

Kategoria

[Strefa podróży](#)

## Przez aplikację mobilną KM

Podróżni korzystający z przejazdów pociągami Kolei Mazowieckich mogą kupić bilety korzystając z nowoczesnej i intuicyjnej aplikacji mobilnej Kolei Mazowieckich. Jest to jedyna aplikacja mobilna umożliwiająca zakup biletów okresowych KM.

### Jak kupić bilet w aplikacji?

Aby dokonać zakupu biletu w aplikacji mobilnej Koleje Mazowieckie należy ją w pierwszej kolejności pobrać i zainstalować na urządzeniu mobilnym (aplikacja jest dostępna do pobrania w sklepach App Store, Google Play oraz App Gallery pod nazwą przewoźnika „Koleje Mazowieckie - KM”), a następnie zalogować się do swojego konta. Użytkownicy korzystający z zakupu biletów przez stronę internetową <https://bilety.mazowieckie.com.pl/> (System IKM) i posiadający zarejestrowane konto w Systemie IKM uzyskują dostęp do aplikacji, używając tych samych danych autoryzacyjnych (login i hasło) bez konieczności rejestracji konta. Tak samo jest w relacji odwrotnej. Użytkownik rozpoczynający przygodę z zakupem biletów elektronicznych poprzez pobranie i zarejestrowanie konta w aplikacji mobilnej uzyskuje jednocześnie dostęp do tworzonoego automatycznie konta na stronie internetowej.

Za pośrednictwem aplikacji mobilnej Koleje Mazowieckie można nabyć bilety wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi:

1. jednorazowe;
2. strefowe czasowe KM;
3. dobowe;
4. 3-dniowe;
5. okresowe (tygodniowe, dwutygodniowe, miesięczne, kwartalne, roczne);
6. na pociąg „Słoneczny” lub inny o charakterze komercyjnym;
7. Wspólny Bilet Samorządowy;
8. Mazobilet.

Bilety jednorazowe można kupić bezpośrednio z ekranu głównego aplikacji, wystarczy wybrać stację początkową oraz końcową, datę i godzinę przejazdu. Na podstawie zaprezentowanego w aplikacji mobilnej rozkładu jazdy wskazać połączenie, którym będzie realizowany przejazd. Wybrać spośród zaproponowanych ofert najkorzystniejszą i dokonać płatności za bilet.

### **Jak kupić bilet okresowy?**

Bilet okresowy Kolei Mazowieckich to bilet imienny, aby go zakupić przez aplikację, niezbędne jest utworzenie Wirtualnej Karty Mazowieckiej. Wszystkie kroki konieczne do jej utworzenia wykonuje się bezpośrednio w aplikacji, bez konieczności składania wniosków czy wypełniania formularzy. Aplikacja prowadzi krok po kroku po koniecznych do wykonania czynnościach, prezentując zestawy komunikatów. Zakup biletu okresowego możliwy jest bezpośrednio po utworzeniu Wirtualnej Karty Mazowieckiej. Wirtualna Karta Mazowiecka wymaga autoryzacji, której dokonuje obsługa pociągu, poprzez podanie nr PIN podczas kontroli pierwszego biletu okresowego zakupionego na utworzoną kartę. Kolejna autoryzacja wymagana jest tylko wówczas, gdy zostaną dokonane zmiany np. w zakresie danych osobowych lub zmiany urządzenia, na którym była zainstalowana aplikacja.

### **Jak dokonać płatności za bilet w aplikacji mobilnej?**

Aplikacja mobilna oferuje różne formy płatności. Za bilet można zapłacić korzystając z karty płatniczej, BLIK, szybkiego przelewu, czy wybierając płatność odroczoną Twisto (<https://www.twisto.pl/>).

Podczas zakupu biletu okresowego przy płatności kartą płatniczą istnieje możliwość ustawienia płatności cyklicznej, pozwala ona na automatyczne odnawianie biletu okresowego.

### **Jak okazać do kontroli bilet zakupiony w aplikacji mobilnej Koleje Mazowieckie?**

Podczas kontroli biletów należy otworzyć w aplikacji zakładkę „*Bilety*”, wybrać odpowiedni bilet i okazać ekran z wyświetlonym biletem w taki sposób, aby można było zeskanować kod 2D (QR). Przy przejazdach na podstawie biletów okresowych konieczne jest również wyświetlenie na ekranie urządzenia mobilnego Wirtualnej Karty Mazowieckiej. Należy pamiętać, że odbywając przejazd na podstawie biletów ulgowych konieczne jest okazanie dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi.

Bilety do kontroli można okazać również w przypadku braku dostępu do Internetu (offline).

### **Jak zwrócić bilet zakupiony w aplikacji mobilnej Koleje Mazowieckie?**

Pasażer w aplikacji może samodzielnie dokonać zwrotu zakupionego biletu przed rozpoczęciem jego terminu ważności. W przypadku niedotrzymania ww. terminu o zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet można ubiegać się w drodze pisemnego wniosku kierowanego do Kolei Mazowieckich.

### **Reklamacje**

Użytkownik po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu/zwrotu lub wymiany biletu w aplikacji mobilnej KM powinien wnieść reklamację do Wydziału Skarg i Reklamacji Kolei Mazowieckich, ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa, bądź na adres e-mail: [skargi@mazowieckie.com.pl](mailto:skargi@mazowieckie.com.pl) lub w dowolnym punkcie odprawy KM.

### **Regulamin sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.**

Regulamin sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. (Regulamin eKM) jest dostępny [tutaj](#).

### **Deklaracja dostępności aplikacji mobilnej Kolei Mazowieckich**

[Deklaracja dostępności aplikacji mobilnej Kolei Mazowieckich](#)

### **Pliki do pobrania**

[Aplikacja mobilna Google Play](#)



[Aplikacja mobilna App Store](#)



[Aplikacja mobilna AppGallery](#)

