

Zmiana Nr 21
Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt
przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)

obowiązuje od 1 września 2025 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 § 2 *Słownik określeń i skrótów*: dodaje się pkt 36a w brzmieniu:

„36a) system elektronicznej sprzedaży biletów – System IKM, aplikacja mobilna Kolei Mazowieckich oraz aplikacje i serwisy partnerów sprzedażowych, za pośrednictwem których można nabyć bilety na przejazdy pociągami KM na zasadach określonych w *Regulaminie sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. (Regulamin eKM)*.”;

2. W § 5:

1) w ust. 5:

a) pkt 4 otrzymuje brzmienie:

„4) w systemie elektronicznej sprzedaży biletów - tylko nabyć, na zasadach określonych w Regulaminie eKM”,

b) skreśla się pkt 5;

2) w ust. 6:

a) pkt 1 skreśla się zapis „w biletomacie”,

b) pkt 2 :

– lit. b otrzymuje brzmienie:

„b) w pociągu - u obsługi pociągu i kontrolera wyłącznie kartą zbliżeniową.”;

– lit. d otrzymuje brzmienie:

„d) w systemach elektronicznej sprzedaży biletów;”;

3) w ust. 9 dodaje się pkt 7 w brzmieniu:

„7) okazany w formie zdjęcia, skanu, zrzutu ekranu lub nagrania,”;

4) w ust. 12 zdanie wprowadzające przed wyliczeniem otrzymuje brzmienie:

„Bilety jednorazowe wydane na dowolną odległość zakupione: w kasie biletowej, w biletomacie, u obsługi pociągu, które zawierają następujące dane:”;

5) ust. 16 otrzymuje brzmienie:

„16. Zasady wydawania faktury VAT za bilet wydany za pośrednictwem systemu elektronicznej sprzedaży biletów określa *Regulamin eKM*.”.

3. W § 7 ust. 2 pkt 3 lit. b i c otrzymują brzmienie odpowiednio:

„b) formularz do zgłaszania reklamacji, skargi i pochwały (Wzór nr 8)”,

„c) potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/pochwały (Wzór nr 9)”.

4. W § 8 w ust. 3a otrzymuje brzmienie:

„3a Termin ważności biletu zakupionego za pośrednictwem systemu elektronicznej sprzedaży biletów rozpoczyna się od wskazanej na nim daty albo daty i godziny.”.

5. W § 9 dodaje się nowy ust. 20 w brzmieniu:

„20. Podróżny dokonujący zakupu biletu za pośrednictwem samoobsługowego kanału dystrybucji jest zobowiązany do sprawdzenia, czy bilet został wystawiony oraz czy jego

treść jest zgodna ze złożonym zamówieniem. W przypadku zaniechania tego obowiązku, wszelką odpowiedzialność z tego tytułu ponosi wyłącznie podróżny.”.

6. W § 13:

- 1) ust. 16 na końcu zdania zapis „ust. 1-10” otrzymuje brzmienie „ust. 1-17”;
- 2) ust. 17 w ostatnim zdaniu na końcu zdania skreśla się kropkę i dodaje zapis w brzmieniu: „za bilety opłacone bezgotówkowo.”;
- 3) dodaje się nowy ust. 20 w brzmieniu:
„20. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem systemu elektronicznej sprzedaży biletów dokonuje się na zasadach określonych odpowiednio w Regulaminie eKM.”.

7. W § 14:

- 1) ust. 4:
 - a) pkt 4 otrzymuje brzmienie:
„4) częściowo niewykorzystane bilety okresowe przedłożone po upływie terminu określonego w ust. 2, z zastrzeżeniem ust. 6;”,
 - b) dodaje się pkt 5 w brzmieniu
a) niewykorzystane, dowolnie wybrane dni z terminu ważności biletu.”;
- 2) ust. 11 w ostatnim zdaniu na końcu skreśla się kropkę i dodaje zapis w brzmieniu: „za bilety opłacone bezgotówkowo.”.

8. W § 15 dodaje się ust. 9 w brzmieniu:

„9. Dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu okazany w formie zdjęcia, skanu, zrzutu ekranu lub nagrania nie są ważne i nie uprawniają do odbycia przejazdu.”.

9. W § 16 ust. 1 pkt 2 lit. b otrzymuje brzmienie:

- „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,
 - w formie zdjęcia, skanu, zrzutu ekranu lub nagrania,”.

10. W § 19:

- 1) ust. 3:
 - a) zapis we wprowadzeniu pkt 1 w brzmieniu „pisemnej” otrzymuje nowe brzmienie „pisemnej na *Formularzu do zgłaszania reklamacji, skargi i pochwały* (Wzór nr 8):”,
 - b) pkt 2 otrzymuje brzmienie:
„2) dokumentowej z wykorzystaniem środków elektronicznej komunikacji, za pośrednictwem *Formularza internetowego do zgłaszania reklamacji, skarg i pochwały*, dostępnego na stronie internetowej KM.”;
- 2) w ust. 12 zapis: „Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku (Wzór nr 9)” otrzymuje brzmienie: „Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/pochwały (Wzór nr 9)”.

11. W § 20 ust. 3 otrzymuje nowe brzmienie:

„3. Skargi mogą być składane:

- 1) na adres pocztowy KM:
„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Biuro Zarządu

ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa;

- 2) w kasach biletowych;
- 3) osobiście w siedzibie KM przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie na Formularzu do zgłaszania reklamacji, skargi i pochwały (Wzór nr 8);
- 4) w formie dokumentowej za pośrednictwem Formularza internetowego do zgłaszania reklamacji, skarg i pochwały, dostępnego na stronie internetowej KM.”.

12. W części *Wzory druków*:

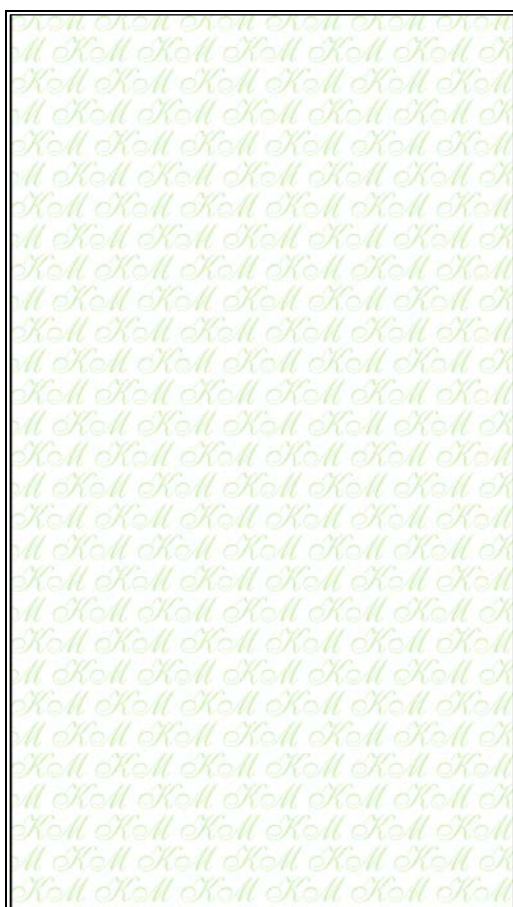
- 1) W Spisie wzorów druków – w kolumnie *opis wzoru druku* – Wzór nr 9 otrzymuje brzmienie: Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/pochwały;
- 2) Wzory druków :
 - a) Wzór nr 6 – 6(4) Wezwanie do zapłaty (wydawane manualnie),
 - b) Wzór nr 9 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku,
 - c) Wzór nr 3 Wzór papieru z rolki do wydruku biletów z biletomatów, zastępuje się nowymi wzorami – w załączeniu.

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

Wzór papieru z rolki do wydruku biletów w biletomatach

awers

rewers



[illegible]

Wzór Potwierdzenia przyjęcia reklamacji/ skargi/pochwały

awers

 Kolej Mazowieckie	Seria KM Nr 000000
POTWIERDZENIE przyjęcia reklamacji/ skargi / pochwały*	
Imię i nazwisko Podróżnego	
.....	
.....	
Datownik i czytelny podpis przyjmującego	
<i>Termin rozpatrywania: reklamacji - 30 dni, skarg/pochwał - 1 miesiąc</i>	
<i>Informacja dla Podróżnych pod nr Call Center 22 364 44 44 czynny całodobowo Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.</i>	
* niepotrzebne skreślić	
KM-22 KM-2725-034- 41 (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 i pochwał 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/ pochwał. 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 .