienia chociażby jednego z wyżej określonych warunków odwołanie nie będzie uwzględnione (podstawa prawna: ustawa *Prawo przewozowe* oraz rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przewyżek oraz postępowania reklamacyjnego).

Kto, pomimo nie uszczerbienia należności na niego tytułu przewoź koleją, ponosi odpowiedzialność określona w art. 121 *Kodeksu wykroczeń*.

W razie odmowy podania aktualnego adresu zamieszkania lub podania błędnego adresu, podróżny może zostać obciążony kosztami jego uzyskania z rejestru PESEL

Na	podstawie	niższego	wezwania	pobrano	od	podróżnego	w	dnia	kwotę	należności	zł	gr
(słownie:.....)												
(podpis zwierzczeniaka służbowego)												
(stempel kasy i podpis kasiera)												

- [illegible]

Wzór wezwania do zapłaty – PROTOKÓŁ

„Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa NIP 113-25-20-369		PROTOKÓŁ		Nazwisko		Imię		Zam.		ul.	
Seria CF Nr 00 000000											
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		Razem		Potracono cenę okazanego biletu		Do zapłaty:		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:	
Sporządził (stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)		Ogółem do zapłaty: do 7 dni		Zł							
II. Dane osobowe podróżnego ³⁾											
Gmina - województwo											
P E S E L											
Imiona rodziców											
Data urodzenia											
Rodzaj dokumentu											
Seria i Nr dok.											
Wydanego przez											
..... (miejscowość) (data wydania)											
III. Uwagi organu kontrolnego											
godz. ujawnienia											
Wzwanie otrzymane/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											
IIIa. Uwagi podróżnego											
IIIb. Uwagi przekazano na stacji											
Przyjmujący											
Przekazujący											
KM 2725-004-162(H-004)											

Seria CF Nr 00 000000

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 w stacji od stacji
 do stacji przez
 poc. Nr w kl. km wg taryfy
 Miejsce ujawnienia
 Załączniki

Sporządził (stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)

II. Dane osobowe podróżnego²⁾)

Gmina - województwo

PESEL

Imiona rodziców

Data urodzenia

Rodzaj dokumentu

.....
Seria i Nr dok.

Wydanego przez

..... (miejscowość) (data wydania)

Nazwisko

Imię

Zam.

1.

 U/H^2

Rodzaj ulgi)

Oplata taryfowa za przejazd

.....Z

Oplata dodatkowa')

.....2

Razem

.....12

Potracono cenę okazanego biletu

12.....

Do zapłaty:

12.....

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

Wzwanie 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 przysługującym mi prawie dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania.

..... podpis podróżnego tel. kontaktowy

III. Uwagi organu kontrolnego

godz. ujawnienia

IIIa. Uwagi podróżnego

Podróżnego przekazano na stacji

przekazujący

KM 2725-004-162(H-004)

POWOD/POKWITOWANIE DLA ZLECENIODAWCY

**Przekaz należy wypełnić
czytelnie, dużymi
drukowanymi literami,
każda w oddzielnej kratce**

rewers

 Koleje Mazowieckie	FORMULARZ WNIOSKU O ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANY BILET/WYDANIE FAKTURY
---	---

Strona 2 z 2

uzasadnienie /treść zgłaszanego wniosku

Wykaz załączonych dokumentów:

Bilet nr:

Inne:

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

.....
podpis składającego

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 realizacji zadań wynikających z realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu. 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 stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 ze zm.). Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich przetwarzanie jest konieczne do rozpatrzenia wniosku o zwrot należności za bilet lub wystawienie faktury

Dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat.

Osobie, której dane dotyczą, przysługują prawo do:

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

Kontakt do Inspektora Ochrony Danych z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie, 03-802 Warszawa, e-mail: iod@mazowieckie.com.pl

.....

(data, godzina i miejsce przyjęcia wniosku)

.....

(podpis przyjmującego)

KM2725-035-11 (H-035)

19

WZÓR POTWIERDZENIA PRZYJĘCIA REKLAMACJI/SKARGI/WNIOSKU

Awers

	Seria KM Nr 000000
	POTWIERDZENIE przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku*
Imię i nazwisko Podróżnego	
	
Datownik i czytelny podpis przyjmującego	
Termin rozpatrywania: reklamacji - 30 dni , skarg i wniosków - 1 miesiąc	
Informacja dla podróżnych pod nr Call Center 22 364 44 44 czynny całodobowo Oplata za połączenie zgodna z taryfą operatora.	
*niepotrzebne skreślić	
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.
--