

Zmiana Nr 20
Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM”
(RP-KM)
obowiązuje od 1 stycznia 2025 r.

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

1. W postanowieniach RP-KM skreśla się wraz z nawiasami publikatory aktów prawa polskiego.
2. **W § 2:**
 - 1) **pkt 13** otrzymuje brzmienie:
„13) **legalizacja biletu** – nadanie terminu ważności jednemu lub większej liczbie przejazdów na podstawie biletu wymagającego legalizacji, np. zaświadczenia dla emerytów/rencistów.”;
 - 2) **pkt 19** otrzymuje brzmienie:
„19) **opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata pobierana przez obsługę pociągu lub kontrolera za wydanie biletu na przejazd od stacji/przystanków osobowych, na których jest czynny punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletu;”.
3. **W § 5 ust. 3 pkt 2** otrzymuje brzmienie:
„2) zalegalizowanie okazanego dokumentu przewozu, np. na zaświadczeniu dla emerytów/rencistów.”.
4. **W § 6** skreśla się **ust. 13**.
5. **W § 7:**
 - 1) **ust. 2 pkt 2** skreśla się **lit. a**;
 - 2) **ust. 3** skreśla się **pkt 4**.
6. **W § 8:**
 - 1) w **ust. 2 pkt 2 lit. d** zapis w nawiasie otrzymuje brzmienie: „patrz § 30, § 54 i § 56 TP-KM”;
 - 2) **ust. 4** początek zdania otrzymuje brzmienie: „Podróż na podstawie biletu jednorazowego musi być rozpoczęta w dniu ważności określonym na bilecie jako dzień wyjazdu, przy czym:”.
7. **W § 9:**
 - 1) **ust. 2** otrzymuje brzmienie:
„2. W punktach odprawy KM podróżni, posiadający bilety wymagające legalizacji obsługiwani są poza kolejnością.”.
 - 2) skreśla się **ust. 4**;
 - 3) **ust. 7** otrzymuje brzmienie:
„7. Przed terminem wyjazdu można nabyć w przedsprzedaży według cen obowiązujących w dniu zakupu:
 - a) do 14 dni naprzód – bilety;
– okresowe: odcinkowe, strefowe KM,
– sieciowe KM,
 - b) do 30 dni naprzód – bilety jednorazowe oraz bilety strefowe czasowe KM, chyba, że zasady korzystania z ofert pozataryfowych, specjalnych przewidują inne terminy przedsprzedaży.”;
 - 4) skreśla się **ust. 8**;
 - 5) w **ust. 11** skreśla się zapis: „legalizuje bilet abonamentowy.”;
 - 6) w **ust. 14** skreśla się zapis w brzmieniu „/legalizację”.
8. **W § 14** skreśla się **ust. 3**.
9. **W § 23 pkt 2 i 4** otrzymują brzmienie odpowiednio:
„2) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;”,
„4) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.”.
10. W Spisie wzorów druków, druk wg Wzoru nr 8 otrzymuje nazwę *Formularz do zgłaszania reklamacji, skargi i pochwały*.
11. Wzór druku nr 8 zastępuje się nowym w załączeniu.

Pozostałe zapisy *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM)* nie ulegają zmianie.

Wzór formularza do zgłaszania reklamacji, skargi i pochwały awers



FORMULARZ DO ZGŁASZANIA REKLAMACJI, SKARGI I POCHWAŁY

Strona 1 z 2

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE FORMULARZA

(Formularz wypełniony nieczytelnie zostanie pozostawiony bez rozpoznania)

 reklamacja skarga pochwała

W przypadku reklamacji należy dołączyć oryginał/kserokopię biletu oraz oryginały/kserokopie dokumentów związanych z wysokością roszczenia. Należy także określić wysokość roszczenia oraz wypełnić punkty 1-6.

W przypadku skargi należy dołączyć dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu, np. oryginał/kserokopię biletu. Należy również wypełnić punkty 1, 4 i 6. W przypadku chęci otrzymania odpowiedzi na adres zamieszkania, należy dodatkowo uzupełnić punkty 2 i 3.

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: (wymagane przy skardze i reklamacji)
2. Ulica, nr domu i mieszkania: (wymagane przy reklamacji)
3. Kod i miejscowość: (wymagane przy reklamacji)
4. Telefon:
5. Sposób ewentualnego zwrotu należności: (proszę o wybór jednej z opcji; wymagane w przypadku reklamacji)
 - 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: (wymagane przy skardze i reklamacji)
 - na adres e-mail, 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 formularza do zgłaszania reklamacji, skargi i pochwały

rewers

Kolej Mazowieckie	FORMULARZ DO ZGŁASZANIA REKLAMACJI, SKARGI I POCHWAŁY				
Strona 2 z 2					
Roszczenie (w przypadku reklamacji):					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; padding: 2px;">Kwota</td> <td style="padding: 2px;">Z tytułu</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td> </td> </tr> </table>	Kwota	Z tytułu			
Kwota	Z tytułu				
Opis i uzasadnienie reklamacji, skargi/pochwały					
.....					
Wykaz załączonych dokumentów:					
.....					
<i>Zapoznałem/am się z poniższym pouczeniem oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych:</i>					
..... podpis składającego/ zgoda składającego udzielona telefonicznie					
<small>Administratorem podanych danych osobowych jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację lub skargę. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 litera a Rozporządzenia Parlamentu i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) oraz § 6 ust. 3 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 ze zm.). Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich przetwarzanie jest konieczne do udzielenia odpowiedzi na reklamację lub skargę. Dodatkowo Spółka KM przetwarza dane wrażliwe w przypadku, gdy osoba, której dane dotyczą, uzna, że takie dane są konieczne do prawidłowego rozpatrzenia sprawy i przekaze je wraz ze złożoną sprawą.</small>					
<small>Dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo do: 1) dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania; 2) wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.</small>					
<small>Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie, 03-802 Warszawa, kontakt iod@mazowieckie.com.pl</small>					
Przyjmujący:					
<small>(podpis przyjmującego)</small>	<small>(data i godz.)</small>	<small>(miejsce)</small>			