

Kategoria

[Aktualności](#)

[Archiwum](#)

Komunikaty specjalne - COVID-19

Zwroty biletów okresowych od 1 marca 2022 r. w związku z epidemią COVID-19

Szanowni Państwo,

informujemy, że w związku ze zniesieniem od 1 marca 2022 r. większości ograniczeń, nakazów i zakazów wprowadzonych na skutek stanu epidemii koronawirusa Covid-19, od natychmiast odwołuje się szczególne zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe ważne na przejazdy pociągami Kolei Mazowieckich.

W związku z powyższym podróżni, którzy rezygnują z przejazdów pociągami Kolei Mazowieckich, mogą dokonać zwrotów biletów okresowych odcinkowych imiennych (tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych), sieciowych KM (dobowych, 3-dniowych, miesięcznych) oraz abonamentowych w kasie biletowej w terminach wskazanych § 14 Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie-KM” (RP-KM):

- całkowicie niewykorzystanych,
- częściowo niewykorzystanych, proporcjonalnie do liczby dni niewykorzystanych, po potrąceniu odstępnego.

Podróżny zwracając bilet imienny KM całkowicie lub częściowo niewykorzystany, przed przekazaniem go kasjerowi zobowiązany jest do trwałego wykreślenia numeru dokumentu ze zdjęciem wpisanego na bilecie (skutecznie w sposób uniemożliwiający odczytanie).

W przypadku złożenia w kasie biletowej wniosku o zwrot za bilet zakodowany na Karcie Mazowieckiej, do wniosku należy dołączyć Potwierdzenie skasowania biletu.

Natomiast zwrotu biletów okresowych:

- 1) kwartalnych, rocznych: całkowicie lub częściowo niewykorzystanych;
- 2) w przypadkach szczególnie uzasadnionych i niezależnych od podróznego, np. zwolnienie lekarskie, pobyt w szpitalu, jeśli nie mogły być zwrócone w terminach określonych w § 14 RP-KM;
- 3) na które została wystawiona faktura,
dokonuje Wydział Kontroli Dochodów, w drodze pisemnego wniosku przesłanego na adres:

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

lub elektronicznie na adres e-mail wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl. Formularz Wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet/wydanie faktury dostępny jest na stronie internetowej KM, link: <https://www.mazowieckie.com.pl/pl/zwroty-biletow#site>.

Do wniosku należy dołączyć dokument potwierdzający zaistnienie przypadku szczególnego, o którym mowa w pkt. 2 powyżej.

W przypadku:

- 1) braku potwierdzenia sprzedaży za bilety opłacone kartą płatniczą – dopuszcza się możliwość zwrotu należności za bilety opłacone bezgotówkowo po przedstawieniu potwierdzenia płatności z wyciągu bankowego, na którym widnieje numer karty płatniczej,
- 2) wniosków przesłanych przez podróżnych elektronicznie, umożliwia się zwrot należności na podstawie załączonej kopii biletu. Podróżny zobowiązany jest przed wysłaniem kopii do własnoręcznego, w sposób trwały przekreślenia po przekątnych czołowej strony biletu i dokonania równoległe do linii przekreślenia adnotacji „ZWROT” oraz trwałego wykreślenia w sposób uniemożliwiający odczytanie wpisanego na bilecie numeru dokumentu ze zdjęciem,
- 3) wniosków, dotyczących zwrotów biletów okresowych zakodowanych na Karcie Mazowieckiej,
w przypadku braku możliwości usunięcia zapisu biletu z pamięci elektronicznej karty, numer biletu zostanie zastrzeżony.

[FORMULARZ WNIOSKU O ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANY BILET](#)
