

# Zasady zwrotów biletów okresowych KM od 6 listopada 2020 r.

Szanowni Państwo

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 6 listopada 2020 r. i ważnych na przejazdy 7 listopada 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](mailto: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. kwarantanna, pobyt 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](mailto: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