

Zasady zwrotów biletów okresowych KM od 28 października 2020 r.

Szanowni Państwo,

w związku z epidemią koronawirusa Covid-19, w odstępstwie od terminów wskazanych w § 14 *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)* podróżni, którzy rezygnują z przejazdów pociągami Kolei Mazowieckich, mogą dokonać zwrotu biletów okresowych imiennych: tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych i kwartalnych, zakupionych najpóźniej 22 października 2020 r. i ważnych na przejazdy 23 października 2020 r. lub później:

1. całkowicie niewykorzystanych;
2. częściowo niewykorzystanych, proporcjonalnie do liczby dni niewykorzystanych,

po potrąceniu odstępnego.

Zwrotu biletów okresowych imiennych innych niż kwartalne dokonują kasy biletowe. Natomiast zwrotu biletów kwartalnych całkowicie lub częściowo niewykorzystanych, dokonuje Wydział Kontroli Dochodów, w drodze pisemnego wniosku przesłanego na adres 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>.

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*.

Jeżeli podróżny, z przyczyn od niego niezależnych np. kwarantanny, pobytu w szpitalu, nie może dokonać w kasie biletowej zwrotu biletów okresowych, może wystąpić o zwrot należności na podstawie pisemnego wniosku, o którym mowa powyżej, przesłanego do Wydziału Kontroli Dochodów na adres wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl.

Jednocześnie przypominamy, że 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.