

Zmiana Nr 13
Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM)
obowiązuje od 1 lipca 2018 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 § 20 otrzymuje brzmienie:
„§ 20. Skargi.....32;
- 2) w § 1 ust. 5 pkt 6 wykreśla się zapis „i wniosków”;
- 3) w § 4 ust. 4 pkt 6 otrzymuje brzmienie:
„6) nazwy i adresy jednostek KM właściwych do rozpatrywania reklamacji i skarg;”;
- 4) w § 8:
 - a) dodaje się nowy ust. 7 w brzmieniu:
„7. Podróżny może rozpocząć podróż przed godziną wyjazdu oznaczoną na bilecie:
 - a) jednorazowym, z wyjątkiem ofert specjalnych z określoną godziną obowiązywania (patrz Dział VI TP-KM),
 - b) strefowym czasowym KM,
 - c) dobowym KM,w przypadku przyjazdu na stację opóźnionego pociągu, którym może być zrealizowany przejazd w relacji/obszarze określonej na bilecie.”,
 - b) obecne ust. 7-10 otrzymują numerację 8-11;
- 5) w § 13 ust. 2 pkt 1 otrzymuje brzmienie:
 - „1) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu lub w punkcie, w którym dokonano zakupu biletu – w pierwszym dniu ważności, przed upływem strefy czasowej oznaczonej na bilecie:
 - 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”.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, który można składać:
 - a) w dowolnym punkcie odprawy KM,
 - b) osobiście lub korespondencyjnie na adres pocztowy:
„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Zespół Skarg i Reklamacji
ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa;”;
- 6) w § 14 ust. 6 otrzymuje brzmienie:
„6. MFD dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:
 - 1) kwartalne;
 - 2) roczne;

3) inne okresowe:

- a) 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),
- b) na które została wystawiona faktura.

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

O zwrot należności za bilety określone w pkt 1 - 3 można wystąpić do MFD osobiście lub korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Wydział Kontroli Dochodów
ul. Lubelska 26,
03-802 Warszawa.

lub w drodze pisemnego wniosku, na zasadach określonych w § 19”;

7) w § 15 dodaje się ust. 5 w brzmieniu:

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

8) w § 16:

- a) ust. 12 pkt 1 po zapisie „do korespondencji” dodaje się zapis „w tym”,
- b) w ust. 19 pkt 2 po zapisie „na adres” dodaje się zapis „e-mail”;

9) w § 19:

- a) ust. 3 pkt 2 po zapisie „na adres” dodaje się zapis „e-mail”,
- b) ust. 12 wykreśla się zapis „wniosku”;

10) § 20 otrzymuje brzmienie:

„§ 20. Skargi

1. Podróżny może skierować do KM skargę dotyczącą jakości świadczonych usług, zachowania pracowników KM, niewywiązania się KM z zawartej umowy przewozowej, oferty przewozowej, obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub innych spraw, jeśli należą do kompetencji KM. Skarga nie może zawierać wnioskowania o odszkodowanie.
2. Skargi 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. Skargi mogą być składane:
 - 1) na adres pocztowy KM:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Biuro Zarządu
ul. Lubelska 2603-802 Warszawa;
 - 2) na adres e-mail: skargi@mazowieckie.com.pl;
 - 3) telefonicznie pod nr call center 22 364 44 44;
 - 4) w kasach biletowych;
4. osobiście w siedzibie KM przy ul. Lubelskiej 26 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 nie można należycie ustalić ich 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.
7. 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.
8. 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.
9. KM nie udziela odpowiedzi na skargi, jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.”

11) w § 22:

a) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt to: Warszawa, ul. Lubelska 26, e-mail: iod@mazowieckie.com.pl.”,

b) ust. 6 pkt 6 otrzymuje brzmienie:

„6) udzielania odpowiedzi na reklamacje i skargi w terminach i formach przewidzianych przepisami;”.

12) we wzorach druków wzór nr 12 *Wezwanie do zapłaty* zastępuje się nowym wzorem (w załączeniu).

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

Wzór wezwania do zapłaty

strona czołowa

„Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa NP 113-25-20-389		WEZWANIE do zapłaty		Nazwisko Imię Zam. ul.	
Seria CF Nr 00 000002				nr domu U/H*)	
I. Wzywa się Pana(nią) do uiszczenia w ciągu 14 dni za załączonym przekazem należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu podwładzającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu rzeczy / zwierząt*)					
w dniu od stacji przez		do stacji przez		nr biału	
poc. Nr w kl. km wg taryfy		Miejsce ujawnienia		Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *)	
Załączniki		Razem		Opłata dodatkowa*)	
Sporządził (stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)		Podpisaną cenę okazanego biletu		Do zapłaty:	
II. Dane osobowe podróżnego *)		Gmina - województwo		Uwaga! Wzrost niepełnosprawności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania). Opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 40% i wraz z opłatą taryfową za przejazd / przewóz, należność do zapłaty wynosi:	
PESEL		Imiona rodziców		Opłatem do zapłaty do 7 dni	
Data urodzenia		Rodzaj dokumentu		Wzwanie otrzymane od administracji, ze zbadaniem porównawczym, z administratorem danych osobowych jest „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa oraz o przysługującym im prawie dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania.	
Seria i Nr dok.		Wydanego przez		III. Uwagi organu kontrolnego	
(miejscowość)		(data wydania)		godz. ujawnienia	
Podróżnego przekazano na stacji		przejmający		f. rzeka ul. 35	
*) Inicjały i nazwisko		*) Inicjały i nazwisko		KM 2725-004-102 (14-004)	
*) Inicjały i nazwisko		*) Inicjały i nazwisko		Drukarnia Regionalna S.A. z o.o. ul. 12 238 84 00	

POUCZENIE

Wymienioną kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania):

- 1) za pośrednictwem banku lub placówki pocztowej na rachunek Nr 60 1130 1017 0020 0972 8020 0005 Bank Gospodarstwa Krajowego (wskazany w załączonym przekazie),
- 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.,

w dniach roboczych i godzinach: poniedziałek 7.00-17.00, środa 8.00-18.00, wtorek, czwartek, piątek 8.00-17.00, sobota 8.00-14.00.

W razie nie dokonania wpłaty, przewoźnik dochodzić będzie tych należności wraz z odsetkami i kosztami postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U. z 2017 poz. 1983).

Podróżny może złożyć odwołanie - nie później niż w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania - 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 bezpłatnego lub ulgowego:

- 1) w formie pisemnej:
 - a) w Punkcie Wydziału Windykacji 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: odwolania@mazowieckie.com.pl

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

Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w kwocie 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) 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 lub kopię dokumentu przewozu ważnego w czasie odbywania przejazdu;
- 2) serię i numer wezwania do zapłaty oraz kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej na wskazany w załączonym przekazie rachunek bankowy.

W razie nie spełnienia chociażby jednego z wyżej określonych warunków odwołanie nie będzie uwzględnione (podstawa prawna: ww. ustawa - Prawo przewozowe oraz rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266 ze zm.).

Podróżny, który pomimo nie uiszczenia dwukrotnie nałożonych na niego należności z tytułu przewozu, po raz trzeci w ciągu roku wyłudza przewóz kolejną, ponosi odpowiedzialność określoną w art. 121 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. *Kodeks wybroczeń* (tekst jedn. Dz. U. z 2018 poz. 618 z późn. zm.).

Na podstawie niniejszego wezwania pobrano od podróżnego w dniu za biletów blankietowym na dopłatę Nr kwotę należności zł gr słownie

(stempel kasjera i podpis kasjera)

(stempel i podpis anetelnika sekcji)

1) Opłata dodatkowa pobierana w razie stwierdzenia błędów odpowiedzialnego dokumentu przewozowego (dokumentu przewozowego) w oparciu o art. 121 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. *Kodeks wybroczeń* (tekst jedn. Dz. U. z 2018 poz. 618 z późn. zm.).

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 posiada Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt w Warszawie, ul. Lubelska, 26, 03-802 Warszawa, e-mail: odwolania@mazowieckie.com.pl. Dane osobowe przetwarzane są w celu wniesienia opłaty manipulacyjnej i przeciwdziałania wyłudzeniom przesyłek zgodnie z art. 121 § 1 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. *Kodeks wybroczeń* (tekst jedn. Dz. U. z 2018 poz. 618 z późn. zm.). Osoba, której dotyczy dane osobowe, przysługujące prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania. Dane osobowe zbierane są na podstawie art. 33a ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - *Prawo przewozowe* (tekst jedn. Dz. U. z 2017 poz. 1983). Dane będą przetwarzane do zakończenia procesu wniesienia opłaty. Dane przetwarzane w niniejszym celu mogą mieć udzielenie tylko i wyłącznie w celu wykonania zadań wynikających z przepisów prawa. Odbiorcami danych mogą być Sądy, Sądowcy Sądów oraz instytucje działające na mocy odrębnych przepisów prawa. Dane osobowe nie będą przetwarzane do podstawy trzecio, ani nie będą podlegały profilowaniu.

3) Podmiotem przysługujące prawo dostępu do swoich danych, ich gromadzenia, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawa do kopionowania i przetwarzania danych oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdyż sama, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy 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).

- 48b -

PROTOKÓŁ Koleje Mazowieckie - KM ^{sp. z o.o.} ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa NIP 113-25-20-369		Nazwisko Imię Zam. ul.	
Seria CF Nr 00 000002		nr domu nr lokalu	
I. Wypełnia się Panelistą do uiszczenia w ciągu 14 dni za załączonym przekazem należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu potwierdzającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu rzeczy / zwierząt *)			
w dniu	od stacji	przez	do stacji
poc. Nr	w kl. km	wg taryfy	 zł
Miejsce ujawnienia			
Załączniki			
Sporządził (imię i nazwisko - stanowisko - nr ident. - nazwa przedsiębiorcy)			
II. Dane osobowe podróżnego *) Gmina - województwo			
P E S E L 	Imiona rodziców	Data urodzenia	Rodzaj dokumentu
Seria i Nr dok.	Wydane przez	Podróżnego przekazano na stacji	III. Uwagi podróżnego
IV. Uwagi organu kontrolnego			V. Uwagi
VI. Dane osobowe			VII. Uwagi

Wzór wezwania do zapłaty- odpis

„Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa NP 113-25-20-369		Nazwisko Imię Zam. ul.		nr domu U/H		nr lokalu	
Seria CF Nr 00 000002		Rodzaj ulgi*)		Opłata taryfowa za przejazd / przewóz (ręczy / zwierząt *)		zł	
I. Wzywa się Pana (nią) do uiszczenia w ciągu 14 dni za załączonym przekazem należność za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu (ręczy / zwierząt*)		Opłata dodatkowa¹)		zł		zł	
w dniu od stacji przez poc. Nr w kl. km wg taryfy Miejsce ujawnienia Załączniki		Razem		zł		zł	
Do zapłaty:		Potążono cenę okazanego biletu		zł		zł	
Uwagi! W razie uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wydawania wezwania), opłata dodatkowa uloga obniżona o 40% i wraz z opłatą taryfową za przejazd / przewóz, należy do zapłaty wyrosnąć: Ogółem do zapłaty: do 7 dni zł		Uwaga! Wzywam i oświadczam, że zostałem poinformowany/a, iż administratorem danych osobowych jest „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa oraz przysługującym mi prawie dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania. podpis podróżnego		tel. kontaktowy:		godz. ujawnienia	
III. Uwagi organu kontrolnego		Uwagi organu kontrolnego		godz. ujawnienia		godz. ujawnienia	
II. Dane osobowe podróżnego *) Gmina - województwo PESEL Imiona rodziców Data urodzenia Rodzaj dokumentu Seria i Nr dok. Wydanego przez		Podróżnego przekazano na stacji		przymiający		przekazujący	
(miejscowość)		(data wydania)		KM 2725-004.102 (14.004)		Drukarnia K. Jędrzejewski, Katowice Sp. z o.o. tel. 12 288 04 00	

[illegible]



☐ wydanie faktury

☐ całkowicie

☐ częściowo

☐ całkowicie

☐ częściowo

Data złożenia:

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 e-mailowy:

☐ na adres do korespondencji podany w formularzu

KM2725-035-01 (H-035)