

Kategoria

[Kupno / aktywacja biletu](#)

W telefonie

Zakup biletu przez telefon komórkowy

Teraz bilety Kolei Mazowieckich można w prosty sposób kupić za pomocą swojego telefonu komórkowego. Wszystko dzięki wykorzystaniu intuicyjnego i bezpiecznego systemu SkyCash.

Jakie bilety można zakupić przez telefon?

Od 1 października 2016 r. za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash można nabyć bilety:

- jednorazowe,
- strefowe czasowe,
- dobowe,
- 3-dniowe
- jednorazowe wg ofert specjalnych,
- na pociąg „Dragon”,
- na pociąg „Słoneczny”.

Sposób zamawiania biletów w 3 krokach

• Krok 1 - pobranie aplikacji SkyCash

Jest ono jednoznaczne z rejestracją w systemie. Można to zrobić np. na stronie internetowej www.skycash.com lub m.skycash.com (wersja mobilna).

• Krok 2 - doładowanie konta

Swoje konto w systemie SkyCash można doładować m.in. za pomocą takich systemów, jak: Przelewy 24, dotpay czy Premium SMS. Numer konta SkyCash, na który należy dokonywać przelewów, można znaleźć w panelu użytkownika po zalogowaniu się na www.skycash.com.

• **Krok 3 - zakup biletu**

Aby zakupić bilet należy:

1. wybrać stację początkową i końcową, datę i godzinę wyjazdu, ewentualnie rodzaj przysługującej ulgi;
2. na podstawie zaprezentowanego w Aplikacji mobilnej rozkładu jazdy wskazać połączenia, którymi będzie realizowany przejazd;
3. wybrać spośród zaproponowanych ofert najkorzystniejszą i dokonać płatności za bilet.

Kontrola biletów

Podczas kontroli biletów Użytkownik zobowiązany jest do okazania ekranu aplikacji z wyświetlonym kodem 2D, ruchomym logiem zamieszczonym poniżej oraz danymi o kontrolowanym bilecie. Kontrola biletu telefonicznego polega na weryfikacji wzrokowej posiadanych zabezpieczeń i sprawdzeniu informacji o zakupionym bilecie lub weryfikacji danych zawartych w kodzie 2D przy pomocy kasy mobilnej. W przypadku biletu telefonicznego weryfikowany jest dodatkowo dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość pasażera. Bilety ulgowe weryfikowane są wraz z dokumentem poświadczającym uprawnienia do ulgi.

Zwrot biletu

Pasażer w aplikacji SkyCash może dokonać zwrotu zakupionego biletu przed rozpoczęciem jego terminu ważności. W przypadku niedotrzymania ww. terminu o zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet można ubiegać się w drodze pisemnej reklamacji kierowanej do Kolei Mazowieckich.

Zwrot należności za niewykorzystany bilet dokonywany jest na konto, z którego dokonano płatności za bilet.

Reklamacja

Użytkownik po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu telefonicznego powinien wnieść reklamację do Zespołu skarg i reklamacji Kolei Mazowieckich, ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa, bądź na adres e-mail: skargi@mazowieckie.com.pl lub w dowolnym punkcie odprawy KM.

Reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty wystawionych przez kontrolerów/kierowników pociągów powinny być składane w okienku Wydziału Windykacji na dworcu Warszawa Wschodnia od strony ul. Lubelskiej, bądź na adres e-mail: reklamacje@mazowieckie.com.pl.

Reklamacja powinna odpowiadać warunkom określonym w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z dnia 7 marca 2006r. Nr 38, poz. 266).

Reklamacje są rozpatrywane zgodnie z przepisami ww. rozporządzenia, w ciągu 30 dni od daty wpływu.

Regulamin aplikacji SkyCash

Regulamin Użytkownika systemu SkyCash jest dostępny na stronie internetowej www.skycash.com/regulamin.html.

Szczegółowy regulamin usługi *Bilet w aplikacji mobilnej w "Koleje Mazowieckie - KM" sp. z o.o.* można znaleźć pod adresem www.mazowieckie.com.pl/pl/regulamin-uslugi-bilet-przez-telefon-komorkow...

W sprawach nieuregulowanych powyższym regulaminem obowiązują przepisy [Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Koleje Mazowieckie - KM \(RP-KM\)](#).

Serdecznie zapraszamy do kontaktu

Szczegółowe informacje można otrzymać również w kasach biletowych KM i pod numerem telefonu: 22 364 44 44.