

# Zwroty biletów w związku z epidemią koronawirusa COVID-19

Szanowni Podróżni,

informujemy, że szczególne zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne pociągami KM wprowadzone w związku z epidemią koronawirusa Covid-19, obowiązywać będą **wyłącznie w zakresie zwrotów biletów zakupionych najpóźniej 26 kwietnia 2020 r.**w

Oznacza to, że podróżni będą mogli dokonać zwrotu biletów:

**1. zakupionych do 26 kwietnia 2020 r. (włącznie) i ważnych na przejazdy 26 kwietnia 2020 r. i później** – w odstępstwie od terminów wskazanych w § 14 *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie- KM” (RP-KM)*:

a) w kasach biletowych: okresowych imiennych (tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych, sieciowych: dobowych KM, 3-dniowych KM):

- całkowicie niewykorzystanych,
- częściowo niewykorzystanych, proporcjonalnie do liczby dni niewykorzystanych,

b) na przejazdy wielokrotne, w tym: kwartalne, roczne i abonamentowe – całkowicie lub częściowo niewykorzystane, na podstawie pisemnego wniosku przesłanego do Wydziału Kontroli Dochodów na adres [wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl](mailto:wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl),

**bez potrącenia odstępnego;**

**2. zakupionych 27 kwietnia 2020 r. i ważnych na przejazdy 27 kwietnia 2020 r. i później** – zgodnie z terminami wskazanymi w § 14 *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie- KM” (RP-KM)*:

a) w kasach biletowych: okresowych imiennych (tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych, sieciowych: dobowych KM, 3-dniowych KM):

- całkowicie niewykorzystanych,
- częściowo niewykorzystanych, proporcjonalnie do liczby dni niewykorzystanych,

b) na przejazdy wielokrotne:

- całkowicie niewykorzystanych,
- częściowo niewykorzystanych, proporcjonalnie do liczby dni niewykorzystanych,

w tym: abonamentowych, kwartalnych i rocznych oraz innych biletów okresowych (tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych, sieciowych: dobowych KM, 3-dniowych KM), których nie można było zwrócić w kasie biletowej, na podstawie pisemnego wniosku, przesłanego do Wydziału Kontroli Dochodów na adres [wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl](mailto:wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl)

### **po potrąceniu odstępnego.**

W przypadku zwrotu w kasie biletowej biletu zakodowanego na Karcie Mazowieckiej do wniosku powinno zostać dołączone *Potwierdzenie skasowania biletu*.

Jednocześnie informujemy, że w przypadku:

- 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,
- *wniosków* przesłanych przez podróżnych elektronicznie, umożliwia się zwrot na podstawie załączonej kopii biletu. Podróżny zobowiązany jest przed wysłaniem kopii do własnoręcznego w sposób trwały przekreślenia po przekątnych czołowej strony biletu, trwałego wykreślenia numeru dokumentu ze zdjęciem wpisanego na bilecie (skutecznego w sposób uniemożliwiający odczytanie) i dokonania równoległe do linii przekreślenia adnotacji „ZWROT”,
- *wniosków* dotyczących zwrotów biletów okresowych zakodowanych na Karcie Mazowieckiej,

w przypadku braku możliwości usunięcia zapisu biletu z pamięci elektronicznej karty, numer biletu zostanie zastrzeżony.