

Kategoria

[Strefa podróży](#)

## Zwroty biletów jednorazowych

Zasady uzyskania zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy określa § 13 *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)*.

Warunkiem zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez KM:

- w punkcie odprawy na stacji wyjazdu lub w punkcie, w którym dokonano zakupu biletu – w pierwszym dniu ważności, przed upływem strefy czasowej oznaczonej na bilecie:

1. **w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu lub**
2. **w razie rezygnacji z przejazdu „tam” lub w kierunku „z powrotem” na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem”;**

- jeżeli na stacji wyjazdu nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet można ubiegać się w drodze pisemnego wniosku, który można składać:

### a) pisemnie

- w Wydziale Skarg i Reklamacji w siedzibie KM,
- w dowolnym punkcie odprawy,
- przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres:

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Wydział Skarg i Reklamacji

ul. Lubelska 26

03-802 Warszawa

**b) w formie dokumentowej** – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [skargi@mazowieckie.com.pl](mailto:skargi@mazowieckie.com.pl).

Złożenie wniosku z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez Spółkę KM odpowiedzi na adres poczty elektronicznej, z którego wniosek został wysłany, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia wniosku, o ile w treści wniosku nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.

### **Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych/danych wrażliwych**

Administratorem podanych przez Podróżnego danych osobowych jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Administrator danych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem [iod@mazowieckie.com.pl](mailto:iod@mazowieckie.com.pl). Dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację lub skargę. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust 1 litera a Rozporządzenia *Parlamentu i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO)* oraz § 6 ust. 3 *Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 ze zm.). Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich przetwarzanie jest konieczne do udzielenia odpowiedzi na reklamację lub skargę. Dodatkowo Spółka KM przetwarza dane wrażliwe w przypadku, gdy osoba, której dane dotyczą, uzna, że takie dane są konieczne do prawidłowego rozpatrzenia sprawy i przekaże je wraz ze złożoną sprawą.

Dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do:

1. dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania;

2. wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie umieszczonych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania.