

**Zmiana Nr 1**  
**Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt**  
**przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)**  
**obowiązuje od dnia 1 marca 2012 r.**

W „Regulaminie odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM), obowiązującym od 1 stycznia 2012 r. wprowadza się odrębnie następujące zmiany:

**1. w spisie treści (str. 4):**

**1) tytuł § 16** otrzymuje brzmienie:

„§ 16. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu ..... 22”;

**2) dodaje się nowy § 21:**

„§ 21. Rzeczy znalezione ..... 31”;

**3) dotychczasowy § 21** otrzymuje numerację § 22.

**2. w § 1:**

**1) w ust. 1** po zapisie „15 listopada 1984r.” dodaje się zapis w brzmieniu: „Prawo przewozowe”;

**2) w ust. 5:**

**a) w pkt. 5**

– na końcu litery d) średnik zastępuje się przecinkiem,

– dodaje się lit. e) w brzmieniu:

„e) rzeczy znalezionych;”

**b) pkt. 6)** otrzymuje brzmienie:

„6) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków oraz odwołań od wezwań do zapłaty; ”.

**3. w § 5 w ust. 12** na końcu zdania przed kropką dodaje się zapis w brzmieniu:

„na postawie rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 28.03.2011 r. w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług (Dz. U. nr 68; poz. 360).”

**4. w § 9 ust. 19** w wierszu pierwszym zapis „w nich” zastąpić zapisem w brzmieniu: „w nim”.

**5. w § 12 w ust. 8:**

**1) pkt 1 lit b** otrzymuje brzmienie:

„b) po zakończeniu podróży – zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie korzystały z przejazdu, dokonuje się na zasadach określonych w § 19 – po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez organizatora przejazdu – na stacji wyjazdu lub u kierownika pociągu/konduktora – poświadczenia na bilecie, w brzmieniu: „*Bilet wykorzystany przez .... osób, od stacji ..... do stacji .....*”;

**2) ostatnie zdanie pkt 2 lit b** otrzymuje brzmienie:

„Zwrotu należności za bilet na przejazd grupy, można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z postanowieniami § 19.”.

**6. w § 13:**

**1) ust. 3** otrzymuje brzmienie:

„3. Zwrot należności za niewykorzystany bilet z ulgą 15% na przejazd „z powrotem”

można uzyskać:

- 1) na stacji wyjazdu tylko w czasie ważności biletu na przejazd „tam” wydanego wg taryfy normalnej;
- 2) na stacji wyjazdu powrotnego w terminie ważności biletu z ulgą 15% na przejazd „z powrotem”.

Podróżny do zwrotu powinien przedłożyć obydwa bilety (komplet).”

**2) w ust. 6 pkt 2** otrzymuje brzmienie:

„2) zwrócony w pierwszym dniu ważności - w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 6 ust. 11, przed rozpoczęciem strefy czasowej określonej na bilecie.”;

**3) w ust. 9 pkt 4** otrzymuje brzmienie:

„4) w drodze reklamacji złożonej na zasadach określonych w § 19 w ciągu roku od daty zakupu biletu.”.

**4) w ust. 12** zapis pod pkt 2 otrzymuje brzmienie: „zwrotu należności może dochodzić na zasadach określonych w § 19.”.

**5) w ust. 14** ostatnie zdanie otrzymuje brzmienie:

„W przeciwnym razie zwrotu należności dokonuje MFD na zasadach określonych w § 19 ust. 3 - 5.”.

**7. w § 14:**

**b) ust. 2** otrzymuje brzmienie:

„2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy:

- 1) tygodniowy lub dwutygodniowy – zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności;
- 2) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności; zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7;
- 3) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 30 dnia terminu ważności, zwraca się różnicę pomiędzy ceną biletu kwartalnego, a należnością za wykorzystane przejazdy wyliczoną na podstawie ceny biletu miesięcznego na odległość zwracanego biletu kwartalnego.”;

**c) w ust. 6:**

a) pierwsze zdanie otrzymuje brzmienie:

„MFD na zasadach wynikających z rozporządzenia MTiB z dnia 24 lutego 2006r. dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety.”;

b) po ostatnim zdaniu dodaje się zapis w brzmieniu: „O zwrot należności za bilety określone w pkt 1 i 2 można wystąpić do MFD osobiście lub korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.  
Wydział Kontroli Dochodów  
ul. Lubelska 1,  
03-802 Warszawa.”.

**8. §§ 16, 19 i 20** odpowiednio otrzymują brzmienie:

### **„§ 16. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu**

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

1) nie okazał:

- a) biletu na przejazd lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu i/albo
- b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego;

2) okazał:

- a) niezalegalizowany albo nie aktywowany bilet lub zlecenie – bilet,
- b) bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub 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;

- 3) przekroczył zakres uprawnień określonych w 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,a należność za ten przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,
  - b) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w terminie ważności określonym na bilecie,
  - c) rozpoczął podróż po zakończeniu strefy czasowej wyjazdu, określonej na bilecie;
  - d) korzysta z biletu imiennego wystawionego dla innej osoby lub bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach (np. wpisania imienia, nazwiska, numeru dokumentu ze zdjęciem);
- 4) przewozi ze sobą w pociągu bagaż ręczny (w tym rower/wózek) lub psa, bez odpowiedniego dokumentu przewozu i bez uiszczenia opłat przewidzianych w Załączniku do TP-KM.
2. Przy ustalaniu należności za przejazd/przewóz bez ważnego dokumentu przewozu pobiera się:
  - 1) opłatę taryfową za przejazd – od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie albo od stacji wyjazdu pociągu (w przypadku braku biletu i 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 pociągi KM oraz
  - 2) 40% opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. Przy odprawie nie stosuje się opłat wg ofert specjalnych.
3. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu jest podrobiony lub przerobiony, kierownik pociągu/konduktor/kontroler ma prawo zatrzymać ten dokument za pokwitowaniem (wzór nr 13).

Zatrzymany dokument KM przesyła do prokuratury lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
4. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 1, odmawiającemu opłacenia należności w pociągu, kierownik pociągu/konduktor/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 12).
5. Za miejsce ujawnienia – przez kierownika pociągu/konduktora/kontrolera – podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią przed ujawnieniem – stację rozkładowego zatrzymania pociągu.
6. W celu wystawienia wezwania do zapłaty kierownik pociągu/konduktor/kontroler ma prawo żądać od podróżnego okazania i wręczenia dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, 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.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kierownika pociągu/konduktora/kontrolera.
8. Podróżny, który:
  - 1) w czasie kontroli, mimo braku odpowiedniego dokumentu przewozu odmawia zapłaty należności i wręczenia dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości;
  - 2) nie pozostał w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kierownika pociągu/konduktora/kontrolera do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych,podlega karze grzywny. Orzekanie w ww. sprawach następuje w trybie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

9. Kierownik pociągu/konduktor/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty oddzielnie dla każdego podróżnego, z wyjątkiem:
- 1) przejazdu grupowego – wezwanie do zapłaty wystawia na organizatora przejazdu, ze wskazaniem osoby odpowiedzialnej za grupę (opiekuna/przewodnika grupy). Kwota wykazana w wezwaniu do zapłaty stanowi sumę opłaty taryfowej i opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. Wysokość ww. opłat ustala się jako iloczyn należności wyliczonej dla jednej osoby i liczby osób odbywających przejazd grupowy;
  - 2) osób niepełnoletnich (do 16 roku życia) 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, imiona rodziców, adres);*”;
  - 3) osób niepełnosprawnych, jadących wraz z opiekunem/przewodnikiem – wezwanie do zapłaty wystawia wówczas na opiekuna, ze wskazaniem podopiecznego (*imię i nazwisko, data urodzenia, adres, podstawa niesamodzielności*).

10. Wezwanie do zapłaty składa się z następujących części:

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

Kierownik pociągu/konduktor/kontroler wręcza podróżnemu wezwanie do zapłaty wraz z formularzem przekazu na wpłatę (wzór nr 12) za pokwitowaniem w protokole, który wraz z odpisem wezwania do zapłaty zatrzymuje jako dowody będące podstawą do windykacji należności.

11. Wezwanie do zapłaty powinno zawierać:

- 1) nazwę i adres siedziby oraz numer telefonu KM;
- 2) serię i numer wezwania;
- 3) imię, nazwisko oraz dane osobowe podróżnego (m.in.: adres; rodzaj, serię i nr dokumentu tożsamości);
- 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 (stację) i godzinę ujawnienia;
- 5) tytuł i wysokość należności do zapłaty, z wyszczególnieniem:
  - a) opłaty taryfowej za przejazd / przewóz rzeczy (w tym roweru, wózka) / zwierząt,
  - b) opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.;
- 6) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;
- 7) termin uregulowania należności;
- 8) pouczenie o możliwości złożenia odwołania, ze wskazaniem adresu jednostki, w której można je złożyć;
- 9) rubrykę „Uwagi podróżnego”, do dyspozycji podróżnego;
- 10) numer identyfikacyjny sporządzającego.

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

12. Podróżny:

- 1) ma prawo wniesienia uwag do wezwania do zapłaty w rubryce „Uwagi podróżnego”, podania dodatkowo adresu do, korespondencji, 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, kierownik pociągu/konduktor/kontroler dokonuje stosownej adnotacji w miejscu przeznaczonym na podpis. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu, KM przesyła je pocztą 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.

13. Wystawione wezwanie do zapłaty upoważnia do przejazdu wyłączenie w zakresie na nim wskazanym.
14. 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 kierownik pociągu/konduktor/kontroler nie może wydać mu reszty;
- 2) kartą płatniczą, lecz z przyczyn niezależnych od podróżnego brak jest możliwości dokonania takiej operacji.

Wówczas w wezwaniu do zapłaty kierownik pociągu/konduktor/kontroler zamieszcza adnotację w brzmieniu *„Sporządzono z powodu niemożności wydania reszty/pobrania płatności kartą – termin płatności 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej w wysokości.....zł i ustawowych odsetek”*.

W przypadkach, o których mowa:

- 1) w pkt 1:

- a) kwota do zapłaty stanowi sumę należności taryfowych za przejazd i opłaty za wydanie biletu w pociągu, w przypadkach określonych w § 9,
- b) nie pobiera się opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r.;

- 2) w pkt 2 - kwota do zapłaty stanowi sumę należności określonych w ust. 2.

Nieuregulowanie należności w terminie 2 dni od dnia wręczenia wezwania do zapłaty skutkować będzie naliczeniem opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu – zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005r. oraz odsetek ustawowych, począwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności, nie wliczając dnia wręczenia.

15. Wskazaną w wezwaniu do zapłaty kwotę podróżny jest zobowiązany wpłacić (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) w terminie 14 dni od daty przejazdu, 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), opłata dodatkowa ustalona na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. ulega obniżeniu o 40%.

16. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada:

- 1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu;
- 2) ważny bilet imienny,

ale nie przedstawi ich w pociągu, wystawia się podróżnemu bilet, zgodnie z postanowieniami

ust. 2, a na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu:

- a) w przypadku określonym w pkt 1:

*„Podróżny.... (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał.... (rodzaj dokumentu - np. legitymacja szkolna, studencka, książka inwalidy wojennego 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 tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) oświadczył, że posiada ważny bilet imienny, ale nie okazał go podczas kontroli.”*

W obu przypadkach kierownik pociągu/konduktor/kontroler poświadcza adnotację 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 w formie pisemnej na zasadach określonych w § 19 ust. 3-5 w terminie 7 dni od daty zdarzenia i odwołanie w świetle dołączonych dokumentów będzie uzasadnione.

17. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 16, odmawiającemu opłacenia należności w pociągu, kierownik pociągu/konduktor/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, określonej w Załączniku do TP-KM pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnienia do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd oraz złożenia pisemnego odwołania w terminie 7 dni od daty przejazdu na zasadach określonych w ust. 18 -30.
18. Podróżny może złożyć do KM (w formie pisemnej) odwołanie, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet imienny lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
19. Odwołania przyjmuje i rozpatruje w zakresie, o którym mowa w ust. 18, 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:
  - 1) korespondencyjnie na adres pocztowy:  
„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.  
Wydział Windykacji  
ul. Lubelska 1, 03-802 Warszawa;
  - 2) drogą internetową na adres e-mail: [odwolania@mazowieckie.com.pl](mailto:odwolania@mazowieckie.com.pl);
  - 3) osobiście w Punkcie Wydziału Windykacji, znajdującym się w holu kasowym na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 1.
20. Do odwołania kierowanego do MWW należy dołączyć:
  - 1) potwierdzoną 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, albo
  - 2) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika KM, wystawcę, notariusza) kopię biletu imiennego ważnego w czasie odbywania przejazdu,
  - 3) oryginał wezwania do zapłaty;
  - 4) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, wynikającej z rozporządzenia MI z 20.01. 2005r.

W sytuacji, w której podróżny nie spełni chociażby jednego z określonych w pkt. 1 - 4 warunków, odwołanie nie będzie uwzględnione.
21. Odwołanie powinno zawierać:
  - 1) datę sporządzenia odwołania;
  - 2) serię i numer każdego wezwania do zapłaty;
  - 3) nazwę i adres siedziby KM;
  - 4) imię i nazwisko, adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej odwołanie;
  - 5) tytuł oraz uzasadnienie odwołania;
  - 6) wykaz załączonych dokumentów, uzasadniających złożenie odwołania;
  - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia odwołania.
23. Procedura dotycząca odwołań z tytułu przewozu osób, ma zastosowanie również do odwołań dotyczących rzeczy i zwierząt, przewożonych pod nadzorem podróżnego.
24. Podróżny, o którym mowa w ust. 18 może wnieść odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jego otrzymania.
25. Odpowiedź na odwołanie powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia przez KM i powinna zawierać podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nie uznania odwołania.
26. Jeżeli wniesione odwołanie nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 20 i 21, KM wzywa wnoszącego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie odwołania bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia odwołania przyjmuje się datę otrzymania przez KM uzupełnionego odwołania.
27. Odwołanie, o którym mowa w ust. 18 pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 17 i 24.
28. 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.

29. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi odwołania, KM zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
30. Odwołanie lub wezwanie do wezwania do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia odwołania lub wezwania do zapłaty.
31. W razie nie uregulowania należności we wskazanym w wezwaniu do zapłaty terminie, KM przysługuje:
  - 1) prawo zamieszczenia informacji o zobowiązaniu dłużnika w Biurze Informacji Gospodarczej S.A. Krajowym Rejestrze Długów;
  - 2) dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.

## **„§ 19. Reklamacje**

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez KM są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach przewidzianych w przepisach:
  - 1) Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007;
  - 1) ustawy Prawo przewozowe;
  - 2) Rozporządzenia MTiB z dnia 20.02.2006r.
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. Reklamację składa się w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) datę sporządzenia reklamacji;
  - 2) nazwę i siedzibę KM;
  - 3) imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
  - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
  - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu) i ewentualnie nazwę banku i numer konta bankowego, na które KM powinna przekazać należności w razie uznania reklamacji;
  - 6) wykaz załączonych dokumentów (uzasadniających złożenie reklamacji);
  - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności oryginał biletu na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika KM, wystawcę, notariusza) kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
6. Reklamacje można składać osobiście w siedzibie Spółki KM lub korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.  
Biuro Zarządu  
ul. Lubelska 1  
03-802 Warszawa
7. KM jest zobowiązana przyjąć każdą reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 3-5.
8. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób, mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.



9. 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.
10. Reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia wykonania usługi.
11. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 3-5, KM wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do usunięcia braków, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez KM uzupełnionej reklamacji.
12. Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 10 i 11.
13. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez KM.
14. Nieudzielenie przez KM odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
15. 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.
16. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.”

## **„§ 20. Skargi i wnioski**

1. Podróżny może skierować do KM skargę/wniosek dotyczącą jakości świadczonych usług, zachowania pracowników KM, niewywiązania się KM z zawartej umowy przewozowej lub dotyczącą innej sprawy, za którą odpowiada KM. Skarga/wniosek nie może zawierać wnioskowania o odszkodowanie.
2. Skargi/wnioski należy składać w terminie 7 dni od daty zdarzenia, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu; numer kierownika pociągu/konduktora/kontrolera, itp.).
3. Do KM można kierować wnioski dotyczące jakości świadczonych usług we wskazanym obszarze działania KM, oferty przewozowej, obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub innych spraw, jeśli należą do kompetencji KM.
4. Skargi i wnioski mogą być składane:
  - 1) korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.  
Biuro Zarządu  
ul. Lubelska 1  
03-802 Warszawa;
  - 2) drogą internetową na adres: [skargi@mazowieckie.com.pl](mailto:skargi@mazowieckie.com.pl);
  - 3) telefonicznie: 22 47 37 900 lub 47 37 616;
  - 4) w kasach biletowych;
  - 5) osobiście w siedzibie KM przy ul. Lubelskiej 1 w Warszawie.
5. W ciągu jednego miesiąca KM udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem lub też w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się na nią odpowiedzi.
6. Jeżeli na podstawie skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków z pouczeniem, że niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
7. Jeżeli skarga lub wniosek 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.



8. KM nie udziela odpowiedzi na skargi lub wnioski, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji pocztowej lub jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.”

**7. dodaje się nowy § 21:**

**„§ 21. Rzeczy znalezione**

1. Rzeczy znalezione w pociągach KM przyjmuje w czasie jazdy lub postoju drużyna konдукtorska 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.
5. Na każdą przyjętą rzecz znaną, wystawia się Pokwitowanie znalezienia rzeczy (wzór nr 15), 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.”

**8. dotychczasowy § 21. Postanowienia końcowe, otrzymuje numerację § 22.**

**9. na str. 33 w Spisie wzorów druków, dodaje się wzór nr 15:**

„nr 15 Wzór Pokwitowanie znalezienia rzeczy ..... 49”

**10. We wzorach druków dodaje się stronę 49 (w załączeniu) - Wzór nr 15 Pokwitowanie znalezienia rzeczy**



**POKWITOWANIE  
ZNALEZIENIA RZECZY**

Seria KM Nr 000000

**1. Oryginał**

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

6.

data i czytelny podpis osoby  
przekazującej

7.

w pociągu

.....

8.

w kasie

.....

9.

data i czytelny podpis osoby  
przyjmującej

.....

.....

KM.....(H-.....)



**POKWITOWANIE  
ZNALEZIENIA RZECZY**

Seria KM Nr 000000

**1. Kopia**

2.

.....  
dane znalazcy/osoby przyjmującej

3.

data i miejsce  
znalezienia/przkazania .....

**4. opis rzeczy znalezionej:**

5. oświadczam że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej

6.

data i czytelny podpis osoby  
przekazującej

7.

w pociągu

.....

8.

w kasie

.....

9.

data i czytelny podpis osoby  
przyjmującej

.....

.....

KM.....(H-.....)