

„Koleje Mazowieckie - KM”  
spółka z ograniczoną odpowiedzialnością



**REGULAMIN**  
**odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt**  
**przez „Koleje Mazowieckie - KM”**  
**(RP-KM)**

Załącznik do Uchwały Nr 543/Z/2011  
Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.  
z dnia 28 grudnia 2011 r.

tekst ujednoczony obowiązujący od 1 grudnia 2024 r.

Obowiązuje od dnia 1 stycznia 2012 r.

**Uchwała Nr 543/Z/2011**  
**Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.**  
**z dnia 28 grudnia 2011r.**

w sprawie ustalenia *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt*  
przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.) oraz § 14 ust. 1 Umowy Spółki i § 9 ust. 20 Regulaminu Zarządu, Zarząd uchwala co następuje:

§ 1.

1. Ustala *Regulamin odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM)*, z mocą obowiązującą od 1 stycznia 2012r.
2. Regulamin, o którym mowa w ust. 1, stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

W związku z postanowieniami § 1, tracą moc obowiązującą przepisy Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM), stanowiące załącznik do Uchwały Nr 158 /Z/2008 z późn. zm. Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. z dnia 28 kwietnia 2008 r.

§ 3.

Regulamin, o którym mowa w § 1, podlega zamieszczeniu na stronie internetowej [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl).

§ 4.

Uchwała obowiązuje z dniem podjęcia.

PREZES ZARZĄDU

*Artur Radwan*

## ZMIANY

Nr porz.	Zmiana wyniku z Uchwały Zarządu „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., zamieszczonej na stronie internetowej <a href="http://www.mazowieckie.com.pl">www.mazowieckie.com.pl</a>		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Nr	z dnia			
1	61/Z/2012	08.02.2012 r.	01.03.2012 r.		
2	397/Z/2012	15.10.2012 r.	15.10.2012 r.		
3	271/Z/2013	19.06.2013 r.	24.06.2013 r.		
4	329/Z/2013	31.07.2013 r.	31.07.2013 r.		
5	455/Z/2013	23.10.2013 r.	23.10.2013 r.		
6	562/Z/2013	11.12.2013 r.	11.12.2013 r.		
7	80/Z/2014	12.02.2014 r.	01.03.2014 r.		
8	207/Z/2014	14.05.2014 r.	14.05.2014 r.		
9	337/Z/2015	26.08.2015 r.	26.08.2015 r.		
10	154/Z/2018	21.03.2018 r.	23.03.2018 r.		
11	235/Z/2018	09.05.2018 r.	25.05.2018 r.		
12	281/Z/2018	23.05.2018 r.	25.05.2018 r.		
13	349/Z/2018	27.06.2018 r.	01.07.2018 r.		
14	370/Z/2018	04.07.2018 r.	09.07.2018 r.		
15	173/Z/2020	23.04.2020 r.	23.04.2020 r.		
16	270/Z/2023	31.05.2023 r.	07.06.2023 r.		
17	476/Z/2023	25.10.2023 r.	01.12.2023 r.		
18	30/Z/2024	24.01.2024 r.	01.02.2024 r.		
19	557/Z/2024	20.11.2024 r.	01.12.2024 r.		
20					

**UWAGA:** Przy wprowadzaniu zmiany w tekście regulaminu należy wskazać numer porządkowy tej zmiany.

## Spis treści

ZMIANY .....	4
<b>ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....</b>	<b>5</b>
§ 1. Zakres regulaminu.....	5
§ 2. Słownik określeń i skrótów.....	6
§ 3. Przepisy porządkowe .....	9
<b>ROZDZIAŁ 2. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB.....</b>	<b>12</b>
§ 4. Informacja o usługach .....	12
§ 6. Zmiana umowy przewozu .....	15
§ 7. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów .....	17
§ 8. Terminy ważności biletów .....	18
§ 9. Sprzedaż biletów .....	20
§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach .....	22
§ 11. Pomoc i wsparcie udzielane osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się .....	23
§ 12. Grupowy przewóz osób .....	24
§ 13. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety jednorazowe.....	26
§ 14. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne .....	28
§ 15. Kontrola dokumentów przewozu.....	30
§ 16. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu.....	32
<b>ROZDZIAŁ 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABRANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO .....</b>	<b>39</b>
§ 17. Przewóz bagażu ręcznego .....	39
§ 17a. Przewóz rowerów .....	40
§ 18. Przewóz zwierząt.....	41
<b>ROZDZIAŁ 4. INNE POSTANOWIENIA.....</b>	<b>43</b>
§ 19. Reklamacje .....	43
§ 20. Skargi.....	45
§ 21. Rzeczy znalezione .....	46
§ 22. Dane osobowe .....	47
§ 23. Postanowienia końcowe .....	49
<b>WZORY DRUKÓW .....</b>	<b>50</b>
<b>SPIS WZORÓW DRUKÓW.....</b>	<b>51</b>

## ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1. Zakres regulaminu

1. Regulamin odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM”(RP-KM), zwany dalej Regulaminem, został wydany z upoważnienia art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 8 ze zm.).
2. Regulamin stosuje się łącznie z:
- Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.), w zakresie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 27 listopada 2019 r. (Dz. U. poz. 2330),
  - Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L Nr 172, poz. 1), w zakresie określonym art. 3a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (t.j. Dz. U z 2023 poz. 602 ze zm.),
  - Taryfą przewozową „Kolei Mazowieckich – KM” (TP-KM),
  - rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 723, dalej jako rozporządzenie MI z 06.04.2021 r.).
3. Regulamin oraz jego zmiany ogłasza się na stronie internetowej [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl).
4. Podróżni mogą zapoznać się z Regulaminem na stronie internetowej „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. Bezpłatny wgląd do Regulaminu możliwy jest w Wydziale Przepisów i Taryf w Spółce „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. ul. Brzeska 12, Warszawa, w dniach i godzinach urzędowania.
5. Regulamin ma zastosowanie do przewozów w pociągach uruchamianych przez „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., zwaną dalej KM i określa:
- przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług KM, wynikające z rozporządzenia MI z 06.04.2021 r.;
  - warunki przewozu osób, rzeczy (w tym rowerów i wózków) oraz zwierząt, zabieranych przez podróżnych do pociągu;
  - rodzaje dokumentów przewozu oraz termin ich ważności;
  - zasady:
    - sprzedaży biletów oraz warunki korzystania z nich,
    - pomocy udzielanej osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się;
  - zasady postępowania w przypadku:
    - zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
    - grupowego przewozu osób,
    - kontroli dokumentów przewozu w pociągu i postępowania z podróżnym bez odpowiedniego dokumentu,
    - przejazdu bez odpowiedniego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
    - rzeczy znalezionych;
  - tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg oraz odwołań od wezwań do zapłaty;
  - zasady przetwarzania danych osobowych;
  - wzory druków.

Użyte w *Regulaminie* określenia i skróty oznaczają:

- 1) **KM** – „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000222735, NIP 113-25-20-369;
- 2) **aplikacja mobilna** – oprogramowanie instalowane na urządzeniach mobilnych, poprzez które podróżny dokonuje nabycia biletu;
- 3) **bilet** – ważny dowód zawarcia umowy przewozu i jej treści, niezależnie od jego formy;
- 4) **bilet elektroniczny** – bilet na przejazd pociągiem KM nabyty w aplikacji mobilnej;
- 5) **bilet internetowy** – bilet imienny na przejazd pociągiem KM zakupiony przez System IKM;
- 6) **biletomat lub automat biletowy** – urządzenie samoobsługowe do sprzedaży biletów na przejazdy pociągami KM, dostępne dla podróżnych w wybranych lokalizacjach, których wykaz opublikowany jest na stronie internetowej KM;
- 7) **BLIK** – system płatności mobilnych;
- 8) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów** – odpowiedni dokument w formie papierowej, elektronicznej lub karty plastikowej, również dokument w aplikacji mObywatel, np. legitymacja szkolna, mLegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inne dokumenty określone prawem, o których mowa w postanowieniach szczególnych TP-KM;
- 9) **dokument przewozu** – bilet na przejazd, wezwanie do zapłaty;
- 10) **dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości**:
  - a) urzędowy dokument tożsamości danej osoby, np. dowód osobisty, paszport, karta tożsamości, książeczka żeglarska, karta pobytu, polski dokument tożsamości cudzoziemca, dokument „zgoda na pobyt tolerowany”, tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca,
  - b) dokument **mObywatel**: elektroniczny dokument urzędowy stwierdzający tożsamość danej osoby, pozwala na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, tj.: zdjęcia użytkownika, numeru, serii, daty wydania i terminu ważności, nazwiska i imienia (imion), numeru PESEL, daty urodzenia, obywatelstwa, imienia ojca i imienia matki. Dokument ten zawiera inną serię, numer i datę ważności niż dowód osobisty w formie tradycyjnej,
  - c) ważny dokument ze zdjęciem poświadczający uprawnienie do korzystania z ulg ustawowych, np. legitymacja szkolna, legitymacja studencka, mLegitymacja szkolna, książeczka wojskowa,
  - d) ważny dokument ze zdjęciem poświadczający prawo do korzystania z ulgi handlowej;
- 11) **kasjer biletowy** – pracownik KM lub osoba upoważniona przez KM, dokonująca sprzedaży/legalizacji biletów, poświadczeń na biletach, zwrotów/wymiany biletów, przyjmowania pisemnych skarg i reklamacji, udzielania informacji na żądanie podróżnego itp. w punkcie odprawy;
- 12) **kontroler** – osoba upoważniona przez KM do kontroli dokumentów przewozu, dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, sprzedaży i legalizacji biletów, dokonywania poświadczeń/adnotacji na biletach, legitymująca się ważnym identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu;
- 13) **legalizacja biletu** – nadanie terminu ważności jednemu lub większej liczbie przejazdów na podstawie biletu wymagającego legalizacji, np. biletu abonamentowego na załączonym do biletu karnecie;
- 14) **obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej (kierownik pociągu, konduktor), upoważnieni przez KM m.in. do kontroli dokumentów przewozu, dokumentów poświadczających

- jących uprawnienia do ulgowych przejazdów, sprzedaży i legalizacji biletów, dokonywania poświadczeń/adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu, legitymujący się ważnym identyfikatorem wystawionym przez KM;
- 15) **oferta pozataryfowa** – oferta handlowa KM, w ramach której obowiązują szczególne warunki taryfowe, odrębne warunki odprawy i opłaty za przejazdy, która może być ograniczona czasowo, dostępna na stronie internetowej KM;
  - 16) **oferta taryfowa** – oferta, której warunki taryfowe zawarte są w TP-KM;
  - 17) **opłata dodatkowa** – opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt albo za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z ustawy Prawo przewozowe oraz Uchwały nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2017 r. poz. 5973); wysokość opłaty dodatkowej określona jest w Załączniku do TP-KM;
  - 18) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca poniesione przez KM koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego dokumentu przewozu i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytych przejeździe, wynikająca z Uchwały nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2017 r. poz. 5973); wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w Załączniku do TP-KM;
  - 19) **opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata pobierana przez obsługę pociągu lub kontrolera za wydanie biletu na przejazd lub legalizację biletu w pociągu od stacji/przystanków osobowych, na których jest czynny punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletu;
  - 20) **osoba upoważniona do kontroli** – obsługa pociągu lub kontroler, upoważnieni przez KM do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów, na podstawie ważnego identyfikatora, wystawionego przez KM;
  - 21) **osoba z niepełnosprawnością i osoba o ograniczonej możliwości poruszania się** – oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku;
  - 22) **paragon fiskalny** – dowód wniesienia opłaty w punkcie odprawy potwierdzający dokonaną transakcję sprzedaży;
  - 23) **pies asystujący** – oznacza odpowiednio wyszkolonego i specjalnie oznaczonego psa, w szczególności psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych);
  - 24) **pociąg** – pojazd kolejowy albo skład pojazdów kolejowych (np. elektryczny zespół trakcyjny – EZT), odpowiednio oznaczony i oznakowany, wykorzystywany przez KM jako środek pu-

blicznego transportu zbiorowego, oznaczony na wagonach znakiem firmowym KM i napisem **Koleje Mazowieckie**;

- 25) **podanie informacji do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie jej na stronie internetowej KM, na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych, na terenie punktów odprawy, w formie m.in. plakatów, wywieszek;
- 26) **podróż** – oznacza przewóz pasażera między stacją początkową a stacją końcową lub w obszarze wskazanym w dokumencie przewozu;
- 27) **poświadczenie/adnotacja** – stosowny zapis lub odrębny dokument, dotyczący m.in. zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności;
- 28) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed terminem rozpoczęcia ich ważności. Nie ma zastosowania w przypadku:
  - a) rozpoczynania/wznowienia kursowania pociągów na nowej/reaktywowanej linii/odcinku,
  - b) wprowadzania nowej oferty taryfowej, pozataryfowej lub specjalnej,
  - c) zmiany cen biletów;
- 29) **punkt odprawy** – kasa biletowa lub inne stacjonarne miejsce, w którym KM lub podmiot upoważniony przez KM dokonuje odprawy podróżnych na przejazdy pociągami KM, m.in. sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu, poświadczeń na biletach, przyjmowania reklamacji i skarg, udzielania na życzenie podróżnego informacji itp.;
- 30) **Regulamin eKM** - *Regulamin sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.*, który określa m.in. warunki i zasady nabywania biletów na przejazdy pociągami KM za pośrednictwem *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich, Aplikacji mobilnej KM oraz Aplikacji mobilnych partnerów sprzedażowych*, warunki dokonywania płatności za te bilety oraz warunki zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych;
- 31) **rozporządzenie MI z 06.04.2021 r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 06 kwietnia 2021 r. *w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych* (Dz. U. z 2021 r. poz. 723);
- 32) **rozporządzenie MTiB z 24.02.2006 r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. *w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.);
- 33) **rozporządzenie Nr 2021/782** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE.L.2021.172.1);
- 34) **stacja** – przystanek osobowy, przewidziane w rozkładzie jazdy miejsce zatrzymania pociągów KM, dla wsiadania i wysiadania podróżnych;
- 35) **strona internetowa KM** – strona internetowa dostępna pod adresem [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl);
- 36) **System IKM** – system internetowej sprzedaży biletów, dostępny na stronie internetowej KM, umożliwiający nabycie przez Internet biletów na przejazdy pociągami KM, na zasadach określonych w *Regulaminie sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. (Regulamin eKM)*;
- 37) **TP-KM** – *Taryfa przewozowa „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM)*;
- 38) **Uchwała nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r.** – Uchwała nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. *w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewo-*

zu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2017 r. poz. 5973);

- 39) [ustawa Prawo przewozowe](#) – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 8 ze zm.);
- 40) **utrata połączenia** – oznacza sytuację, w której pasażer utraci kolejne połączenie lub połączenia w trakcie podróży koleją, sprzedanej w formie wspólnego biletu, w wyniku opóźnienia lub odwołania wcześniejszej usługi lub wcześniejszych usług lub odjazdu przed planowaną godziną odjazdu;
- 41) **wezwanie do zapłaty** – imienny dokument wystawiany przez obsługę pociągu lub kontrolera podróżnemu nieposiadającemu w czasie kontroli ważnego biletu na przejazd lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego, który odmawia lub nie może uregulować należności w pociągu; wystawiany również za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
- 42) **wspólny bilet** – w rozumieniu art. 3 pkt 35 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE z dnia 21 listopada 2012 r. w sprawie utworzenia jednolitego europejskiego obszaru kolejowego (Dz.U. L 343 z 14.12.2012, s.32) oznacza bilet lub bilety będące dowodem zawarcia umowy przewozu dotyczącej wykonania następujących po sobie przewozów kolejowych prowadzonych przez jedno lub większą liczbę przedsiębiorstw kolejowych, nabyte w ramach jednej transakcji handlowej na podróż obejmującą połączenie, które może być zrealizowane wyłącznie co najmniej dwoma pociągami i wymaga transferu pasażera z jednej usługi na drugą w ramach danej podróży (przesiadki lub przerwy w podróży);
- 43) **wymiana biletu** – jednoczesny zwrot ważnego biletu i zakup nowego biletu na przejazd pociągami KM;
- 44) [Załącznik do TP-KM](#) – *Załącznik do Taryfy przewozowej „Kolei Mazowieckich-KM” (TP-KM)*;
- 45) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 1580).

### § 3. Przepisy porządkowe

1. Przepisy porządkowe wynikają z ustawy Prawo przewozowe i rozporządzenia MI z 06.04.2021 r.
2. Osoby korzystające z przejazdów pociągami obowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez obsługę pociągu.
3. W pociągach KM zabrania się:
  - 1) palenia tytoniu, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia/używania papierosów elektronicznych;
  - 2) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania;
  - 3) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie;
  - 4) posługiwania się urządzeniami alarmowymi i awaryjnymi bez uzasadnienia;
  - 5) wchodzenia osób nieuprawnionych do wydzielonych miejsc, pomieszczeń i pojazdów kolejowych, do których wstęp jest zabroniony;
  - 6) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach i pomieszczeniach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
  - 7) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych (np. graffiti);
  - 8) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody KM;

- 9) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia;
  - 10) wnoszenia i przewożenia rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
  - 11) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy, z wyjątkiem psów asystujących, o których mowa w §18 oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
  - 12) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
  - 13) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
  - 14) żebrania;
  - 15) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej bez zgody KM;
  - 16) przeprowadzania publicznych zbiórek ofiar bez zgody KM;
  - 17) zwoływania i urządzania zgromadzeń bez zgody KM;
  - 18) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług KM;
  - 19) wchodzenia bez zgody KM do pociągów i wagonów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do pociągów nadzwyczajnych, wagonów służbowych oraz do wagonów na torach postojowych;
  - 20) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamiania tych pojazdów;
  - 21) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego;
  - 22) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
  - 23) zajmowania miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu lub wagonu na tor przy peronie odjazdowym;
  - 24) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
  - 25) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
  - 26) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
  - 27) podczas jazdy pociągu:
    - a) wychylania się z okien,
    - b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,
    - c) blokowania drzwi i przebywania na stopniach wagonu,
    - d) zatrzymywania się na pomostach między wagonami,
    - e) przebywania na stopniach wagonu;
  - 28) korzystania z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
  - 29) pozostawiania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
  - 30) wnoszenia, posiadania lub używania wyrobów pirotechnicznych oraz materiałów niebezpiecznych pożarowo bez zgody zarządcy lub przewoźnika kolejowego;
  - 31) pozostawiania bez opieki bagaży, pakunków lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi;
  - 32) przebywania na dachu, na zderzakach, na platformach lub na innych nieprzeznaczonych do przewozu osób elementach konstrukcyjnych wagonu lub pojazdu kolejowego.
4. W przypadku:

- 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
  - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – obsługa pociągu lub kontroler pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
5. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczalne do przewozu lub usunięte ze środka transportowego.
6. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
- 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie;
  - 2) uciążliwe dla innych podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.
7. Podróżny, o którym mowa w ust. 6 nie może żądać zwrotu opłaty za bilet.
8. W przypadku osób, o których mowa w ust. 6 pkt 1, obsługa pociągu ma prawo żądać opuszczenia pociągu KM, a w przypadku niepodporządkowania się żądaniu, w celu usunięcia takiej osoby, obsługa pociągu może wezwać do interwencji Policję, właściwą terytorialnie straż gminną (miejską), na obszarze kolejowym Straż Ochrony Kolei, a w stosunku do osób wymienionych w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. o Żandarmerii Wojskowej i wojskowych organach porządkowych – Żandarmerię Wojskową.
9. Osoba, o której mowa w ust. 6 pkt 1, która nie opuści pociągu KM na żądanie obsługi pociągu, podlega karze grzywy:
- 1) nie niższej niż 500,00 zł;
  - 2) nie niższej niż 2000,00 zł – w przypadku gdy czyn, o którym mowa w pkt 1 ma charakter chuligański.
- Podróżny powinien powiadomić niezwłocznie obsługę pociągu o zaistniałych w pociągu szczególnych sytuacjach, które stanowią lub mogą stanowić niebezpieczeństwo dla ruchu pociągów, zdrowia i życia podróżnych, ich mienia albo mienia KM, w szczególności:
- 1) śmierci, zranienia lub załabnięcia podróżnego;
  - 2) popełnieniu lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa;
  - 3) zauważonym pożarze;
  - 4) pozostawionych bez opieki rzeczach;
  - 5) wybrykach chuligańskich.
10. W przypadku ogłoszenia stanu epidemii lub zagrożenia epidemicznego, osoby korzystające z przejazdu pociągiem KM zobowiązane są przestrzegać ustanowionych ograniczeń, nakazów i zakazów, obowiązujących w czasie ww. stanów w środkach publicznego transportu zbiorowego.

## ROZDZIAŁ 2. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB

### § 4. Informacja o usługach

#### 1. KM informuje o:

- 1) zasadach zawarcia, zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
- 2) rozkładzie jazdy pociągów;
- 3) warunkach realizacji najszybszej podróży i warunkach wszystkich dostępnych opłat za przewóz, z zaznaczeniem najniższych opłat za przewóz;
- 4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się;
- 5) możliwości i warunkach przewozu rowerów i bagażu;
- 6) usługach dostępnych w pociągu;
- 7) procedurach związanych z wnoszeniem skarg i reklamacji oraz trybem ich rozpatrywania i udzielania odpowiedzi;
- 8) zakazie palenia tytoniu i używania papierosów elektronicznych w pociągu;
- 9) trybie postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągu i procedurach ich odbioru.

#### 2. Informacje, o których mowa w ust. 1, podaje się w sposób zwyczajowo przyjęty.

#### 3. Ponadto informacje o usługach KM udzielane są bezpośrednio:

- 1) w punktach odprawy;
- 2) w pociągu – przez obsługę pociągu lub kontrolera;
- 3) telefonicznie pod nr call center 22 364 44 44 czynnym całodobowo.

#### 4. Na stacjach/przystankach osobowych, na których jest czynna kasa biletowa, w wymiarze i stopniu uzależnionym od potrzeb i możliwości KM, zamieszcza się odpowiednio poniższe informacje:

- 1) zakres czynności i godziny otwarcia kasy;
- 2) możliwość nabycia biletu na przejazd:
  - a) w pociągu,
  - b) w biletomatach,
  - c) za pośrednictwem innych form dystrybucji biletów, np. w aplikacji mobilnej, przez Internet;
- 3) wybrane informacje z TP-KM i RP-KM;
- 4) rozkład jazdy pociągów;
- 5) o możliwości przejazdu pociągami KM osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz o warunkach dostępu do tych pociągów oraz o udogodnieniach w nich pod nr call center 22 364 44 44 czynnym całodobowo;
- 6) nazwy i adresy jednostek KM właściwych do rozpatrywania reklamacji i skarg;
- 7) o prawach i obowiązkach pasażera, wynikających z Rozporządzenia UE nr 2021/782;
- 8) dane kontaktowe organów właściwych do rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych Rozporządzeniem UE nr 2021/782 oraz adres Urzędu Transportu Kolejowego Al. Jerozolimskie 134, 00-928 Warszawa, email: [utk@utk.gov.pl](mailto:utk@utk.gov.pl);
- 9) inne ogłoszenia i informacje np. o ofertach KM, procedurach wnoszenia skarg i reklamacji.

#### 5. Na stacjach, na których nie ma kasy biletowej zamieszcza się odpowiednio informacje, o których mowa w ust. 4 pkt. 2-9. Ponadto zamieszcza się informacje o najbliższym punkcie odprawy, w którym:

- 1) można nabyć bilet na przejazd;
- 2) obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępna pomoc dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

17

6. Na stronie internetowej KM zamieszczony jest [Schemat linii kolejowych](#) z wymienionymi wszystkimi stacjami/przystankami osobowymi, a także „Wyszukiwarka kas i biletomatów” uwzględniająca informacje o dostosowaniu do odprawy i przewozu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, na podstawie informacji zamieszczonej na stronie zarządcy infrastruktury PKP PLK [www.portalpasazera.pl](http://www.portalpasazera.pl) (<https://portalpasazera.pl/KatalogStacji>).

16

## § 5. Zawarcie umowy przewozu

1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego oraz odpowiednio jego bagażu do miejsca przeznaczenia.

2. Umowę przewozu potwierdza się jednym lub kilkoma biletami wydawanymi podróżnemu.

17

2a. Bilet na przejazd jednorazowy obejmujący:

1) jedno połączenie, które może być zrealizowane wyłącznie co najmniej dwoma pociągami KM lub

2) większą liczbę połączeń pociągami uruchamianymi przez KM stanowi wspólny bilet, o którym mowa w § 2 pkt 42.

17

3. Umowę przewozu zawiera się przez:

1) nabycie biletu na przejazd;

2) zalegalizowanie okazanego dokumentu przewozu, np. biletu abonamentowego.

4. Rodzaje opłat taryfowych oraz zasady ich ustalania i stosowania, określone są w TP-KM, a wysokość opłat – w Załączniku do TP-KM lub w zasadach korzystania z ofert specjalnych, podanych do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.

17

5. Bilet można nabyć/zalegalizować:

1) w punkcie odprawy;

2) w pociągu u obsługi pociągu lub u kontrolera – wyłącznie w dniu przejazdu;

3) w biletomacie – tylko nabyć;

4) w aplikacji mobilnej – tylko nabyć, na zasadach określonych w [Regulaminie eKM](#);

5) przez System IKM – tylko nabyć na zasadach określonych w [Regulaminie eKM](#).

17

6. Należności za przejazd oraz inne należności wynikające z umowy przewozu, są przyjmowane w PLN – w złotych, które podróżny może uregulować:

1) Gotówką – w punkcie odprawy, w biletomacie, w pociągu u obsługi pociągu lub kontrolera;

2) kartą płatniczą:

a) w odpowiednio oznaczonych punktach odprawy (kasy własne oraz agencyjne),

b) w pociągu – u obsługi pociągu i kontrolera,

c) w biletomatach,

d) poprzez System IKM i aplikację mobilną;

3) płatnością elektroniczną BLIK – w punkcie odprawy, w biletomacie, w pociągu u obsługi pociągu, kontrolera oraz poprzez System IKM i aplikację mobilną;

4) przelewem w punkcie odprawy na warunkach określonych odrębnie i po uzyskaniu zgody Wydziału Kontroli Dochodów.

7. Opłaty i stawki określone w Załączniku do TP-KM lub ofertach specjalnych, stosuje się w wysokości obowiązującej w dniu sprzedaży.

8. Biletów oraz innych dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów wydawanych przez KM nie wolno foliować, pod rygorem nieważności.

9. Bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego:

1) co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony;

2) zafoliowany;

3) nie należący do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych);

- 4) z nie poświadczonymi adnotacjami;
- 5) zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych;
- 6) wypełniony w sposób nietrwały, np. ołówkiem, uważa się za nieważny.

17 10. Za bilet lub legitymację zagubioną, zniszczoną, zafoliowaną lub skradzioną, KM nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.

9

17 11. Podróżny, który posiada ważny bilet może zabrać ze sobą do pociągu i przewieźć bezpłatnie bagaż ręczny, rower i zwierzęta – na zasadach określonych w § 17 – 18.

17 12. Bilety jednorazowe wydane na dowolną odległość, z wyłączeniem biletów zakupionych za pośrednictwem Systemu IKM oraz aplikacji mobilnej, które zawierają następujące dane:

- 1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP);
- 2) numer i datę wystawienia biletu;
- 3) rodzaj usługi;
- 4) kwotę należności wraz z podatkiem;
- 5) kwotę podatku

uznaje się za fakturę VAT.

17 13. Za zakupione bilety okresowe, z wyłączeniem biletów zakupionych za pośrednictwem Systemu IKM oraz aplikacji mobilnej, podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT nie później niż piętnastego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę:

- 1) w punkcie odprawy, który wydał bilet - w przypadku zakupu biletu z fakturą zarówno dla osób fizycznych jak i osób prowadzących działalność gospodarczą oraz firm;
- 2) w dowolnym punkcie odprawy KM przypadku:
  - a) faktury wystawionej dla osoby fizycznej po uprzednim zwrocie wystawionego do tego biletu paragonu fiskalnego,
  - b) faktury wystawionej dla osoby prowadzącej działalność gospodarczą lub firmy po uprzednim zwrocie wystawionego do tego biletu paragonu fiskalnego zawierającego NIP i posiadającej wartość powyżej 450 zł,
  - c) faktury wystawionej do biletu wydane go z biletomatu.

17 14. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 13, podróżny może otrzymać fakturę VAT wyłącznie na pisemny wniosek złożony w dowolnym punkcie odprawy, lub korespondencyjnie na adres pocztowy: „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. Wydział Kontroli Dochodów ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa lub na adres e-mail [faktury.mfd@mazowieckie.com.pl](mailto:faktury.mfd@mazowieckie.com.pl) przed upływem trzech miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano umowę przewozu, pod warunkiem dołączenia do wniosku oryginału biletu oraz paragonu fiskalnego, dokumentującego sprzedaż.

Formularz wniosku, o którym mowa powyżej dostępny jest na stronie internetowej KM.

17 15. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.

17 16. Zasady wydawania faktury VAT za bilet wydany za pośrednictwem:

- 1) Systemu IKM;
- 2) aplikacji mobilnej

– określa [Regulamin eKM](#).

## § 6. Zmiana umowy przewozu

1. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu.

2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:

- 1) terminu wyjazdu;
- 2) stacji przeznaczenia;
- 3) *skreślony*;
- 4) drogi przewozu;
- 5) zakresu uprawnień do ulgi.

17

3. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której KM przysługuje wyższa należność za przewóz, podróżny powinien:

- 1) w punkcie odprawy – przed rozpoczęciem przejazdu dokonać wymiany biletu, na zasadach określonych w ust. 11;
- 2) w pociągu u obsługi pociągu lub kontrolera:
  - a) dopłacić różnicę cen wynikającą z posiadanego i nabytego biletu pod warunkiem, że zgłosi zamiar zmiany najpóźniej przed zatrzymaniem pociągu na stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie lub
  - b) nabyć nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnym uprawnieniem (pod warunkiem posiadania przez podróżnego takiego dokumentu), z zastrzeżeniem ust. 5 pkt 2, uiszczając opłatę wynikającą z Załącznika do TP-KM za wydanie biletu w pociągu. Okazany bilet poświadczają się o niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 13.

17

17

4. *Skreślony*.

5. W celu dokonania zmiany umowy przewozu uprawniającej do otrzymania zwrotu należności, podróżny jest obowiązany uzyskać odpowiednie poświadczenie na bilecie.

Poświadczenia dokonuje:

- 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasjer biletowy lub inny upoważniony pracownik w punkcie odprawy;
- 2) po rozpoczęciu przejazdu – obsługa pociągu lub kontroler pod warunkiem zgłoszenia zmiany w sposób określony w § 9 ust. 13.

17

17

6. Jeżeli podróżny zamierza wyjechać przed terminem ważności określonym na bilecie, powinien zgłosić się do punktu odprawy w celu dokonania wymiany biletu, na zasadach określonych w ust. 11.

17

7. Podróżny, który chce rozpocząć przejazd przed terminem ważności określonym na bilecie i nie dopełnił wymaganych formalności w punkcie odprawy, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu lub kontrolera w sposób określony w § 9 ust. 13, w celu uzyskania na bilecie poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu („Przejazd w dniu ..... w pociągu nr .....”). Termin ważności takiego biletu liczy się od dnia wskazanego w poświadczeniu.

18

Obowiązek zgłaszania nie dotyczy osób wymienionych w § 9 ust. 14 pkt 1 - 4 oraz pkt 7 lit a. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli.

8. Jeżeli podróżny nie może rozpocząć podróży ze stacji wyjazdu w określonej na bilecie strefie czasowej – powinien zgłosić się do punktu odprawy przed rozpoczęciem tej strefy, w celu wymiany biletu.

9. Brak poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.

17

10. Zmiana umowy przewozu na przejazdy wielokrotne (bilety strefowe czasowe i okresowe, bilety dobowe, 3-dniowe, bilety okresowe odcinkowe) jest możliwa tylko przed rozpoczę-

ciem terminu ważności biletu i wymaga wymiany biletu na nowy, z zastrzeżeniem ust. 11 i § 14 ust. 1.

Dopuszcza się możliwość wcześniejszego rozpoczęcia podróży na podstawie biletu dobowego, po uzyskaniu u obsługi pociągu lub kontrolera poświadczenia o treści: *Bilet ważny 24 godz. od godz. ....*, na zasadach określonych w § 9 ust. 13 Regulaminu.

Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

17

11. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu<sup>43)</sup>, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd na zasadach określonych w § 13 i §14, z tym, że od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego. Jednocześnie wydaje się nowy bilet, z zachowaniem terminów przedsprzedaży, o których mowa w § 9 ust. 7, zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację lub stempel o treści „WYMIANA”.

Wymiany biletu dokonuje się w przypadku:

- 1) biletu jednorazowego, zwróconego przed upływem terminu ważności pod warunkiem, że zmiana umowy przewozu powiązana jest bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu;
- 2) biletu okresowego na przejazdy wielokrotne, zwróconego przed rozpoczęciem terminu ważności lub w terminie ważności biletu określonym w § 14 ust. 2 i jednoczesnego nabycia nowego biletu okresowego, o takim samym lub rozszerzonym zakresie (relacji, obszarze, terminie obowiązywania, wymiarze ulgi).

Wymiany można dokonać tylko jeden raz. Każda następna wymiana jest traktowana jako zwrot biletu (odstąpienie od umowy przewozu).

17

12. *Skreślony.*

17

13. Podróżny z zalegalizowanym karnetem wydanym do biletu abonamentowego może zmienić termin wyjazdu:

- 1) przed rozpoczęciem zalegalizowanego terminu – w dowolnym punkcie odprawy, poprzez unieważnienie posiadanej i uzyskanie nowej legalizacji;
- 2) w pociągu – zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 9 ust. 13, w celu unieważnienia posiadanej i uzyskania nowej legalizacji.

W przypadkach określonych w pkt. 1 i 2 uprzednio zalegalizowane pole skreśla się dwoma skośnie krzyżującymi się liniami potwierdzając znakownikiem/datownikiem/odciskiem pieczętki identyfikacyjnej pracownika obsługi pociągu oraz podpisem, a następnie dokonuje się nowej legalizacji w wolnym polu karnetu wraz z zamieszczeniem daty i godziny, a w razie braku wolnego pola – na odwrotnej stronie biletu abonamentowego.

17

14. Zmiany umowy przewozu w zakresie wskazanym w ust. 2 pkt 2, 4 i 5 można dokonać na warunkach określonych w §§ 7 – 10 i §§ 36 – 39 TP-KM.

9

17

15. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

16. Każde poświadczenie (adnotacja) zamieszczone na bilecie musi być odpowiednio potwierdzone przez osobę, która tego dokonała:

- 1) w punkcie odprawy – odciskiem datownika i podpisem kasjera biletowego lub osoby upoważnionej;
- 2) w pociągu – datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną pracownika obsługi pociągu lub kontrolera.

17

17

17. Zmiany umowy przewozu zawartej na przejazd pociągiem innego przewoźnika, dokonuje się na warunkach przez niego określonych.

## § 7. Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów

17

6

17

1. Bilety KM są drukowane i wypełniane w języku polskim. Bilet może zawierać również wypisy w języku angielskim. Przy drukowaniu biletów KM stosuje następujące czcionki:

- 1) w kasach biletowych – Liberation Sans;
- 2) w terminalach mobilnych – Tahoma;
- 3) w biletomatach – Arial (OCR A Extended);
- 4) na biletach zakupionych przez System IKM– DejaVu Sans.

8

17

2. KM wydaje następujące rodzaje:

- 1) dokumentów przewozu:
  - a) bilety na przejazdy osób – drukowane na papierze z rolki (Wzór nr 1, Wzór nr 2, Wzór nr 3),
  - b) bilet blankietowy na dopłatę, wydawany na druku (Wzór nr 4 i Wzór nr 5),
  - c) wezwanie do zapłaty – drukowane na papierze z rolki (Wzór nr 2) lub wydawane na druku (Wzór nr 6);
- 2) innych dokumentów:
  - a) karnet do biletu abonamentowego, drukowany na papierze z rolki łącznie z biletem (Wzór nr 1),
  - b) paragon fiskalny,
  - c) potwierdzenie płatności kartą,
  - d) fakturę VAT;
- 3) innych druków:
  - a) formularz wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet /wydanie faktury (Wzór nr 7),
  - b) formularz do zgłoszenia reklamacji i skargi (Wzór nr 8).
  - c) potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku (Wzór nr 9),
  - d) poświadczenie o:
    - niewykorzystaniu biletu elektronicznego (Wzór nr 2, Wzór nr 10),
    - braku możliwości zakupu biletu w kasie (Wzór nr 11),
    - opóźnieniu/odwołaniu pociągu (Wzór nr 2, Wzór nr 12),
  - e) pokwitowanie:
    - zatrzymania dokumentu drukowane na papierze z rolki wg Wzoru nr 2,
    - znalezienia rzeczy (Wzór nr 13),
  - f) zaświadczenie o cenie biletu na przejazd pociągiem KM (Wzór nr 14).

17

3. Na przewóz osób KM wydaje następujące rodzaje biletów:

- 1) bilet jednorazowy:
  - a) na przejazd w określonej relacji w jedną stronę „tam” albo na przejazdy „tam i z powrotem”,
  - b) na przejazdy w dowolnej relacji w określonym obszarze i czasie (strefowe czasowe KM);
- 2) bilety okresowe uprawniające do wielokrotnych przejazdów:
  - a) odcinkowe imienne – ważne w określonej relacji i terminie,
  - b) strefowe imienne KM – ważne w dowolnej relacji w określonym obszarze i terminie;
- 3) sieciowe KM - ważne w dowolnej relacji, w określonym czasie i obszarze;
- 4) abonamentowe ważne łącznie z karnetem – na przejazdy w określonej relacji w jedną stronę „tam” lub na przejazd „z powrotem”.

17

4. *skreślony*.

5. Bilet na przejazd powinien zawierać:

17

- 1) nazwę sprzedawcy (np. „Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o.”) i NIP KM;

- 2) opłatę za przejazd wraz z podatkiem oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
- 3) oznaczenie przewoźnika (np. „Koleje Mazowieckie”, 11- „KM”);
- 4) relację przejazdu („od”– „do”) albo odcinek lub obszar obowiązywania;
- 5) kategorię pociągu i klasę wagonu;
- 6) zastosowaną taryfę, z określeniem liczby osób podróżujących wg danej taryfy, np.:
  - a) normalną dla 2 osób: „N” – „2”,
  - b) ulgową dla 1 osoby, z podaniem wymiaru ulgi, np.: „U” – „1”, „33%”;
- 7) datę wyjazdu;
- 17 8) termin ważności oznaczony datą, np. 02.08.2023, strefą czasową:
  - a) *Wyjazd w ciągu 1 godz. od.....* w przypadku biletu jednorazowego, z wyjątkiem biletu na przejazd z ulgą 15%,
  - b) *Bilet ważny ... godz. od. ....* w przypadku np. biletu dobowego KM, strefowego czasowego KM, albo w sposób opisowy w przypadku np. biletu sieciowego;
- 17 9) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, zgodne z danymi dokumentu tożsamości (bez np. zdrobnień imienia), wpisane w sposób czytelny i trwałe w miejscu przeznaczonym na bilecie przed rozpoczęciem pierwszego przejazdu;
- 17 10) wypis dotyczący treści zawartej umowy przewozu, np.: *Tygodniowy imienny Tam, Bilet sieciowy miesięczny imienny, Ważny z biletem na przejazd nr.....*;
- 17 11) numer biletu, datę i godzinę wydania oraz oznaczenie kasy wydania lub biletomatu, a w przypadku biletu wydanego w pociągu numer identyfikacyjny wystawcy (kierownika pociągu, konduktora, kontrolera).
- 17 6. Oprócz danych wymienionych w ust. 5, bilet może zawierać:
  - 1) oznaczenie rodzaju oferty (np. *Bilet Wycieczkowy, Oferta Specjalna*);
  - 2) odległość taryfową przejazdu;
  - 3) informacje taryfowe dotyczące przewozu;
  - 4) określenie drogi przejazdu („przez”);
  - 5) zapis o formie płatności (np. „GOTÓWKA”);
  - 17 6) kod 2D lub 1D;
  - 7) inne informacje.
- 17 7. Wzory druków stosowanych przez KM, w tym przeznaczonych do drukowania i/albo wypełniania pismem odręcznym dokumentów przewozu, zamieszczone są w Regulaminie.

## § 8. Terminy ważności biletów

- 17 1. Termin ważności biletu na przejazd jest uzależniony od rodzaju biletu i zastosowanej oferty.
- 17 2. Termin ważności biletu:
  - 1) jednorazowego na przejazd w jedną stronę „tam” i „tam i z powrotem” – wynosi 1 dzień;
  - 2) okresowego imiennego uzależniony jest od rodzaju biletu:
    - a) odcinkowego (patrz §§ 36 – 37 TP-KM),
    - b) strefowego czasowego KM, strefowego imiennego KM (patrz § 40 lub § 41 TP- KM),
    - c) sieciowego imiennego KM: dobowego, 3 – dniowego, miesięcznego, kwartalnego, rocznego (patrz § 39 TP-KM),
    - d) wg ofert handlowych i specjalnych (patrz § 30 – 31, § 54 i § 56 TP-KM),
    - e) wg ofert pozataryfowych – jest określony w warunkach stosowania tych ofert, podanych do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty, dostępnych na stronie internetowej KM.

- 17 3. Termin ważności biletu rozpoczyna się od daty albo daty i godziny zamieszczonej na nim za pomocą nadruku, datownika lub stempla, albo wpisu odręcznego kasjera biletowego, obsługi pociągu lub kontrolera. Dzień liczy się od godziny 0.01 do 24.00.
- 17 3a. Termin ważności zakupionych za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży biletów jednorazowych na przejazd w jedną stronę – rozpoczyna się od wskazanej na bilecie daty i godziny odjazdu pociągu i upływa o godzinie 24.00, z zastrzeżeniem ust. 9 - 10.
- 17 4. Podróż na podstawie biletu jednorazowego (zalegalizowanego przejazdu na karnecie biletu abonamentowego), musi być rozpoczęta w dniu ważności określonym na bilecie (karnecie) jako dzień wyjazdu, przy czym:
- 1) wyjazd na podstawie biletu na przejazd w jedną stronę oraz wyjazd w kierunku „tam” na podstawie biletu ważnego na przejazd „tam i z powrotem” należy rozpocząć w strefie czasowej oznaczonej na bilecie, tj. w ciągu jednej godziny od godziny nabycia biletu lub wskazanej przez podróżnego; Na obszarze/w relacji, określonych w TP-KM lub ofercie specjalnej/pozataryfowej, mogą być stosowane inne strefy czasowe;
  - 2) wyjazd w kierunku „z powrotem” na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” może rozpocząć się w dowolnej strefie czasowej ważności biletu;
  - 3) nie zamieszcza się stref czasowych na biletach z ulgą 15%.
- 17 5. Przejazd należy rozpocząć i zakończyć w terminie ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 9 – 10.  
W ramach ważności biletu można dokonywać przerw w podróży. Terminów ważności biletów nie przedłuża się.
- 17 5a. W przypadku wspólnego biletu, o którym mowa w § 5 ust. 2a – utrata połączenia na najbliższy pociąg wynikający z rozkładu jazdy nie wyklucza możliwości kontynuowania podróży kolejnym pociągiem/pociągami w ramach terminu ważności biletu.
- 17 6. *skreślony*.
- 17 7. Podróżny może rozpocząć podróż przed godziną wyjazdu/strefą czasową oznaczoną na bilecie: 13
- 1) jednorazowym;
  - 2) strefowym czasowym KM;
  - 3) dobowym KM,
- w przypadku przyjazdu na stację opóźnionego pociągu, którym może być zrealizowany przejazd w relacji/obszarze określonej na bilecie.
- 17 8. Podróż powinna być zakończona do godziny 24.00 w dniu ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej.
- 17 9. Jeżeli podróżny rozpoczął podróż lub wznowił ją po przerwie ze stacji pośredniej w takim czasie, że ukończenie jej w terminie ważności biletu nie jest możliwe, to może on dojechać do stacji, na której pociąg zatrzymuje się według rozkładu jazdy po raz ostatni przed północą w terminie ważności biletu.  
Podróżny, który rozpoczął podróż w dniu ważności biletu, może dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy pod warunkiem, że odbywa przejazd bez przerwy w podróży. Za przerwę w podróży nie uważa się przesiadania do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż nie dojeżdża do tej stacji.
- 17 10. Jeżeli ukończeniu podróży w czasie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności tego biletu.
- 17 11. *skreślony*.

## § 9. Sprzedaż biletów

1. W punktach odprawy, zakres czynności kas biletowych, godziny ich otwarcia oraz dni, w których odprawa jest zawieszona, oznacza się w sposób zwyczajowo przyjęty (np. w formie wywieszek, piktogramów). Wykaz punktów odprawy KM, godziny ich otwarcia oraz zakres czynności, zamieszczony jest na stronie internetowej KM.
2. W punktach odprawy KM podróżni, posiadający bilety wymagające legalizacji (np. abonamentowe), są obsługiwani poza kolejnością.
- 17 3. Punkty odprawy prowadzą sprzedaż biletów na przejazdy od i do wskazanych przez podróżnego stacji, na których zatrzymują się pociągi danej kategorii, a także dokonują ich przedsprzedaży, na zasadach określonych w ust. 7.
- 17 4. Bilet abonamentowy wydawany jest łącznie z karnetem, na którym zamieszcza się numer biletu. Bilet jest ważny tylko z karnetem do niego wydanym. Każde pole karnetu traktowane jest jak przejazd jednorazowy.
- 17 5. Wszystkie punkty odprawy KM upoważnione są również do legalizacji biletów na przejazd, a niektóre – także do kodowania/aktywacji biletów okresowych.
- 17 6. Na niektórych stacjach/przystankach osobowych zainstalowane są biletomaty, w których można nabyć bilet na przejazd pociągiem KM zgodnie z dostępną ofertą oraz formą płatności w danym biletomacie.  
Wykaz biletomatów wraz z lokalizacją dostępny jest na stronie internetowej KM.
- 17 7. Przed terminem wyjazdu można nabyć w przedsprzedaży według cen obowiązujących w dniu zakupu w punktach odprawy i biletomatach:
  - a) do 7 dni naprzód – bilety;
    - okresowe: odcinkowe, strefowe KM,
    - sieciowe KM,
  - b) do 30 dni naprzód – bilety jednorazowe, abonamentowe oraz bilety strefowe czasowe KM,chyba, że zasady korzystania z ofert pozataryfowych, specjalnych przewidują inne terminy przedsprzedaży.
- 17 8. Legalizacji przejazdów na podstawie biletów abonamentowych można dokonać:
  - 1) w punkcie odprawy – najwcześniej na 30 dni przed terminem wyjazdu, poprzez zamieszczenie we właściwym polu karnetu odpowiednio odcisku znakownika/datownika, godziny rozpoczęcia przejazdu i stempla „Wyjazd w dniu.....”;
  - 2) w pociągu (na żądanie podróżnego), z zastrzeżeniem ust. 13 i 14, po wcześniejszej weryfikacji ważności biletu i zgodności numeru biletu z karnetem poprzez wpisanie w wolnym polu daty i numeru pociągu oraz poświadczenie wpisu pieczęcią identyfikacyjną i podpisem przez obsługę pociągu lub kontrolera.  
Za legalizację w pociągu pobierana jest opłata wskazana w Załączniku, z zastrzeżeniem ust. 14.
9. Nabywając bilet KM, podróżny powinien określić:
  - 1) rodzaj biletu (np. jednorazowy);
  - 2) datę wyjazdu;
  - 3) relację przejazdu (od stacji – do stacji), strefę lub obszar;
  - 4) godzinę odjazdu pociągu (albo jego nazwę lub numer);
  - 17 5) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – rodzaj przysługującej ulgi) oraz liczbę osób korzystających z tej samej taryfy,ponadto podróżny może wskazać ofertę, z której chce skorzystać (np. bilet wycieczkowy, przejazd rodzinny, KM-35).
- 17

10. W pociągu sprzedawane/legalizowane są bilety jednorazowe wyłącznie w dniu przejazdu, podróżnym, którzy nie nabyli/nie zalegalizowali biletu w punkcie odprawy przed rozpoczęciem podróży.

17 11. Podróżny, który nabywa w pociągu bilet na przejazd, legalizuje bilet abonamentowy, a rozpoczął podróż ze stacji/przystanku osobowego z czynnym punktem odprawy, przy czym nie uzyskał Poświadczenia o braku możliwości zakupu biletu w kasie (Wzór nr 11), oprócz opłaty za przejazd uiszcza opłatę dodatkową za wydanie biletu w pociągu, przewidzianą w Załączniku do TP-KM.

17 12. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki lub na karcie płatniczej brak jest środków na uregulowanie należności za przejazd, obsługa pociągu lub kontroler wystawia wezwanie do zapłaty wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r.

17 13. Podróżny nieposiadający ważnego dokumentu przewozu lub posiadający bilet niezalegalizowany/nieaktywowany jest zobowiązany wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła składu (kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w pierwszym przedziale, w celu nabycia, zalegalizowania lub aktywowania biletu, a w przypadku nieobecności obsługi pociągu w pierwszym przedziale – oczekiwać w tym przedziale na jego przybycie.

2 W przeciwnym razie podróżny jest traktowany jak osoba jadąca bez ważnego biletu i wówczas – oprócz należności przewozowych – uiszcza opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r.

15 Wyjątek stanowią osoby, o których mowa w ust. 14 pkt 1 – 4 oraz pkt 7 lit. a, których odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.

16 14. W pociągu oprócz opłaty za przejazd pobiera się opłatę za wydanie/legalizację biletu w pociągu, wskazaną w Załączniku do TP-KM, z zastrzeżeniem ust. 13. Opłaty tej nie pobiera się od:

17

1) osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, a także od przewodnika/opiekuna tej osoby, pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność, niezależnie od stacji/przystanku osobowego rozpoczęcia podróży. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (stałą lub czasową);

2) osoby, która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu, dokumentu ze zdjęciem stwierdzającego wiek;

3) osoby odbywającej przejazd z dzieckiem w wieku do lat 4 – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu dokumentu stwierdzającego wiek dziecka;

4) kobiet w ciąży – pod warunkiem okazania podczas zakupu biletu dokumentu potwierdzającego ciążę;

5) *skreślony*;

18 6) osób rozpoczynających przejazd w czasie, gdy na stacji wsiadania punkt odprawy jest nieczynny, nie ma punktu odprawy lub ze stacji, na której znajduje się tylko biletomat;

7) osób posiadających:

a) bilet na przejazd z ulgą 37% dla emeryta, rencisty zakupiony: w biletomacie, przez System IKM lub w aplikacji mobilnej – w przypadku dokonywania w zaświadczeniu (Wzór nr 55 i 55a TP-KM) wpisu o korzystaniu z przejazdu ulgowego (2 przejazdy w ciągu roku), z zastrzeżeniem § 9 ust. 13,

b) wydane przez punkt odprawy *Poświadczenie o braku możliwości zakupu biletu w kasie* (Wzór nr 11),

10

c) bilet z adnotacją „Zmiana przewoźnika” wystawiony w pociągu innego przewoźnika (bez opłaty za jego wydanie), w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut;

8) osób, które zgłoszą do obsługi pociągu na warunkach określonych w § 7 – 10 TP-KM zmianę umowy przewozu nie później niż przed stacją przeznaczenia wskazaną na posiadanych bilecie.

17

15. *skreślony.*

16. Punkty odprawy usytuowane na terenie stacji, są otwarte – w zależności od potrzeb miejscowych – przez całą dobę albo co najmniej w takim czasie przed odjazdem pociągu, aby podróżni zdążyli zaopatrzyć się w bilety.

17. Podróżny, który zgłosi się do punktu odprawy tuż przed odjazdem pociągu, bez uwzględnienia odpowiedniego czasu na bezpieczne dojście do miejsca odjazdu pociągu, ponosi wszelkie ryzyko wynikające ze zbyt późnego przyścia do kasy biletowej.

18. Jeżeli w punkcie odprawy znajduje się większa liczba kas biletowych oznacza się je cyframi lub dużymi literami i zaopatruje w napisy (piktogramy) informujące o zakresie czynności kas.

17

19. Osoba dokonująca odprawy, przed wydaniem biletu podróżnemu, ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne ze wskazaniami podróżnego, a podróżny jest zobowiązany bezpośrednio po otrzymaniu biletu upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.

## § 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach

1. W pociągach KM wyznacza się miejsca dla:

16

1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży – dwa miejsca w każdym wagonie;

2) osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się – dwa miejsca najbliżej każdych drzwi wejściowych do wagonu;

17

3) przewozu rowerów – w każdym składzie pociągu wyznacza się co najmniej cztery miejsca (wieszaki) na rowery.

Wyznaczone miejsca oznacza się w sposób trwały za pomocą piktogramów.

2. Pierwszeństwo do zajmowania miejsc, o których mowa w ust. 1 mają te osoby, dla których zostały one wyznaczone.

3. Wyznaczone miejsca, nie zajęte przez osoby wymienione w ust. 1, mogą być zajmowane przez innych podróżnych tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.

17

4. Podróżny ma prawo zająć – dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać – po jednym wolnym miejscu. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić – na ogólnych zasadach – bilet na przejazd wg taryfy normalnej.

5. Pociągi uruchamiane przez KM nie są objęte rezerwacją miejsc do siedzenia. W przypadku braku wolnych miejsc do siedzenia podróżnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd, ani też rekompensata z tego tytułu.

17

6. W przypadku braku dostępności miejsc wyznaczonych na przewóz roweru, podróżny może po uzyskaniu zgody obsługi pociągu ulokować rower w miejscu wyznaczonym przez obsługę, pod warunkiem, że nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego ustawienie w pociągu, np. z powodu dużej frekwencji podróżnych.

17

7. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać nóg w obuwiu, zwierząt i bagażu ani przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca.

## § 11. Pomoc i wsparcie udzielane osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się

1. KM stosuje niedyskryminujące zasady korzystania z przewozu pociągami KM osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
2. Osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, w miarę możliwości KM zapewnia możliwość swobodnego podróżowania swoimi pociągami. Pracownicy KM zobowiązani są do podejmowania wszelkich racjonalnych starań, w celu zapewnienia osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się dostępu do swoich usług. Dotyczy to również podróży z przesiadkami lub przejściem do pociągu innego przewoźnika.
3. Informacje o dostępności do pociągów KM, o udogodnieniach zastosowanych w pociągach KM dla osób z niepełnosprawnością, i o ograniczonej możliwości poruszania się udzielane są bezpośrednio w punktach informacyjnych, punktach odprawy, telefonicznie, na stronie [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl). (patrz § 4 ust. 4).
4. Osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się podczas wsiadania/wysiadania do/z pociągu KM zapewnia nieodpłatną pomoc. Warunkiem jest powiadomienie przewoźnika przez osobę potrzebującą pomocy o potrzebie udzielenia takiej pomocy co najmniej 24 godziny przed sytuacją, w której taka pomoc będzie potrzebna. Wystarczy jedno powiadomienie dotyczące podróży. Takie powiadomienia przekazuje się wszystkim przedsiębiorstwom kolejowym i zarządom stacji zaangażowanym w realizację podróży.
5. W przypadku gdy bilet lub bilet okresowy pozwala na zrealizowanie wielu podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem że przekazana zostanie wystarczająca informacja dotycząca terminu kolejnych podróży co najmniej 24 godziny przed sytuacją, w której taka pomoc będzie potrzebna po raz pierwszy. Podróżny lub jego przedstawiciel podejmuje wszelkie rozsądne starania w celu poinformowania o odwołaniu takich kolejnych podróży z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 12 godzin.
6. Zgłoszenia o potrzebie udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się przyjmowane są pod nr call center (22) 364 44 44 czynnym całodobowo oraz pod adresem e-mail [informacja@mazowieckie.com.pl](mailto:informacja@mazowieckie.com.pl).  
Zgłaszający obowiązany jest podać:
  - 1) datę i godzinę przejazdu;
  - 2) relację przejazdu;
  - 3) czy osoba z niepełnosprawnością, posiada bilet na przejazd;
  - 4) imię i nazwisko oraz nr telefonu podróznego lub dane kontaktowe osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany;
  - 5) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia w możliwości poruszania się podróznego;
  - 6) czy osoba z niepełnosprawnością, odbywa podróż sama;
  - 7) czy porusza się na wózku inwalidzkim, jeżeli tak, to na jakim (elektryczny, składany, ręczny) lub korzysta z jakiegoś sprzętu ortopedycznego (kule, chodzik itp.);
  - 8) inne istotne okoliczności zgłaszanego przejazdu, np. czy podróżny odbywa przejazd z psem, z bagażem ręcznym lub rowerem itp.
7. Zgłaszający informowany jest o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić - nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.
8. Jeśli nie dokonano powiadomienia zgodnie z ust. 4, np. w kasie biletowej lub u drużyny konduktorskiej danego pociągu, a również, kiedy KM nie ma możliwości w tej sytuacji wy-

znaczyć osób do pomocy osobie z niepełnosprawnością lub ograniczonej możliwości poruszania się, podejmowane są wszelkie racjonalne i stosowne wysiłki, by osoby te mogły odbyć podróż.

9. Jeżeli udzielenie pomocy osobie z niepełnosprawnością nie jest możliwe - dotyczy to stacji o utrudnionym dostępie do peronów, ze względu na istniejące bariery architektoniczne, na których nie ma personelu oraz z przyczyn technicznych i organizacyjnych niemożliwy jest przewóz osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się - wówczas osoba wyznaczona/pracownik, do którego zgłosiła się osoba z niepełnosprawnością, informują ww. osobę o stacji dostosowanej i stacji, na której obecny jest personel udzielający bezpośrednio pomocy osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się.
10. Na stacjach i przystankach osobowych zamieszcza się informację/ogłoszenie dotyczące najbliższej stacji:
  - 1) dostosowanej do obsługi osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się;
  - 2) na której obecny jest personel udzielający bezpośrednio pomocy osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się, z podanym nr telefonu, pod którym taką informację można uzyskać.Ponadto na stronie internetowej zarządcy infrastruktury kolejowej: <https://portalpasazera.pl/KatalogiStacji> są zamieszczone i na bieżąco aktualizowane:
  - a) wykaz stacji i przystanków z rodzajem dostępności dzięki urządzeniom i udogodnieniom dla osób z niepełnosprawnością, oraz wykaz stacji i przystanków osobowych, na których realizowana jest usługa asysty/pomocy,
  - b) wykaz urządzeń dla osób z niepełnosprawnością, znajdujących się na stacjach i przystankach osobowych.

Informacje o stacjach/dworcach, na których świadczona jest usługa asysty dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się są dostępne i na bieżąco aktualizowane na stronie <https://www.pkp.pl/pl/dworce/informacje-dla-pasazerow-niepelnosprawnych-lub-o-ograniczonej-sprawnosci-ruchowej>.

17

11. Odprawa osoby z niepełnosprawnością, osoby o ograniczonej możliwości poruszania się oraz opiekuna/przewodnika odbywającego przejazd z tą osobą, odbywa się wg zasad określonych w § 9 ust. 13 i 14. W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd, stosuje się odpowiednie postanowienia § 16 i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 pkt 17.

17

## § 12. Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób może odbywać się:
  - 1) pociągami KM przewidzianymi w rozkładzie jazdy, z wyjątkiem pociągów komercyjnych;
  - 2) pociągami nadzwyczajnymi uruchamianymi na zamówienie, w miarę możliwości przewozowych i eksploatacyjnych KM.
2. W grupowym przewozie osób do obowiązków organizatora należy nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników przewozu grupowego przepisów porządkowych. Organizator i uczestnik ponoszą odpowiedzialność solidarną za szkody wyrządzone w mieniu KM.
3. Warunki przejazdów grupowych określone są w postanowieniach § 34 TP-KM.
4. Z grupowego przejazdu może skorzystać min. 10 osób płacących za przejazd, nie wliczając przewodników.
5. Na każde 10 osób płacących za przejazd jedna osoba korzysta z bezpłatnego przejazdu.

6. Bilety na przejazd grupowy można nabyć na przejazd w jedną stronę, w punkcie odprawy prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju. Na przejazd grupowy wydawane są bilety w zależności od indywidualnych uprawnień.
7. Przy przejazdach na podstawie biletów wydanych dla uczestników przejazdu grupowego stosuje się odpowiednio postanowienia § 8.
8. W trakcie kontroli w pociągu przewodnik/opiekun grupy zobowiązany jest okazać bilet/bilety na przejazd grupy. Osoby korzystające z biletów ulgowych obowiązani są okazać indywidualne dokumenty poświadczające uprawnienie do ulgowych przejazdów uczestników przejazdu. Uczestnicy grupy, którzy nie posiadają odpowiedniego dokumentu przewozu albo ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych przejazdów, traktowani są jak podróżni bez ważnego dokumentu przewozu.
9. W przypadku rezygnacji grupy z przejazdu, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet może być dokonany:
  - 1) przed rozpoczęciem terminu jego ważności – w punkcie odprawy KM na zasadach określonych w § 13;
  - 2) po rozpoczęciu terminu ważności – w drodze pisemnego wniosku (Wzór nr 7) na warunkach, określonych w § 19 z potrąceniem 10% odstępnego.
10. W przypadku, gdy organizator zamierza zmienić termin przejazdu, godzinę wyjazdu, relację, drogę przewozu, zmienić liczbę uczestników, powinien:
  - 1) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem terminu ważności biletu/biletów i przed określoną na nim strefą czasową, dokonać wymiany biletu/biletów, bez potrącenia odstępnego;
  - 2) po rozpoczęciu terminu ważności, nabyć nowy bilet. Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd grupy dokonuje się w drodze pisemnego wniosku (Wzór nr 7) na warunkach, o których mowa w § 19.
11. W razie, gdy z biletu na przejazd grupy będzie korzystała mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:
  - 1) liczba uczestników korzystających z przejazdu spełnia wymogi przejazdu grupowego – min. 10 osób, wówczas:
    - a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowy bilet na przejazd grupy dla rzeczywistej liczby osób i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu z potrąceniem 10% odstępnego,
    - b) po rozpoczęciu przejazdu – obsługa pociągu lub kontroler w trakcie kontroli okazany bilet grupowy poświadcza o wykorzystaniu przez faktyczną liczbę osób, zamieszczając na odwrocie biletu adnotację w brzmieniu: *Bilet wykorzystany w pociągu nr ..... przez .....osób*, potwierdzając zapis datą, podpisem, pieczęcią identyfikacyjną.  
Po zakończeniu przejazdu zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie korzystały z przejazdu, dokonuje się w dowolnym punkcie odprawy – po potrąceniu 10% odstępnego;
  - 2) liczba uczestników korzystających z przejazdu będzie mniejsza niż 10 osób (pozostałym uczestnikom nie przysługuje przejazd grupowy), wówczas:
    - a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami, na zasadach wymiany bez potrącenia 10% odstępnego. Organizator otrzymuje zwrot należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, po potrąceniu 10% odstępnego, albo dopłaca różnicę należności,
    - b) po rozpoczęciu przejazdu obsługa pociągu lub kontroler w trakcie kontroli wydaje

nowe bilety na przejazd, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami osób korzystających z przejazdu, a okazany bilet grupowy poświadczają o całkowitym niewykorzystaniu, zamieszczając na odwrocie biletu adnotację w brzmieniu: „*Bilet całkowicie niewykorzystany. Wydano dla..... (liczba osób) bilet/bilety nr ..... na przejazd pociągiem numer .....*” potwierdzając zapis datą, podpisem, pieczęcią identyfikacyjną. Oprócz należności taryfowych za przejazd obsługa pociągu lub kontroler pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu.

Po zakończeniu przejazdu zwrot należności za poświadczony i niewykorzystany bilet grupowy można uzyskać w dowolnym punkcie odprawy pod warunkiem dołączenia do zwracanego biletu wydanego w pociągu *Poświadczenia o niewykorzystaniu biletu*. Od zwracanych należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu potrąca się 10% odstępnego.

12. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia na bilecie dokonanego przez obsługę pociągu lub kontrolera.
13. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd grupy po rozpoczęciu terminu ważności w innych przypadkach niż wymienione w ust. 11, organizator może dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w § 19.

### **§ 13. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety jednorazowe**

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego poświadczenia tego biletu o rezygnacji z przejazdu, z zastrzeżeniem ust. 6 oraz zwrócenie przewoźnikowi oryginału poświadczanego biletu, albo oryginału biletu wraz z wydanym do niego Poświadczeniem. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez KM:

17

- 1) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu lub w punkcie, w którym dokonano zakupu biletu – przed upływem strefy czasowej oznaczonej na bilecie:
  - a) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu lub
  - b) w razie rezygnacji z przejazdu „tam” lub w kierunku „z powrotem” na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem”.

17

Jeżeli podróżny zgłosi się w innym punkcie odprawy niż określony w pkt. 1, wówczas kasjer biletowy zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu: „*Podróżny zgłosił rezygnację w dniu ..... o godz. .... Dochodzenie zwrotu należności w drodze pisemnego wniosku*”.

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, na zasadach określonych w § 19 ust. 3-5, które można składać:

13

- a) w dowolnym punkcie odprawy KM,
- b) osobiście lub korespondencyjnie na adres pocztowy:  
„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.  
Wydział Skarg i Reklamacji  
ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa;

4

17

- 2) w pociągu lub na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie;
- 3) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu powrotnego, na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” w terminie ważności biletu w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem”.

17

3. Zwrot należności za niewykorzystany bilet na przejazd z ulgą 15%:

17

- 1) na podstawie biletów wydanych na dwóch blankietach - oddzielnie na przejazd „tam” i „z powrotem” można uzyskać:
  - a) na stacji wyjazdu tylko w czasie ważności biletu na przejazd „tam” wydanego wg taryfy normalnej,
  - b) na stacji wyjazdu powrotnego w terminie ważności biletu z ulgą 15% na przejazd „z powrotem”.

Podróżny do zwrotu powinien przedłożyć oba bilety (komplet). Nie dotyczy to sytuacji, gdy na stacji wyjazdu powrotnego podróżny dokonuje wymiany lub zwrotu biletu z ulgą 15%;

- 2) na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” wydanego na jednym blankiecie można uzyskać:
  - a) na stacji wyjazdu przed upływem terminu ważności przejazdu „tam”,
  - b) na stacji wyjazdu powrotnego przed upływem terminu ważności biletu.

17 4. Nie przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet z ulgą 15%.

17 5. ~~skreślony~~.

6. Nie wymaga poświadczenia bilet:

- 17
- 1) całkowicie niewykorzystany – zwrócony przed rozpoczęciem terminu jego ważności;
  - 2) zwrócony w terminie ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 6 ust. 11 przed rozpoczęciem strefy czasowej określonej na bilecie.

17 7. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet, odpowiednio poświadczony, dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów – w terminie do 30 dni, licząc od dnia ważności biletu.

Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a za częściowo niewykorzystany – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością, przypadającą za faktyczne świadczenie.

Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8

8. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:

- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KM;
- 2) w przypadku zwrotu biletu w ramach jego wymiany na zasadach, o których mowa w § 6 ust. 8 i 11.

9. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd (bez potrącenia odstępnego), a ponadto bezpłatny powrót do miejsca wyjazdu, chyba że KM nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.

17 Bezpłatny przejazd do miejsca wyjazdu odbywa się na podstawie posiadanego przez podróżnego biletu, na którym obsługa pociągu lub kasjer biletowy (na stacji przerwania przejazdu), zamieszcza adnotację w brzmieniu: „*Bezpłatny powrót poc. nr ... do stacji...*”, potwierdzoną podpisem i odciskiem pieczętki identyfikacyjnej lub datownika.

Zwrot należności za bilet na przejazd, który został przerwany, można uzyskać:

- 17
- 1) w punkcie odprawy na stacji przerwy w podróży (wyłącznie w przypadku, gdy podróżny nie będzie korzystał z bezpłatnego powrotu), albo
  - 2) w punkcie odprawy pierwotnego wyjazdu, albo
  - 3) w dowolnym punkcie odprawy dokonującym sprzedaży biletów KM, w terminie 30 dni od rozpoczęcia ważności biletu, albo
  - 4) w drodze pisemnej reklamacji złożonej na zasadach określonych w § 19 w ciągu roku od daty zakupu biletu.

W przypadkach, o których mowa w pkt. 2-4, bilet musi być odpowiednio poświadczony przez uprawnioną osobę, o której mowa w zdaniu drugim.

10. W razie korzystania z biletu (biletów) na przejazd przez mniejszą liczbę osób niż wskazana na bilecie (biletach):

1) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem odstępnego,

17

2) po zakończeniu podróży – punkt odprawy dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia biletu (biletów) w punkcie odprawy na stacji pośredniej poprzedzającej zmianę lub u obsługi pociągu.

11. Jeżeli bilet na przejazd był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i niewykorzystanie biletu nie zostało wcześniej poświadczane, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za:

1) początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu;

2) bilet przedłożony do zwrotu po upływie:

a) strefy czasowej wyjazdu oznaczonej na bilecie,

b) terminu ważności biletu na przejazd „tam i z powrotem” – w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem”.

12. Jeżeli podróżny:

1) nie przedłoży w punkcie odprawy odpowiednio poświadczony biletu w terminie określonym w ust. 7, lub

2) udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić na zasadach określonych w § 19.

1

17

13. W razie zmiany umowy przewozu w pociągu i wydaniu przez obsługę pociągu Poświadczenia o niewykorzystaniu biletu z jednoczesnym wydaniem nowego biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet bez potrącenia odstępnego.

17

14. W przypadku zwrotu biletu, od którego zostało pobrane odstępne kasjer biletowy na żądanie podróżnego ma obowiązek wystawić notę księgową obciążeniową, wykazując w niej kwotę pobranego odstępnego.

15. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd grupy, określają postanowienia § 12.

16. Zwrotu należności za bilet zakupiony w biletomacie dokonuje się na zasadach określonych w postanowieniach ust. 1-10.

19

17. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą lub BLIKIEM dokonuje punkt odprawy KM wyposażony w terminal płatniczy na kartę płatniczą, bez konieczności okazywania przy zwrocie potwierdzenia płatności kartą. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.

17, 19

18. ~~skreślony~~

19. Postanowienia niektórych ofert specjalnych i ofert pozataryfowych mogą przewidywać odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety.

17

#### **§ 14. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne**

17

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet:

1) okresowy imienny:

a) odcinkowy,

b) strefowy KM,

c) sieciowy KM, z zastrzeżeniem pkt 2,

zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności dokonuje się zwrotu należności, z zastrzeżeniem ust. 7;

- 2) sieciowy:
    - a) dobowy KM – zwrócony na stacji nabycia przed upływem pierwszej godziny jego ważności,
    - b) 3 – dniowy KM zwrócony:
      - przed upływem pierwszej godziny od godziny wydania biletu,
      - w pierwszej godzinie pierwszego dnia ważności,
- zwraca się zapłaconą należność, z zastrzeżeniem ust. 7.

12  
17  
19

2. Za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania:

- 1) odcinkowy:
    - tygodniowy lub dwutygodniowy – zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności,
    - miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
    - kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem trzydziestego dnia terminu ważności;
  - 2) sieciowy:
    - a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
    - b) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem trzydziestego dnia terminu ważności,
    - c) roczny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności,
  - 3) okresowy strefowy imienny KM:
    - a) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
    - b) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem trzydziestego dnia terminu ważności,
- z zastrzeżeniem ust. 7.

17

3. Za częściowo niewykorzystany bilet abonamentowy, przedłożony – wraz z załączonym do niego karnetem – najpóźniej w ostatnim dniu terminu jego ważności, zwraca się należność wyłącznie za zapłacone i niewykorzystane przejazdy z kwoty stanowiącej równowartość 10 przejazdów w danej relacji, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7. Dwa przejazdy gratis (dodatkowe) nie podlegają zwrotowi.

4. Nie podlegają zwrotowi należności za:

- 1) bilety strefowe czasowe wydane na przejazdy w I strefie, przedłożone po rozpoczęciu terminu ich ważności;
- 2) bilety strefowe czasowe wydane na przejazdy w I i II albo I-III strefie, przedłożone w punkcie zakupu po upływie pierwszej godziny ich ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności – w punkcie odprawy innym niż punkt zakupu biletu;
- 3) bilety dobowe i 3-dniowe, przedłożone po upływie pierwszej godziny ich ważności, lub po rozpoczęciu terminu ważności – w punkcie odprawy innym niż punkt zakupu biletu;
- 4) częściowo niewykorzystane bilety odcinkowe, przedłożone po upływie terminu określonego w ust. 2, z zastrzeżeniem ust. 6.

17

17  
19

5. Każdy punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów, dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne, z wyjątkiem biletów rocznych. Warunkiem uzyskania zwrotu należności jest zwrócenie przez podróżnego oryginału biletu.

17

17  
19

6. Wydział Kontroli Dochodów dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:

- 1) roczne;

1  
13

2) inne na przejazdy wielokrotne, w przypadkach szczególnie uzasadnionych, jeżeli nie mogły być zwrócone w terminie, o którym mowa w ust. 2, z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. z powodu pobytu w szpitalu).

Termin niewykorzystania biletu liczony jest od dnia następnego po dacie przedłożenia do zwrotu, albo po dacie stempla pocztowego.

19

O zwrot należności za bilety określone w pkt 1 – 2 można wystąpić w drodze pisemnego wniosku na *Formularzu wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet/wydanie faktury* (Wzór nr 7) dostępnego na stronie internetowej KM, złożonego:

- korespondencyjnie na adres pocztowy:  
„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.  
Wydział Kontroli Dochodów

4

ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa

- w dowolnej kasie biletowej Spółki KM,
- elektronicznie na adres: [wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl](mailto:wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl).

19

Warunkiem uzyskania zwrotu należności jest dołączenie do wniosku oryginału biletu, bądź w przypadku reklamacji złożonej elektronicznie skanu lub zdjęcia biletu przekreślonego po przekątnej opatrzonego napisem ZWROT wzdłuż linii przekreślenia, z zastrzeżeniem § 19 ust.16.

7. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż 80 zł.

Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli:

17

1) dokonano zwrotu biletu na zasadach wymiany biletu określonych w § 6 ust. 11 pkt 2. Na zwracanym bilecie należy dokonać adnotacji w brzmieniu: „*Wymiana biletu na bilet nr...*”;

2) niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KM.

17  
19

8. *Skreślony*.

12

17

9. Postanowienia niektórych ofert specjalnych i/lub ofert pozataryfowych mogą przewidywać odmienne zasady dokonywania zwrotów za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety.

17

10. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę na osobę fizyczną (bez NIP), może być dokonany wyłącznie przez ten punkt odprawy, który wydał bilet z fakturą, o ile podróżny zgłosi się w tym samym miesiącu kalendarzowym, w którym wystąpiła sprzedaż. Po dokonaniu zwrotu kasjer biletowy ma obowiązek wystawić fakturę korygującą oraz notę księgową obciążeniową na kwotę odstępnego jeżeli takie zostało pobrane podróżnemu.

17  
19

11. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą lub BLIKIEM dokonuje punkt odprawy KM wyposażony w terminal płatniczy na kartę płatniczą, bez konieczności okazywania przy zwrocie potwierdzenia płatności kartą. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.

17

12. W przypadku niespełnienia przez podróżnego warunków określonych w ust.10 zwrot należności za bilet zostanie dokonany przez Wydział Kontroli Dochodów na drodze pisemnego wniosku na zasadach określonych w ust. 6.

## § 15. Kontrola dokumentów przewozu

17

1. Podróżny musi być zaopatrzony z chwilą rozpoczęcia podróży pociągiem KM w ważny

dokument przewozu i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego albo imiennego zobowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości albo potwierdzać swoje dane dokumentem w aplikacji mObywatel. Obowiązek wręczenia legitymacji służbowych, poświadczających uprawnienie do ulgi, nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji. Osoby te zobowiązane są okazywać swoje legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych. W przypadku dokumentów okazywanych na nośnikach elektronicznych, należy je udostępnić na każde żądanie w sposób umożliwiający odczytanie/zeskanowanie danych dotyczących dokumentu poświadczającego uprawnienia do korzystania z ulgi/oferty oraz elektronicznego biletu na przejazd.

Osoba, która odmówi okazania i wręczenia dokumentu/dokumentów jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu i mają zastosowanie odpowiednie postanowienia § 16.

17 2. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu dokonują osoby upoważnione przez KM (obsługa pociągu lub kontroler), legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu i nie są zobowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.

Identyfikator powinien zawierać co najmniej następujące informacje:

- 1) nazwę przewoźnika;
- 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
- 3) zdjęcie kontrolującego;
- 4) zakres upoważnienia;
- 5) okres ważności;
- 6) pieczęć i podpis wystawcy.

17 3. Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozu poświadcza fakt przeprowadzania kontroli poprzez:

- 1) skanowanie zamieszczonego na bilecie w wersji papierowej lub w przypadku biletów internetowych i elektronicznych QR kodu 2D lub kodu 1D; albo
- 2) zamieszczenie pieczętki identyfikacyjnej, odręcznego wpisania numeru pociągu, daty i podpisu.

17

4. *skreślony*.

17

5. Osoba upoważniona do kontroli w pociągu, za zgodą podróżnego po zasłonięciu imienia i nazwiska wpisanego na bilecie, może wykonać zdjęcie biletu, w celu dowodowym do wykorzystania służbowego.

13

17

6. Podróżny posiadający bilet zakupiony:

- 1) w aplikacji mobilnej powinien okazać właściwy wyświetlony na ekranie urządzenia mobilnego bilet poprzez wybranie opcji „Kontrola biletów”;
- 2) przez System IKM powinien okazać i wręczyć do kontroli bilet internetowy w formie wydruku lub okazać na ekranie urządzenia mobilnego w taki sposób, aby obsługa pociągu lub kontroler mogła odczytać i zweryfikować dane zawarte na bilecie i zeskanować kod 2D i/lub kod 1D.

Przy przejazdach na podstawie biletów okresowych konieczne jest również wyświetlenie na ekranie urządzenia mobilnego Wirtualnej Karty Mazowieckiej. Bilety do kontroli można okazać również w przypadku braku dostępu do Internetu (offline).

17

7. Jeżeli w trakcie kontroli podróżny okaże:

- 1) bilet z innym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługuje,
- 2) bilet normalny wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgowych przejazdów,

wówczas obsługa pociągu lub kontroler wydaje podróżnemu nowy bilet z właściwym

18

wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, pobierając opłatę za jego wydanie. Okazany bilet poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, na zasadach określonych w § 13, bez potrącania odstępnego.

W przypadku, gdy podróżny nie może uregulować należności gotówką lub kartą płatniczą, wówczas wystawia się wezwanie na zasadach określonych w § 16 ust. 19.

- 17
8. Dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem. Zatrzymane dokumenty przesyła się prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy.

17

## § 16. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu

5

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który podczas kontroli w pociągu:

1) nie okazał i nie wręczył:

- a) ważnego biletu na przejazd,
- b) ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
- c) dokumentu potwierdzającego tożsamość, jego wiek albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel, w przypadku korzystania z oferty, która wymaga takiego potwierdzenia;

2) okazał:

- a) niezalegalizowany albo nie aktywowany bilet,
- b) dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych albo zafoliowany,
- c) bilet imienny:
  - ale nie okazał dokumentu potwierdzającego tożsamość albo nie okazał swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel,
  - bez wpisania w sposób trwały imienia i nazwiska w miejscu przeznaczonym na bilecie, chyba, że brakujące dane uzupełnił w trakcie kontroli,
  - którego nie jest właścicielem;

18

d) *skreślony*

- 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:

a) odbywa przejazd:

- drogą dłuższą i nie zgłosił kierownikowi pociągu – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu przed rozpoczęciem przejazdu na tej drodze – zamiaru przejazdu drogą dłuższą niż wskazana na bilecie,
- poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie i nie zgłosił tego kierownikowi pociągu – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację, od której nastąpiła ta zmiana,

5

a) należność za ten przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,

- b) rozpoczął podróż przed terminem lub po upływie terminu ważności biletu lub nie zakończył przejazdu przed upływem terminu ważności biletu, bez uzyskania odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem § 8 ust. 7 – 10,

- c) rozpoczął podróż po zakończeniu strefy czasowej wyjazdu, określonej na bilecie,
  - d) korzysta z dokumentu przewozu wystawionego dla innej osoby lub bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach, np. wpisania imienia, nazwiska;
- 4) przewozi ze sobą w pociągu bagaż ręczny, rower, zwierzęta, bez zachowania zasad, o których mowa w §17, § 17a, § 18 RP-KM oraz § 43 - 45 TP-KM.
2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1 może w pociągu u obsługi lub kontrolera:
    - 1) nabyć bilet jednorazowy zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami, na zasadach określonych w ust. 3, z zastrzeżeniem ust. 1 pkt 4;
    - 2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 6.
  3. Przy ustalaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu pobiera się:
    - 1) opłatę taryfową za przejazd wg cen podstawowych, z zastosowaniem indywidualnych uprawnień, określonych w Załączniku do TP-KM:
      - a) od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie albo
      - b) od stacji wyjazdu pociągu – w przypadku braku biletu i braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia podróży do stacji wskazanej przez podróżnego, znajdującej się w obszarze działania KM, nie dalej jednak jak do ostatniej stacji dowolnej linii obsługiwanej przez KM;
    - 2) opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 pkt 17, określoną w Załączniku do TP-KM (Dział IV Opłaty Dodatkowe ust. 3), z zastrzeżeniem § 15 ust. 7.

Przy odprawie w pociągu nie pobiera się opłaty za wydanie biletu i nie stosuje się opłat wg ofert specjalnych, z wyjątkiem oferty specjalnej obowiązującej na odcinku stacja Modlin – Lotnisko Modlin.
  4. Od podróżnego, który oświadcza, że posiada:
    - 1) uprawnienie do ulgi, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
    - 2) ważny bilet, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu potwierdzającego tożsamość albo wieku, albo nie potwierdzi swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel,

obsługa pociągu lub kontroler pobiera należności wskazane w ust. 3. Na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie. Pobrane w pociągu należności zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając tego dnia), podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu (przy czym bilet jednorazowy nie może nosić znaków kontroli) i złoży reklamację na warunkach określonych w § 19. Wysokość opłaty manipulacyjnej jest określona w Załączniku do TP-KM (Dział IV Opłaty Dodatkowe ust. 6).
  5. Odprawy podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu dokonuje się:
    - 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego,
    - 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu, do stacji wskazanej przez podróżnego znajdującej się w obszarze działania KM, nie dalej jednak jak do ostatniej stacji dowolnej linii obsługiwanej przez KM.
  6. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 1, odmawiającemu opłacenia należności w pociągu, obsługa pociągu lub kontroler wystawia wezwanie do zapłaty (Wzór nr 2, Wzór nr 6).
  7. Wezwanie wystawia się na przejazd jednorazowy, w jedną stronę:
    - 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego,
    - 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej), w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu, do stacji wskazanej przez podróżnego.

8. Wezwanie wystawia się dla każdego podróżnego na oddzielnym druku, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w ust 13.
9. W celu wystawienia wezwania do zapłaty obsługa pociągu lub kontroler ma prawo żądać od podróżnego okazania lub wręczenia dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, również okazania dokumentu w aplikacji mObywatel, a w razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania (w sposób umożliwiający odczytanie danych) – zwrócić się do funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, które mają, zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości, o podjęcie tych czynności.
10. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu nie pozostał w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego albo osobę przez niego upoważnioną do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych podlega karze grzywny.
11. W przypadku:
  - 1) określonym w ust. 9;
  - 2) określonym w ust. 10;
  - 3) okazania przez podróżnego dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, również okazania dokumentu w aplikacji mObywatel, z jednoczesną odmową podania aktualnego adresu zamieszkania, lub
  - 4) gdy KM posiada dokumenty potwierdzające, że adres podany przez podróżnego jest nieaktualny,podróżny zostanie obciążony kosztami ustalenia jego adresu zamieszkania.

W przypadkach określonych w pkt 1 – 4 , osoba upoważniona do kontroli ma obowiązek poinformowania podróżnego o obciążeniu kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ, w wysokości określonej w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL (Dz. U. z 2017 r. poz. 2482) i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku, zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2142 z późn. zm.).
12. Dane osobowe uzyskane przez osoby upoważnione przez KM do kontroli dokumentów przewozu przy wystawieniu wezwania do zapłaty przetwarzane są zgodnie z § 22.
13. Obsługa pociągu lub kontroler wystawia wezwanie do zapłaty oddzielnie dla każdego podróżnego, z wyjątkiem:
  - 1) małoletnich, którzy nie ukończyli lat trzynastu jadących wraz z opiekunem – za przejazd każdej z tych osób wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna, zamieszczając adnotację *„Za przejazd osoby niepełnoletniej ... (imię nazwisko, data urodzenia, numer PESEL, imiona rodziców/opiekunów, adres);*
  - 2) osób z niepełnosprawnością, jadących wraz z opiekunem/przewodnikiem, w przypadkach określonych w § 11 ust. 11 wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna, ze wskazaniem osoby z niepełnosprawnością *(imię i nazwisko, data urodzenia, numer PESEL, adres, podstawa niesamodzielności);*
  - 3) uczestników przejazdu grupowego (patrz § 12) – wezwanie do zapłaty wystawia się na przewodnika/opiekuna grupy oddzielnie dla poszczególnych uprawnień. Kwota wykazana w wezwaniu do zapłaty stanowi sumę opłaty taryfowej i opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r. Wysokość ww. opłaty ustala się jako iloczyn należności za przejazd wyliczonej dla jednej osoby wg indywidualnych uprawnień i liczby osób odbywających przejazd grupowy.
14. Za miejsce ujawnienia przez obsługę pociągu lub kontrolera – podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią przed ujawnieniem – stację rozkładowego zatrzymania pociągu.

15. Wezwanie do zapłaty wydawane manualnie (Wzór nr 6) składa się z następujących części:

- 1) wezwania do zapłaty;
- 2) protokołu;
- 3) odpisu wezwania (wezwanie – odpis);
- 4) formularza przekazu na wpłatę.

Obsługa pociągu lub kontroler wręcza podróżnemu wezwanie do zapłaty wraz z formularzem przekazu na wpłatę za pokwitowaniem w protokole, który wraz z odpisem wezwania do zapłaty zatrzymuje jako dowody będące podstawą do windykacji należności.

16. Wezwanie do zapłaty powinno zawierać:

- 1) nazwę i adres siedziby KM;
- 2) serię i numer wezwania;
- 3) imię, nazwisko oraz dane osobowe podróżnego (m.in.: adres; rodzaj, serię i nr dokumentu potwierdzającego tożsamość (również numer dokumentu w aplikacji mObywatel);
- 4) dane dotyczące przejazdu:
  - a) datę i relację przejazdu (od stacji do stacji),
  - b) numer pociągu i klasę wagonu,
  - c) odległość taryfową przejazdu,
  - d) rodzaj taryfy,
  - e) miejsce i godzinę ujawnienia; poprzez miejsce ujawnienia należy rozumieć stację ujawnienia, tj. faktyczną stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu, będącą stacją rozkładowego zatrzymania pociągu);
- 5) tytuł i wysokość należności do zapłaty, z wyszczególnieniem:
  - a) opłaty taryfowej za przejazd,
  - b) opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r.;
- 6) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;
- 7) termin uregulowania należności;
- 8) pouczenie o możliwości złożenia odwołania, ze wskazaniem jednostki organizacyjnej, w której można je złożyć oraz o formie złożenia odwołania;
- 9) rubrykę „Uwagi podróżnego”, do dyspozycji podróżnego;
- 10) numer identyfikacyjny sporządzającego;
- 11) informację o obciążeniu podróżnego kosztami z tytułu udostępnienia danych przez właściwy organ, w wysokości określonej w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. *w sprawie opłat za udostępnienie danych z rejestrów mieszkańców oraz rejestru PESEL* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2482) i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa koniecznego do złożenia wniosku, zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. *o opłacie skarbowej* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2142, ze zm.).

Ponadto wezwanie do zapłaty może zawierać inne informacje (np. numer i cenę okazanego biletu uznanego za nieważny, uwagi wystawiającego (obsługi pociągu lub kontrolera), adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym).

17. Podróżny:

- 1) ma prawo wniesienia uwag do wezwania do zapłaty w rubryce „Uwagi podróżnego”, podania dodatkowo adresu do korespondencji, w tym adresu e-mail, numeru telefonu kontaktowego;
- 2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania do zapłaty własnoręcznym podpisem w protokole.

Jeśli podróżny odmówi przyjęcia wezwania do zapłaty lub pokwitowania przyjęcia wezwania, obsługa pociągu lub kontroler dokonuje stosownej adnotacji w miejscu przeznaczonym na podpis. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu, KM przesyła je pocz-

tą na adres podróżnego. Odmowa przyjęcia nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania do zapłaty, KM dochodzi ich na drodze postępowania sądowego wraz z odsetkami ustawowymi i kosztami procesowymi.

18. Wystawione wezwanie do zapłaty upoważnia do przejazdu wyłącznie w zakresie na nim wskazanym.

19. Wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił w sposób określony w § 9 ust. 13 brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe:

1) gotówką, ale obsługa pociągu lub kontroler nie może wydać mu reszty;

2) kartą płatniczą, lecz z przyczyn niezależnych od podróżnego (np. problemy techniczne terminala płatniczego, awaria kasy mobilnej) brak jest możliwości dokonania takiej operacji. Wówczas w wezwaniu do zapłaty obsługa pociągu lub kontroler zamieszcza adnotację w brzmieniu *„Brak możliwości wydania reszty/pobrania opłaty kartą płatniczą – termin płatności 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej wysokości.....zł i ustawowych odsetek”*.

20. W przypadkach, o których mowa w ust. 19 kwota do zapłaty stanowi sumę należności taryfowych za przejazd, z uwzględnieniem opłat wg ofert specjalnych, z zastrzeżeniem § 9 ust. 14. bez pobierania opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r.

Nieuregulowanie należności w terminie 2 dni od dnia wręczenia wezwania do zapłaty (nie wliczając tego dnia) skutkować będzie naliczeniem opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu – zgodnie z Uchwałą nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r. oraz odsetek ustawowych, począwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności, nie wliczając dnia wręczenia.

21. Wskazaną w wezwaniu do zapłaty kwotę podróżny jest zobowiązany wpłacić (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) w terminie 14 dni od daty przejazdu (nie wliczając tego dnia), za pośrednictwem banku lub placówki pocztowej, na rachunek bankowy wskazany w otrzymanym przekazie albo bezpośrednio w punkcie odprawy KM lub w Punkcie Wydziału Windykacji. W przypadku uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), wysokość opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie Uchwały nr 103/17 Sejmiku Woj. Maz. z dnia 20 czerwca 2017 r. obniża się do kwoty, o której mowa w ust. 4 Działu IV Opłaty Dodatkowe Załącznika do TP-KM.

22. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada:

1) uprawnienie do ulgowego przejazdu;

2) ważny dokument przewozu,

ale nie przedstawi ich w pociągu, wystawia się podróżnemu bilet, zgodnie z postanowieniami ust. 3, a na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu:

a) w przypadku określonym w pkt. 1:

*„Podróżny.... (imię, nazwisko i adres wg dokumentu potwierdzającego tożsamość, również dokumentu okazanego w aplikacji mObywatel) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał.... (rodzaj dokumentu - np. legitymacja szkolna, studencka, mDowód itp.)”* lub *„Podróżny.... (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny dokument... (rodzaj dokumentu), z powodu (np. braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty)”*,

b) w przypadku określonym w pkt 2:

*„Podróżny... (imię, nazwisko i adres wg dokumentu potwierdzającego tożsamość, również dokumentu okazanego w aplikacji mObywatel, dowodu osobistego, mDowodu, legitymacji, itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet imienny, ale nie okazał go podczas kontroli.”*

W obu przypadkach obsługa pociągu lub kontroler poświadczą adnotacją datą, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej i podpisem.

Opłata taryfowa oraz opłata dodatkowa zostaną zwrócone, po potrąceniu opłaty manipulacyjnej określonej w Załączniku do TP-KM, pod warunkiem wniesienia odwołania na zasadach określonych w § 16 ust. 25 oraz § 19 ust. 9 – 11, w terminie 7 dni od daty zdarzenia (nie wliczając tego dnia) i odwołanie w świetle dołączonych dokumentów będzie uzasadnione.

23. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 22, odmawiającemu opłacenia należności w pociągu, obsługa pociągu lub kontroler wystawia wezwanie do zapłaty. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając tego dnia) opłaty manipulacyjnej, określonej w Załączniku do TP-KM pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnienia do ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd oraz złożenia odwołania w terminie 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając tego dnia) na zasadach określonych w ust. 24 – 28.
24. Podróżny może złożyć do KM odwołanie, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu ulgowego.
25. Odwołania przyjmuje i rozpatruje w zakresie, o którym mowa w ust. 24, Wydział Windykacji KM, a ponadto udziela wyjaśnień pod nr tel. 22-47-37-621 lub 22-47-38-255.  
Odwołania od wystawionych w pociągu wezwań do zapłaty mogą być składane w formie:
  - 1) pisemnej:
    - a) w Punkcie Wydziału Windykacji, znajdującym się w holu kasowym na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 24;
    - b) w dowolnym punkcie odprawy,
    - c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres:  
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
Wydział Windykacji  
ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa;
  - 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail [odwolania@mazowieckie.com.pl](mailto:odwolania@mazowieckie.com.pl).
26. Do procedury odwołań od wystawionych wezwań do zapłaty mają zastosowanie odpowiednio postanowienia § 19 ust. 4 – 6, 9 – 23.
27. Oprócz danych, o których mowa w § 19 ust. 9 odwołanie powinno zawierać serię i numer wezwania do zapłaty.
28. Podróżny, o którym mowa w ust. 24 może wnieść odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jego otrzymania.
29. Odwołanie, o którym mowa w ust. 24 pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia po upływie terminów określonych w ust. 23 i 28.
30. W przypadku złożenia ponownego odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionego w całości lub w części pierwszego odwołania, KM w terminie 14 dni od daty otrzymania powtórnego odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego, albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
31. Jeżeli podróżny, z powodu kradzieży, nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, a także dokumentu stwierdzającego tożsamość w postaci karty z tworzywa sztucznego lub papierowej legitymacji – wezwanie wystawia się na ogólnych zasadach.

Podróżny ma możliwość złożenia odwołania na warunkach określonych w § 19 na podstawie kopii, skanu lub zdjęcia odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia, pod warunkiem załączenia kopii, skanu lub zdjęcia zaświadczenia – wydanego przez uprawniony organ – o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów, z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w § 19 ust. 16.

32. W razie nie uregulowania należności we wskazanym w wezwaniu do zapłaty terminie, KM przysługuje:
  - 1) prawo zamieszczenia informacji o zobowiązaniu dłużnika w Krajowym Rejestrze Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A. oraz Biurze Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A.;
  - 2) dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
33. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei [www.pasazer.gov.pl](http://www.pasazer.gov.pl)).

## ROZDZIAŁ 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABRANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO

17

### § 17. Przewóz bagażu ręcznego

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić rzeczy, których gabaryty pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie oraz umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Bagaż zabierany przez podróżnego do pociągu KM nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, przeszkadzać innym podróżnym, ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu.
3. Do rozmieszczenia bagażu ręcznego w pociągu służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami, lub inne miejsca, oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.
4. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego bagażu ręcznego, zobowiązany jest stosować się do zaleceń obsługi pociągu.
5. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym bagażem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. KM ponosi odpowiedzialność za bagaż ręczny przewożony pod nadzorem podróżnego tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.
6. KM ponosi odpowiedzialność w przypadku spowodowania utraty lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, w tym wózków inwalidzkich i urządzeń wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, zgodnie z art. 25 rozporządzenia UE 2021/782.
7. W pociągach KM podróżny może przewieźć bezpłatnie jako bagaż ręczny:
  - 1) łatwo przenośne rzeczy, np. plecak, walizka, torba podróżna, karton, narty;
  - 2) wózek inwalidzki lub inny, z którego podczas przejazdu korzysta osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się. Przewóz wózka inwalidzkiego jest możliwy również w przypadku, gdy w trakcie przejazdu nie korzysta z niego osoba z niepełnosprawnością;
  - 3) wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą razem z dzieckiem lub bez dziecka;
  - 4) instrumenty muzyczne, sztalugi i duże teczki rysunkowe, jeżeli nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym;
  - 5) złożoną hulajnogę, w tym o napędzie elektrycznym, z zastrzeżeniem ust. 10;
  - 6) rzeczy określone w § 17a ust. 2;
  - 7) zwierzęta, o których mowa w § 18.
8. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu Międzynarodowego Przewozu Kolejami Towarów Niebezpiecznych (RID), który dostępny jest na stronie [www.pkpcargo.com](http://www.pkpcargo.com).
9. Wyłączone z przewozu są:
  - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
  - 2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić wagon (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami itp.);
  - 3) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich;
  - 4) pojazdy z silnikiem spalinowym;
  - 5) przedmioty mogące przeszkadzać innym pasażerom lub narazić ich na niewygodę;
  - 6) przedmioty wywołujące odczucie odrazy.

10. Przewóz hulajnogi elektrycznej nie jest możliwy w środkach zastępczej komunikacji autobusowej (ZKA) oraz w autobusach KM na odcinku stacja Modlin – Lotnisko Modlin.
11. Jeżeli przewóz bagażu ręcznego zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie obsługa pociągu lub kontroler na biletach jednorazowych na przejazd zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystany dokument przewozu, bez potrącania odstępnego.
12. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego przepisów o przewozie rzeczy, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu rzeczy wyłączonych z przewozu, albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – bez zachowania tych warunków – obsługa pociągu lub kontroler pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, o której mowa w § 2 pkt 17, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty. Okazany bilet jednorazowy na przejazd odpowiednio poświadcza. Podróżnego na najbliższej stacji zatrzymania usuwa się z pociągu; częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi po potrąceniu odstępnego.
13. Ponadto w przypadku stwierdzenia, że podróżny przewozi:
  - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, KM postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;
  - 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – obsługa pociągu powiadamia o tym niezwłocznie najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
14. W uzasadnionych przypadkach bagaż ręczny przewożony przez podróżnego może być sprawdzany/przeglądany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

### § 17a. Przewóz rowerów

1. KM umożliwia przewóz rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor.
2. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu i przewieźć nieodpłatnie w ramach bagażu ręcznego:
  - 1) jeden rower;
  - 2) rowerek dziecięcy (dwo- lub trójkołowy);
  - 3) rower trójkołowy rehabilitacyjny, przewożony przez osobę z niepełnosprawnością lub osobę o ograniczonej możliwości poruszania się.
3. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym.
4. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. KM ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.
5. Rower można przewozić (w zależności od typu użytego taboru):
  - 1) w pierwszym lub ostatnim przedsiönku składu;
  - 2) w miejscu przystosowanym do przewozu rowerów, oznaczonym odpowiednim piktogramem,o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych).
6. W przypadku gdy takie miejsca nie są dostępne, podróżni muszą zabezpieczyć swoje rowery i podjąć wszelkie rozsądne starania w celu zapewnienia, aby nie spowodowały one

szkody dla innych pasażerów, uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, bagażu lub zakłócenia ruchu kolejowego.

7. Jeżeli przewóz roweru zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie zamieszcza stosowne poświadczenie na bilecie jednorazowym na przejazd. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet, bez potrącania odstępnego.
8. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego przepisów o przewozie rowerów obsługa pociągu lub kontroler pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, o której mowa w § 2 pkt 17, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
9. Przewóz rowerów nie jest możliwy w środkach zastępczej komunikacji autobusowej (ZKA) oraz w autobusach KM na odcinku stacja Modlin – Lotnisko Modlin.
10. Podróżny, który zamierza przewieźć rower, ale nie posiada ważnego biletu na przejazd, zobowiązany jest postąpić zgodnie z zasadami określonymi w § 9 ust. 13.
11. KM może ograniczyć prawo pasażerów do zabierania rowerów na pokład pociągu:
  - 1) ze względów bezpieczeństwa lub ze względów operacyjnych, w szczególności w wyniku ograniczeń dostępności miejsc w godzinach szczytu;
  - 2) w przypadku gdy nie pozwalają na to warunki techniczne taboru;
  - 3) na podstawie ich wagi i wymiarów.

Informacje o ograniczeniu przewozu rowerów w przypadkach wymienionych w pkt 1 – 3 zostaną opublikowane na stronie internetowej KM.

## § 18. Przewóz zwierząt

1. W pociągach KM podróżny może przewozić bezpłatnie pod swoim nadzorem w ramach bagażu ręcznego małe zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.).
2. KM ponosi odpowiedzialność w przypadku spowodowania utraty lub zranienia psów towarzyszących (tj. psów przewodników i psów asystujących), wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, zgodnie z art. 25 rozporządzenia UE 2021/782.
3. Małe żywe zwierzęta (w tym psy), można przewozić w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, koszach, skrzynkach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Dla rozmieszczenia pojemników, w których przewożone są zwierzęta podróżny może dysponować przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje lub może je umieścić w miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu ręcznego.
4. Przewóz psa (bez pojemnika) – nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
  - 1) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa;
  - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem ust. 5;
  - 3) pies nie zachowuje się agresywnie i nie zakłóca spokoju;
  - 4) podróżny dba o stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa;
  - 5) pies nie zajmuje miejsca siedzącego.
5. Osoba z niepełnosprawnością wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym i do środków transportu kolejowego. Powyższe uprawnienie nie zwalnia osoby z niepełnosprawnością z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę z niepełnosprawnością certyfikatu potwierdzającego status psa

asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba z niepełnosprawnością nie ma obowiązku zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

6. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu lub kontrolera (np. w innym wagonie, przedsiionku), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. W takim przypadku obsługa pociągu lub kontroler dokonuje na bilecie na przejazd stosownego poświadczenia, na podstawie którego podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącania odstępnego.
7. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
  - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
  - 2) psów asystentów osób z niepełnosprawnością;
  - 3) psów służbowych z opiekunami.
8. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie na biletach jednorazowych na przejazd zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
9. Jeżeli podróżny przewozi:
  - 1) zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 3 – 4;
  - 2) więcej niż jednego psa (bez transportera)obsługa pociągu lub kontroler pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o ich przewozie, o której mowa w § 2 pkt 17, a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
10. Podróżny, który zamierza przewieźć małe zwierzęta domowe lub psa, a nie posiada ważnego biletu na przejazd, zobowiązany jest postąpić zgodnie z zasadami określonymi w § 9 ust. 13.

## ROZDZIAŁ 4. INNE POSTANOWIENIA

### § 19. Reklamacje

10

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez KM są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach:

16

- 1) Rozporządzenia (UE) nr 2021/782;
- 2) Ustawa *Prawo przewozowe*;
- 3) Rozporządzenie MTiB z dnia 24 lutego 2006 r.

2. Podróżny może złożyć do KM reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika.

3. Reklamacja może być złożona w formie:

1) pisemnej:

- a) w Wydziale Skarg i Reklamacji w siedzibie KM,
- b) w dowolnym punkcie odprawy,
- c) 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

17

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

13

- a) podając w treści e-maila niezbędne dane lub

- b) na *Formularzu do zgłaszania reklamacji i skargi* (Wzór nr 8) lub za pośrednictwem *Formularza internetowego do zgłaszania reklamacji i skarg*, dostępnych na stronie internetowej KM.

4. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez KM odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.

5. Jeśli uprawniony albo podróżny złożył reklamację w formie, o której mowa w ust. 3 pkt 1 może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

6. Jeśli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić KM. W przeciwnym razie doręczenie dokonane na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.

7. Reklamację składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z zastrzeżeniem § 16 ust. 22.

8. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy *Prawo przewozowe* lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku od dnia wykonania przewozu, a gdy przewóz nie został wykonany – od dnia, kiedy miał być wykonany.
9. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) nazwę i adres siedziby KM;
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
  - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, z zastrzeżeniem ust. 17;
  - 4) uzasadnienie reklamacji;
  - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
  - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
  - 7) podpis uprawnionego albo podróżnego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
10. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 17.
11. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 9 w postaci elektronicznej.
12. KM potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa w ust. 3 pkt 1 lit a i b – niezwłocznie na druku *Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku* (Wzór nr 9) natomiast w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 2 - w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
13. Odpowiedź na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do KM, która powinna zawierać:
  - 1) nazwę i adres siedziby KM;
  - 2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji (w całości albo części);
  - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
  - 4) w razie uznania roszczenia – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 5) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
  - 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
  - 7) podpis osoby upoważnionej – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
14. Nieudzielenie przez KM odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
15. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 9, KM wzywa uprawnionego albo podróżnego nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie 21 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.  
Termin, o którym mowa w ust. 13 biegnie od dnia otrzymania przez KM uzupełnionej reklamacji.
16. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego,

17

13

w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

17. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 16 są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu *Prawa pocztowego*.
18. KM jest zobowiązana przyjąć każdą reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 9 – 11.
19. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób, mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.
20. Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 7 i 16.
21. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, KM w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego, albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
22. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu albo podróżnemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
23. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei [www.pasazer.gov.pl](http://www.pasazer.gov.pl)).
- 17 24. ~~skreślony~~.

## § 20. Skargi

13

- 17 1. KM przyjmuje skargi dotyczące:
  - 1) nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z rozporządzenia UE 2021/782;
  - 2) jakości usług świadczonych przez KM, zachowania pracowników KM, niewywiązania się KM z zawartej umowy przewozu, oferty przewozowej, obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub w każdej innej sprawie, będącej w kompetencji KM.
- 17 2. Skargi składa się w terminie 3 miesięcy od daty zdarzenia, którego ona dotyczy, podając szczegółowy opis zdarzenia, m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu, numer służbowy pracownika obsługi pociągu lub kontrolera. Po upływie tego terminu skargi pozostawia się bez rozpoznania.
3. Skargi mogą być składane:
  - 1) na adres pocztowy KM:  
„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.  
Biuro Zarządu  
ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa;

4

2) na adres e-mail: [skargi@mazowieckie.com.pl](mailto:skargi@mazowieckie.com.pl);

3) telefonicznie pod nr call center 22 364 44 44;

4) w kasach biletowych;

5) osobiście w siedzibie KM przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie;

17

6) w formie dokumentowej na *Formularzu do zgłaszania reklamacji i skargi* (Wzór nr 8) lub za pośrednictwem *Formularza internetowego do zgłaszania reklamacji i skarg*, dostępnych na stronie internetowej KM.

17 4. Nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia przyjęcia skargi KM udziela wnoszącemu odpowiedź wraz z uzasadnieniem lub w usprawiedliwionych przypadkach informuje wnoszącego o terminie, krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedzi na skargę przekazywane są taką samą drogą, jaką wpłynęły, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.

Termin rozpatrzenia skargi liczy się od pierwszego dnia następującego po dniu przyjęcia przez KM.

5. Jeżeli na podstawie skargi nie można należycie ustalić jej przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków z pouczeniem, że niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.

6. Jeżeli skarga dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też rozpatrzenie nie należy do kompetencji KM, KM przekazuje sprawę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni, do odpowiedniego podmiotu i równocześnie zawiadamia wnoszącego o sposobie przekazania sprawy.

7. KM nie udziela odpowiedzi na skargi, jeśli nie zawierają:

1) imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego;

2) dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy przewozu (oryginał lub kopia w przypadku biletów internetowych: kopia biletu, numer biletu lub numer zamówienia, w przypadku biletów z aplikacji mobilnej: numer biletu lub numer telefonu, z którego został zakupiony bilet), chyba że skarga dotyczy braku możliwości zawarcia umowy przewozu;

3) adresu do korespondencji (pocztowego lub e-mail), na który ma zostać przekazana odpowiedź na pismo Podróżnego.

8. KM nie udziela odpowiedzi na skargi, jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

## § 21. Rzeczy znalezione

11

1. Rzeczy znalezione w pociągach KM przyjmuje w czasie jazdy lub postoju drużyna konduktorska danego pociągu, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku znalezienia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną, itp. znalazca powinien oddać je niezwłocznie właściwemu organowi państwowemu.

3. KM może odmówić przyjęcia rzeczy znalezionej nieposiadającej żadnej wartości (zniszczone, uszkodzone w sposób uniemożliwiający jej użytkowanie) oraz gdy posiada takie własności, że jej przechowywanie nie jest możliwe.

4. Pracownik KM, przyjmujący rzeczy znalezione jest obowiązany do ich sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.

17

5. Na każdą przyjętą rzecz znalezioną, wystawia się Pokwitowanie znalezienia rzeczy (Wzór nr 13), które zawiera:
  - 1) datę, miejsce i okoliczności znalezienia/przekazania rzeczy;
  - 2) dane znalazcy/osoby przyjmującej/pracownika KM lub świadków (imię, nazwisko, adres zamieszkania/stanowisko, miejsce pracy);
  - 3) krótki i precyzyjny opis rzeczy, jej zawartości (nazwa, wymiary, marka, kolor, materiał, z którego jest wykonana itp.);
  - 4) datę przekazania rzeczy;
  - 5) krótki i skrupulatny opis zawartości rzeczy znalezionej.
6. Oryginał pokwitowania, o którym mowa w ust. 5 dołącza się do rzeczy znalezionej, jedna kopia wydawana jest znalazcy, drugą zatrzymuje pracownik przyjmujący rzecz.
7. Informacje o rzeczach znalezionych, dla których nie można ustalić właścicieli, lub których właściciele - mimo wezwania – nie zgłosili się po ich odbiór, zamieszcza się na stronie internetowej KM.
8. Punkt przechowywania rzeczy znalezionych, godziny otwarcia oraz numery telefonów wskazane są na stronie internetowej KM..
9. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od KM odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji, bądź zostaną przekazane organizacji pożytku publicznego.

## § 22. Dane osobowe

1. Przetwarzanie danych osobowych w Spółce „Koleje Mazowieckie - KM” odbywa się zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej RODO;
2. Na podstawie art. 4 pkt 7 RODO, Administratorem Danych jest Spółka „Koleje Mazowieckie–KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 03-802 Warszawa, ul. Lubelska 26.
3. Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt to Warszawa, ul. Lubelska 26, e- mail [iod@mazowieckie.com.pl](mailto:iod@mazowieckie.com.pl).
4. Administratorem danych osobowych, w rozumieniu RODO Użytkowników usługi *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich (System IKM)* oraz *Aplikacji mobilnej KM* jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
5. Użytkowników *Aplikacji mobilnych partnerów sprzedażowych*, są operatorzy tych aplikacji. Administrator stosuje odpowiednie środki organizacyjne, procedury i standardy techniczne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych, spełniające wymagania RODO.
6. Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c oraz f Administrator danych osobowych przetwarza dane dla celów:
  - 1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu;
  - 2) realizacji obowiązków i uprawnień podróznego związanych z zawartą umową przewozu;
  - 3) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
  - 4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty;
  - 5) złożonych odwołań od zapłaty za wystawione wezwania do zapłaty;

- 6) udzielania odpowiedzi na reklamacje i skargi w terminach i formach przewidzianych przepisami;
- 7) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub osobie z ograniczoną możliwością poruszania się podczas realizacji zgłoszonego przejazdu;
- 8) czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;
- 9) wydania faktury VAT;
- 10) zatrzymania przez organ kontrolny dokumentu przewozu albo dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych przejazdów, co do którego istnieje podejrzenie podrobienia, przerobienia.
7. Osoba, której dane osobowe mają być przetwarzane, a do których przetwarzania wymagana jest zgoda, powinna wyrazić zgodę na ich przetwarzanie, zgodnie z art 6 ust. 1 lit. a RODO. Na podstawie art. 4 RODO zgoda powinna mieć charakter dobrowolnego, konkretnego, świadomego i jednoznacznego, okazania woli osoby, której dane dotyczą.
8. Osoba korzystająca z usług KM przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, konieczne do realizacji zawarcia i wykonania umowy, w przypadku:
  - 1) zakupu biletów okresowych – w zakresie imienia i nazwiska;
  - 2) zakupu biletu za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży – w zakresie imienia i nazwiska oraz adresu poczty elektronicznej;
  - 3) konieczności skorzystania z dodatkowych udogodnień w pociągach – w zakresie informacji o stanie zdrowia;
  - 4) składanych skarg, reklamacji i innych pism w zakresie danych identyfikacyjnych, takich jak: imię, nazwisko oraz dane adresowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi na adres korespondencyjny, adres e-mail.
9. Na podstawie art. 6 ust 1 pkt. a, b, c, e, f RODO przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do wykonania umowy, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze, na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona, a także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń, do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi.
10. Zgoda na przetwarzanie danych dziecka, które nie ukończyło 16 lat, w przypadku korzystania z usług sprzedaży biletów za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży, musi być wyrażona albo zaaprobowana przez osobę sprawującą władzę rodzicielską lub opiekę nad dzieckiem i tylko w zakresie wyrażonej zgody.
11. Osoba, której dane osobowe są przetwarzane i przechowywane ma prawo żądać od Administratora:
  - 1) dostępu do swoich danych (przetwarzanych oraz kopii danych);
  - 2) sprostowania (poprawienia) danych;
  - 3) usunięcia danych przetwarzanych;
  - 4) ograniczenia przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych);
  - 5) przeniesienia danych do innego administratora danych, w zakresie określonym w art. 20 RODO;
  - 6) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych;
  - 7) cofnięcia zgody w dowolnym momencie.
12. Jeżeli osoba, której dane są przetwarzane uzna, że ich przetwarzanie przez Administratora narusza przepisy prawa, wówczas ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
13. KM przetwarza również dane osobowe wynikające z:

- 1) *Regulaminu sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. (Regulamin eKM);*
  - 2) *Zasad organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się w podróży pociągami Kolei Mazowieckich.*
14. Informacje, o których mowa powyżej zamieszczone są na stronie [www.mazowiecie.com.pl](http://www.mazowiecie.com.pl).

### § 23. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy:

- 1) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L Nr 172, poz. 1), w zakresie określonym art. 3a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (t.j. Dz. U z 2023 poz. 602 ze zm.);
- 2) ustawy Prawo przewozowe;
- 3) ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o *publicznym transporcie zbiorowym*;
- 4) Kodeksu cywilnego.

1  
16

11,  
15

15  
16

# WZORY DRUKÓW

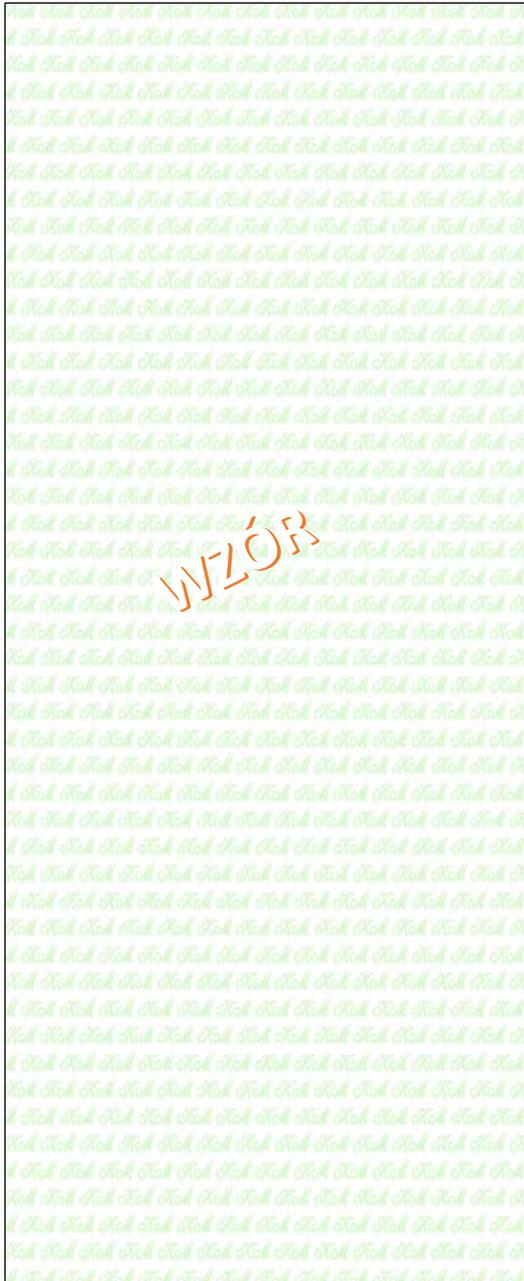
## SPIS WZORÓW DRUKÓW

<b>numer wzoru</b>	<b>opis wzoru druku</b>	<b>strona</b>
<b>Wzór nr 1</b>	Papier z rolki do wydruku biletów i innych dokumentów z terminali kasowych rPOS	52
<b>Wzór nr 2</b>	Papier z rolki do wystawiania biletów i innych dokumentów z terminali mobilnych	53
<b>Wzór nr 3</b>	Papier z rolki do wydruku biletów w biletomatach	54
<b>Wzór nr 4</b>	Bilet blankietowy na dopłatę wg taryfy normalnej i z ulgą handlową, wydawany manualnie	55
<b>Wzór nr 5</b>	Bilet blankietowy na dopłatę z ulgą ustawową, wydawany manualnie	56
<b>Wzór nr 6</b>	Wezwanie do zapłaty wydawane manualnie	57 - 57d
<b>Wzór nr 7</b>	Formularz wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet/wydanie faktury	58 - 58a
<b>Wzór nr 8</b>	Formularz do zgłaszania reklamacji i skargi	59- 59a
<b>Wzór nr 9</b>	Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku	60
<b>Wzór nr 10</b>	Poświadczenie o niewykorzystaniu biletu elektronicznego	61
<b>Wzór nr 11</b>	Poświadczenie o braku możliwości zakupu biletu w kasie	62
<b>Wzór nr 12</b>	Poświadczenie o opóźnieniu/odwołaniu pociągu	63
<b>Wzór nr 13</b>	Pokwitowanie znalezienia rzeczy	64
<b>Wzór nr 14</b>	Zaświadczenie o cenie biletu KM	65

Wzór papieru z rolki do wydruku biletów i innych dokumentów w terminalach kasowych rrPOS

awers

rewers



1. Zasady sprzedaży biletów, warunki przewozu, zasady zmiany umowy przewozu, rezygnacji z przejazdu oraz zwrotu należności za bilety wydane na przejazdy pociągami Spółki „Koleje Mazowieckie-KM” regulują przepisy dostępne na stronie internetowej [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl).
2. Informacje o prawach pasażera zawarte są na stronie [www.pasazer.info.pl](http://www.pasazer.info.pl).

**Życzymy Państwu przyjemnej podróży**  
**„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.**

**ul. Lubelska 26**  
**03-802 Warszawa**

**Call Center: 22 364 44 44**

**KM2725-037-12 (H-037)**

WZÓR

1. Zasady sprzedaży biletów, warunki przewozu, zasady zmiany umowy przewozu, rezygnacji z przejazdu oraz zwrotu należności za bilety wydane na przejazdy pociągami Spółki „Koleje Mazowieckie-KM” regulują przepisy dostępne na stronie internetowej [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl).
2. Informacje o prawach pasażera zawarte są na stronie [www.pasazer.info.pl](http://www.pasazer.info.pl).

**Życzymy Państwu przyjemnej podróży**  
**„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.**

**ul. Lubelska 26**  
**03-802 Warszawa**

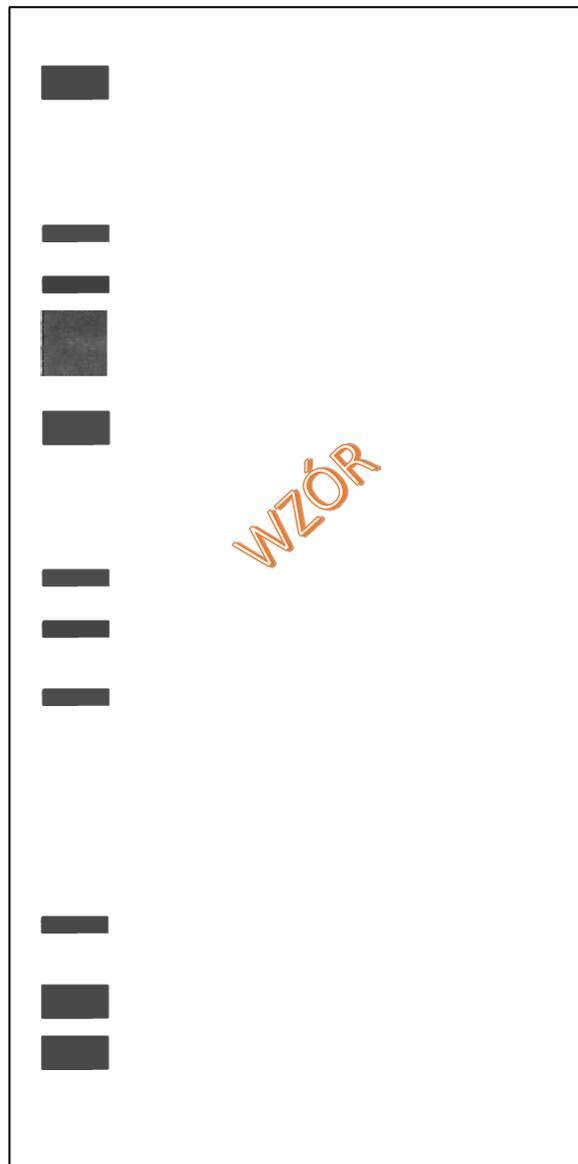
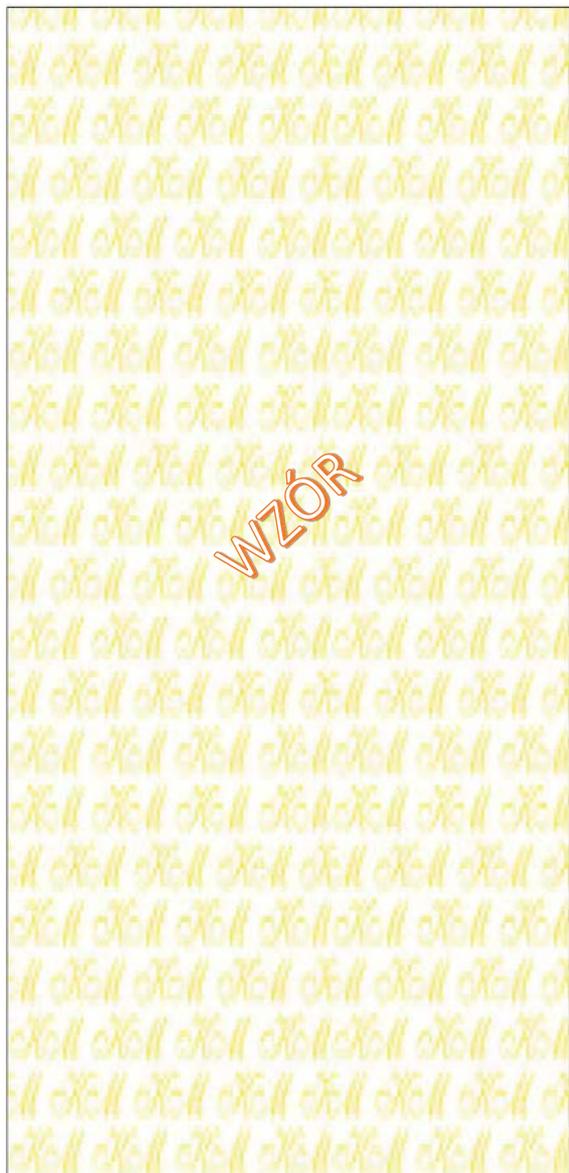
**Call Center: 22 364 44 44**

**KM2725-037-12 (H-037)**

Wzór papieru z rolki do wydruku biletów i innych dokumentów w terminalach mobilnych

awers

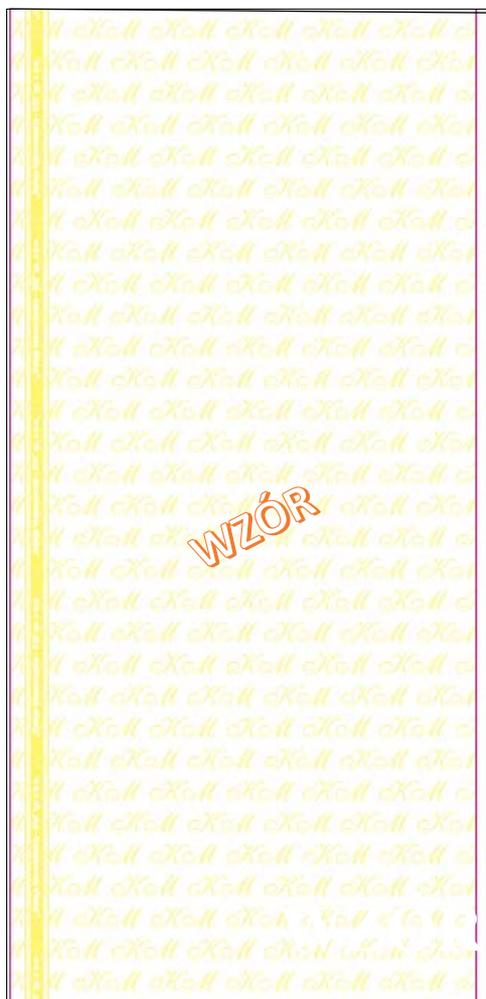
rewers



Wzór papieru z rolki do wydruku biletów w biletomatach

awers

rewers



Wzór biletu blankietowego na dopłatę wg taryfy normalnej i z ulgą handlową (wydawany manualnie)

osób		taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr
od st. ....		do st. ....					
Podstawa wyczerpania	osób	taryfa	kl.	poc.	km		
*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat- -przejście do .....							
od st. ....		do st. ....		przez .....		Oplaty	
						zł	gr
Dopłata do .....							
*) Oplata dodatkowa		*) Oplata za wydanie biletu w pociągu					
Ważny dni .....		Razem					
		Potracono					
		Pobrano					
Stempel identyfikacyjny *) Niepotrzebnie skreślić		*) PTU					

osób		taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr
od st. ....		do st. ....					
Podstawa wyczerpania	osób	taryfa	kl.	poc.	km		
*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat- -przejście do .....							
od st. ....		do st. ....		przez .....		Oplaty	
						zł	gr
Dopłata do .....							
*) Oplata dodatkowa		*) Oplata za wydanie biletu w pociągu					
Ważny dni .....		Razem					
		Potracono					
		Pobrano					
Stempel identyfikacyjny *) Niepotrzebnie skreślić		*) PTU					

Wzór biletu blankietowego na dopłatę z ulgą ustawową (wydawany manualnie)

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
NIP: 113-25-20-369

Koleje Mazowieckie **BILET**  
**BLANKIETOWY NA DOPŁATĘ**  
z ulgą ustawową .....%

Seria Aa Nr **0101626** (stempel kaszy wydania)

wydany w poc. nr ..... dnia .....

\*) do biletu nr - łącznie z biletom nr .....

osób	kl.	poc.	km	zł	gr

od st. .... do st. ....

Podstawa wyczerpania	osób	kl.	poc.	km

\*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą - różnica opłat - przejście do .....

od st. ....	Opłaty	
	zł	gr
do st. ....		
przez .....		

Dopłata do .....

*) Opłata dodatkowa	*) Opłata za wydanie biletu w pociągu

Ważny dni .....

Razem
Potrącono
Pobrano

Stempel identyfikacyjny  
\*) Niepotrzebne skreślić

\*) PTU

KM 2725-014-02 (II-014) DKK

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
NIP: 113-25-20-369

Koleje Mazowieckie **GRZBIET BILETU**  
**BLANKIETOWEGO NA DOPŁATĘ**  
z ulgą ustawową .....%

Seria Aa Nr **0101626** (stempel kaszy wydania)

wydany w poc. nr ..... dnia .....

\*) do biletu nr - łącznie z biletom nr .....

osób	kl.	poc.	km	zł	gr

od st. .... do st. ....

Podstawa wyczerpania	osób	kl.	poc.	km

\*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą - różnica opłat - przejście do .....

od st. ....	Opłaty	
	zł	gr
do st. ....		
przez .....		

Dopłata do .....

*) Opłata dodatkowa	*) Opłata za wydanie biletu w pociągu

Ważny dni .....

Razem
Potrącono
Pobrano

Stempel identyfikacyjny  
\*) Niepotrzebne skreślić

\*) PTU

KM 2725-014-02 (II-014) DKK



## Wzór wezwania do zapłaty - POUCZENIE

strona odwrotna

**POUCZENIE**

**Wymioną kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni, nie wliczając dnia wystawienia wezwania (termin płatności):**

- 1) na rachunek Nr 60 1130 1017 0020 0972 8020 0005 Bank Gospodarstwa Krajowego;
- 2) w kasach biletowych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.;
- 3) w Punkcie Wydziału Windykacji Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o., znajdującym się w holu kasowym na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 24 w dniach roboczych i godzinach wskazanych na stronie [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl).

**Uwaga!** W przypadku uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa ulega obniżeniu do wysokości wskazanej w Dziale IV Załącznika do Taryfy Przewozowej „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM) zamieszczonego na stronie [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl).

**W przypadku braku płatności informację o nieuregulowanych zobowiązaniach zgodnie z ustawą o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych będą przekazywane do: Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A., ul. Danuty Siedzikówny 12, 51-214 Wrocław, [www.krd.pl](http://www.krd.pl) oraz Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. ul. Modzelewskiego 77a, 02-679 Warszawa, [www.big.pl](http://www.big.pl). Dłużnik może zgłosić do wierzyciela, przed przekazaniem przez niego informacji gospodarczej, sprzeciw wobec zamiaru przekazania danych do biura.**

Po upływie 3 miesięcy od doręczenia wezwania, KM dochodzić będzie tych należności wraz z odsetkami i kosztami postępowania sądowego - art. 75 ustawy *Prawo przewozowe*.

**Odwołanie można złożyć - nie później niż w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania:**

- 1) w formie pisemnej:
  - a) w Punkcie Wydziału Windykacji na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 24, lub w dowolnym punkcie odprawy,
  - b) przesyłką pocztową na adres: „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o. o. Wydział Windykacji, ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa;
- 2) dokumentowej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej - na adres: [odwolania@mazowieckie.com.pl](mailto:odwolania@mazowieckie.com.pl)

Telefoniczne informacje można uzyskać pod numerem tel. 22 47-37-621 lub 22 47-38-255 w dniach i godzinach wskazanych w pkt. 3.

**Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu w terminie 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając tego dnia) opłaty manipulacyjnej określonej w Dziale IV Załącznika do Taryfy Przewozowej „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM) zamieszczonego na stronie [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl) pod warunkiem udokumentowania uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd oraz złożeniu w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu) odwołania w ww. formach. Do odwołania należy dołączyć:**

- 1) potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika KM, wystawcę, notariusza) kopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w czasie odbywania przejazdu - uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu lub kopię dokumentu przewozu ważnego w czasie odbywania przejazdu;
- 2) serię i numer wezwania do zapłaty oraz kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej na wskazany rachunek bankowy.

**W razie niespełnienia chociażby jednego z wyżej określonych warunków odwołanie nie będzie uwzględnione** (podstawa prawna: ustawa *Prawo przewozowe* oraz rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego).

Kto, pomimo nie uszczerbienia dwukrotnie nalożonych na niego należności z tytułu przewozu, po raz trzeci w ciągu roku wyłudza przewóz kolejną, ponosi odpowiedzialność określoną w art. 121 *Kodeksu wykroczeń*.

**W razie odmowy podania aktualnego adresu zamieszkania lub podania błędnego adresu, podróżny może zostać obciążony kosztami jego uzyskania z rejestru PESEL**

Na	podstawie	mniejszego	wezwania	pobrano	od	podróżnego	w	dniu	.....	kwotę	należności	.....	zł	.....	gr
(słownie:.....)															
(stempel kasowy i podpis kasjera)															

1) Opłata dodatkowa pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu (Uchwała nr 105/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabraną za sobą do przewozu rzeczy i zwaną opłatą manipulacyjną w województwie mazowieckim) w województwie mazowieckim (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2017 r. poz. 597).

2) Administratorem danych osobowych umieszczonych na niniejszym wezwaniu do zapłaty jest „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt w Warszawie, ul. Lubelska 26 ma być [inspektor@mazowieckie.com.pl](mailto:inspektor@mazowieckie.com.pl). Dane osobowe przetwarzane są w celu wyliczenia należności i przeciwności wyłudzenia przjazdów zgodnie z art. 121 § 1 *Kodeksu wykroczeń*. Osoba, której dotyczy dane osobowe, przysługujące prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania. Dane osobowe zbierane są na podstawie art. 33a ust. 1 pkt 1 ustawy *Prawo przewozowe*. Dane będą przetwarzane do zakończenia procesu weryfikacji. Dział przetwarzania w tym celu może zostać oddzielone tylko i wyłącznie w celu wykonania zadań wynikających z przepisów prawa. Osobom dane mogą być Sąd, Komornicy Sądowi oraz instytucje działające na mocy odrębnych przepisów prawa. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego, ani nie będą podległy profilowaniu.

3) Pobieraniem przysługującego prawa dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawa do kopowania i przenoszenia danych oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jest osoba, iż przetwarzanie danych osobowych umożliwia przepisy Rozporządzenia Parlamentarnej Unii Europejskiej (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 (ogólnie rozpoznawane o ochronie danych).











Wzór formularza do zgłaszania reklamacji i  
skargi awers



**FORMULARZ DO ZGŁASZANIA  
REKLAMACJI I SKARGI**

Strona 1 z 2

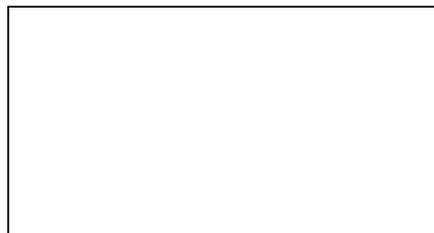
**PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE FORMULARZA**

(Formularz wypełniony nieczytelnie zostanie pozostawiony bez rozpoznania)

reklamacja       skarga

**W przypadku reklamacji należy dołączyć oryginał/kserokopię biletu oraz oryginały/kserokopie dokumentów związanych z wysokością roszczenia. Należy także określić wysokość roszczenia.**

**W przypadku skargi należy dołączyć dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu, np. oryginał/kserokopię biletu.**



Pieczęć potwierdzająca przyjęcie formularza przez  
Wydział Skarg i Reklamacji Spółki KM

**„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa**

Data złożenia: .....

Data zdarzenia: .....

**Dane składającego:**

1. Imię i nazwisko: .....

2. Ulica, nr domu i mieszkania: .....

3. Kod i miejscowość: .....

4. Telefon: .....

5. Sposób ewentualnego zwrotu należności (proszę o wybór jednej z opcji):

 Nr rachunku bankowego..... Kasa biletowa Spółki KM (proszę wskazać konkretną kasę)..... Przekaz pocztowy (potrącona zostanie opłata za realizację przekazu).....

6. Sposób przekazania przez Spółkę KM odpowiedzi:

 na adres mailowy, tj. .... na adres do korespondencji podany w formularzu**Miejsce zdarzenia:****Pociąg****Kasa/Peron**Numer pociągu: Miejscowość: Relacja (skąd i dokąd): Nr kasy/peronu: Godzina odjazdu: Godzina zdarzenia: Odjazd ze stacji



## WZÓR POTWIERDZENIA PRZYJĘCIA REKLAMACJI/SKARGI/WNIOSKU

19

Awers

	Seria KM Nr 000000
	<b>POTWIERDZENIE</b> <b>przyjęcia reklamacji/skargi/wniosku*</b>
Imię i nazwisko Podróżnego ..... .....	
	
Datownik i czytelny podpis przyjmującego .....	
<i>Termin rozpatrywania: reklamacji - 30 dni, skarg i wniosków - 1 miesiąc</i>	
<i>Informacja dla podróżnych pod nr Call Center 22 364 44 44 czynny całodobowo          Oplata za połączenie zgodna z taryfą operatora.</i>	
<i>*niepotrzebne skreślić</i>	
KM-22 KM-2725-034-31 (H-034)	

rewers

<b>Informacja</b>
<p>Administratorem danych osobowych umieszczonych na niniejszym potwierdzeniu jest „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zobowiązań wynikających z przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg/wniosków na podstawie zgody wynikającej z art. 6 ust 1 litera a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Dane będą przetwarzane w czasie rozpatrywania reklamacji/skarg/wniosków. Osobie, której dotyczą dane osobowe, przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawo do kopiowania i przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu. Podróżny ma prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.</p> <p>Kontakt do Inspektora Ochrony Danych Spółki KM: <a href="mailto:iod@mazowieckie.com.pl">iod@mazowieckie.com.pl</a>.</p>

## Wzór poświadczenia o niewykorzystaniu biletu elektronicznego

awers

	<b>POŚWIADCZENIE</b> <b>o niewykorzystaniu biletu elektronicznego</b>	<b>Seria A Nr 0000000</b> oryginał
	<input type="checkbox"/> całkowitego <input type="checkbox"/> częściowego niewykorzystania biletu elektronicznego nr ..... Rezygnacja od stacji ..... do stacji ..... Numer nowo nabytego biletu ..... Data i godzina zgłoszenia się podróżnego ..... Uwagi: .....	
..... datownik/znakownik i czytelny podpis kasjera/kierownika pociągu/konduktora		<b>WZÓR</b>
<b>POUCZENIE</b> Warunkiem ubiegania się o zwrot należności za niewykorzystany bilet na podstawie niniejszego Poświadczenia jest dokonanie zwrotu biletu w aplikacji mobilnej, podczas dokonywania zwrotu należy podać numer poświadczenia. O zwrot należności należy wystąpić w drodze pisemnej reklamacji do „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. Wydział Kontroli Dochodów ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa załączając niniejsze Poświadczenie.		
KM-2725-033-02 (H-033)		

rewers

	<b>POŚWIADCZENIE</b> <b>o niewykorzystaniu biletu elektronicznego</b>	<b>Seria A Nr 0000000</b> Kopia
	<input type="checkbox"/> całkowitego <input type="checkbox"/> częściowego niewykorzystania biletu elektronicznego nr ..... Rezygnacja od stacji ..... do stacji ..... Numer nowo nabytego biletu ..... Data i godzina zgłoszenia się podróżnego ..... Uwagi: .....	
..... datownik/znakownik i czytelny podpis kasjera/kierownika pociągu/konduktora		<b>WZÓR</b>
<b>POUCZENIE</b> Warunkiem ubiegania się o zwrot należności za niewykorzystany bilet na podstawie niniejszego Poświadczenia jest dokonanie zwrotu biletu w aplikacji mobilnej, podczas dokonywania zwrotu należy podać numer poświadczenia. O zwrot należności należy wystąpić w drodze pisemnej reklamacji do „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. Wydział Kontroli Dochodów ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa załączając niniejsze Poświadczenie.		
KM-2725-033-02 (H-033)		

Wzór poświadczenia o braku możliwości zakupu biletu w kasie

awers

 <p>Koleje Mazowieckie</p>	..... <i>pieczęć kasy biletowej</i>
<b>POŚWIADCZENIE NR 0000</b> <b>o braku możliwości zakupu biletu w kasie</b>	
z powodu: <input type="checkbox"/> przerw w zasilaniu <input type="checkbox"/> awarii kasy <input type="checkbox"/> innego .....	
(jakiego?)	
..... <i>data, godz. wydania</i>	<b>PROSZĘ ODWRÓCIĆ</b>

rewers

<b>POUCZENIE</b>
<b>Podróżny zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła składu) i zgłosić się do kierownika pociągu, w celu nabycia biletu.</b>
Oплата dodatkowa nie jest pobierana.
Wydano bilet nr.....
KM 2725-016-01 (H-016)

Wzór poświadczenia o opóźnieniu/odwołaniu pociągu



**Poświadczenie o opóźnieniu/odwołaniu<sup>\*)</sup> pociągu**

W dniu ..... pociąg .....  
(numer)

relacji: .....

jest/był opóźniony/odwołany<sup>\*)</sup> ..... minut.

.....  
(datownik/znakownik i podpis kasjera/kierownika pociągu)

<sup>\*)</sup> niepotrzebne skreślić  
KM-2725-030-01(H-030)

**WZÓR**

## Wzór pokwitowania znalezienia rzeczy

awers

 <p style="text-align: center;"><b>POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY</b></p> <p style="text-align: center;">Seria KM Nr 000000</p>		
<b>1. Oryginał</b>		
2. Dane znalazcy*/osoby przyjmującej:		
3. Data i miejsce znalezienia/przekazania:		
4. Opis rzeczy znalezionej:		
5. Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej:		
..... (data i czytelny podpis znalazcy*)		
6. Data i czytelny podpis osoby przekazującej*:	7. w pociągu	8. w kasie
9. Data i czytelny podpis osoby przyjmującej:		
*informacja na odwozie pokwitowania KM 2725-023-32 (H-023)		

Awers

 <p style="text-align: center;"><b>POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY</b></p> <p style="text-align: center;">Seria KM Nr 000000</p>		
<b>1. Kopia</b>		
2. Dane znalazcy*/osoby przyjmującej:		
3. Data i miejsce znalezienia/przekazania:		
4. Opis rzeczy znalezionej:		
5. Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej:		
..... (data i czytelny podpis znalazcy*)		
6. Data i czytelny podpis osoby przekazującej*:	7. w pociągu	8. w kasie
9. Data i czytelny podpis osoby przyjmującej:		
*informacja na odwozie pokwitowania KM 2725-023-32 (H-023)		

rewers

<b>Klauzula informacyjna</b>
<p>Na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego 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 administratorem Pani/Pana danych jest Spółka „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03 - 802 Warszawa. NIP: 1132520369, REGON: 015876404.</p> <p>Administrator danych w celu należytej ochrony danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03 - 802 Warszawa, z którym można skontaktować się, pisząc na adres e-mail: iod@mazowieckie.com.pl.</p> <p>Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zobowiązań wynikających z przyjmowania, przekazywania, wydawania/likwidacji rzeczy znalezionej w pociągu Spółki „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o., zgodnie z ustawą z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych.</p> <p>Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom z wyjątkiem tych, które są uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów obowiązującego prawa. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa. Ma Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.</p> <p>„Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ul. Lubelska 26 03-802 Warszawa</p>

Rewers

<b>Klauzula informacyjna</b>
<p>Na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego 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 administratorem Pani/Pana danych jest Spółka „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03 - 802 Warszawa. NIP: 1132520369, REGON: 015876404.</p> <p>Administrator danych w celu należytej ochrony danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03 - 802 Warszawa, z którym można skontaktować się, pisząc na adres e-mail: iod@mazowieckie.com.pl.</p> <p>Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zobowiązań wynikających z przyjmowania, przekazywania, wydawania/likwidacji rzeczy znalezionej w pociągu Spółki „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o., zgodnie z ustawą z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych.</p> <p>Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom z wyjątkiem tych, które są uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów obowiązującego prawa. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa. Ma Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.</p> <p>„Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ul. Lubelska 26 03-802 Warszawa</p>

Wzór zaświadczenia o cenie biletu KM



Koleje  
Mazowieckie

....., dnia.....

.....

(pieczęć nagłówkowa)

**Zaświadczenie o cenie biletu KM**

Zaświadcza się, że cena biletu **jednorazowego/okresowego** odcinkowego imiennego tygodniowego, dwutygodniowego, miesięcznego, kwartalnego\* wg taryfy normalnej/ulgowej/specjalnej\* na przejazdu „tam”/”tam i z powrotem”\*, w klasie 2 pociągami osobowymi uruchamianymi przez Koleje Mazowieckie w relacji ....., (.....km) wynosi – ..... zł (słownie zł .....).

Zaświadczenie wydaje się na wniosek Pana/i.....  
celem przedłożenia w Urzędzie Pracy /Zakładzie pracy\*.

.....  
(data i podpis wystawcy)

\*- niepotrzebne skreślić

KM 2725-029-01 (H-029)