

Kategoria

[Rozpatrywanie odwołań](#)

# Rozpatrywanie odwołań

Odwołania dotyczące wezwań do zapłaty, wystawionych z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego albo ulgowego mogą być składane (z powołaniem się na numer wezwania) na jednym z niżej dostępnych druków:

## 1. Korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.  
Wydział Windykacji  
ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa  
tel. +48 22 47 37 621, +48 22 47 38 255

## 2. Drogą internetową na adres: [odwolania@mazowieckie.com.pl](mailto:odwolania@mazowieckie.com.pl)

**3. Osobiście:** w okienku Windykacji w holu kas biletowych Kolei Mazowieckich dworca Warszawa Wschodnia, ul. Lubelska 24.

Od dnia 1 lipca 2022 r.

- W dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od **8:00 do 15:00**.
- Sobota - niedziela: nieczynne.

**W dniu 25 listopada 2024 r. (poniedziałek) Punkt Przyjmowania Odwołań - Kasa Windykacji będzie nieczynna.**

Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia odwołania, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do

bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie odwołania bez rozpoznania.

Odpowiedź na odwołanie powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty przyjęcia odwołania przez „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.

Od odpowiedzi „Kolei Mazowieckich - KM” sp. z o.o. przysługuje prawo wniesienia odwołania bezpośrednio do właściwego miejscowo sądu tj.:

Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi Południe  
I Wydział Cywilny  
ul. Terespolska 15A,  
03-813 Warszawa

lub

Rzecznika Praw Pasażera Kolei  
przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego  
Al. Jerozolimskie 134  
02-305 Warszawa

Infolinia: 801 044 080 lub 22 460 40 80 - czynna w dni robocze w godz. 8.15 - 16.15,  
adres e-mail: [pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl)

Wpłat należności wynikających z wezwań do zapłaty należy dokonywać (z powołaniem się na numer wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek:

60 1130 1017 0020 0972 8020 0005 Bank Gospodarstwa Krajowego lub

od dnia 1 lipca 2022 r.

W okienku Windykacji w holu kas biletowych Kolei Mazowieckich dworca Warszawa Wschodnia, ul. Lubelska 24, czynnym:

- w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od 8:00 do 15:00;
- sobota- niedziela: nieczynne.