

*Załącznik do Uchwały Nr 84/Z/2017
Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
z dnia 01 marca 2017 r.*



Regulamin internetowej sprzedaży biletów Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. (Regulamin IKM)

(obowiązuje od 01 marca 2017 r.)

Warszawa, Marzec 2017

Z M I A N Y

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., zamieszczonej na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl		Zmiana obowiązuje od dnia	Podpis osoby wnoszącej zmianę
	Nr	z dnia		
1	460/Z/2017	11.10.2017 r.	11.10.2017 r.	
2	55/Z/2018	31.01.2018 r.	05.02.2018 r.	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

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

Spis treści

Postanowienia ogólne	4
Słownik terminów.....	5
Zasady tworzenia i korzystania z konta	6
Umowa przewozu.....	6
Zakup biletu	7
Zmiana umowy przewozu	9
Zwrot biletów	10
Prawa i obowiązki Użytkownika / Podróżnego	10
Prawa i obowiązki Przewoźnika.....	11
Wystawianie faktur	12
Składanie reklamacji, skarg lub wniosków	12
Postanowienia końcowe.....	13

§ 1**Postanowienia ogólne**

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. 2017 r. poz. 1983) Spółka „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. ustala *Regulamin internetowej sprzedaży biletów Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.*, zwany dalej: „*Regulaminem IKM*”. 2
2. *Regulamin IKM* określa warunki i zasady nabywania biletów na przejazd pociągami Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. za pośrednictwem Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich (zwanym dalej: „System IKM”) mieszczącego się pod adresem www.bilety.mazowieckie.com.pl, warunki dokonywania płatności za te bilety oraz warunki zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych.
3. *Regulamin IKM* oraz każdą jego zmianę zamieszcza się na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl oraz www.bilety.mazowieckie.com.pl.
4. Warunkiem korzystania z *Systemu IKM* jest:
 - 1) zapoznanie się z niniejszym *Regulaminem IKM* i zaakceptowanie jego postanowień. Akceptacja postanowień *Regulaminu IKM* stwarza prawne zobowiązania między *Użytkownikiem* a Spółką „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.;
 - 2) wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Spółkę „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa, jako administratora danych osobowych w rozumieniu art. 7 pkt 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. 2016 poz. 922) przez osoby korzystające z *Systemu IKM*, w celu rejestracji *Konta IKU* w systemie, realizacji internetowej sprzedaży *Biletów internetowych*, dostępu do historii zakupionych biletów oraz dokonywania płatności internetowych. Dane osobowe będą przetwarzane w *Systemie IKM* przez okres 15 miesięcy od upływu terminu ważności zakupionego *Biletu internetowego* dla *Użytkowników* dokonujących zakupu biletów bez logowania do *Konta IKU* lub w terminie określonym w § 3 ust. 3 w przypadku *Użytkowników* logujących się do *Konta IKU*; 1
 - 3) spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) posiadanie dostępu do sieci Internet,
 - b) korzystanie z jednej z wymienionych przeglądarek: Mozilla Firefox 46.0+ (lub nowszej), Opera 37.0+ (lub nowszej), Safari 5.1+ (lub nowszej), Google Chrome 50.0+ (lub nowszej) lub Internet Explorer 11.0+ (lub nowszej), Microsoft Edge,
 - c) posiadanie sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi lub urządzenia mobilnego wyposażonego w ekran o przekątnej min. 4 cali z dostępem do Internetu, zdolnym do wyświetlenia plików pdf lub posiadanie Karty Mazowieckiej.
5. *Użytkownik* korzysta z *Systemu IKM* w swoim imieniu. Jeżeli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. *Użytkownik* ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
6. Instrukcja obsługi *Systemu IKM* dostępna jest na stronie internetowej www.bilety.mazowieckie.com.pl w zakładce pomocy oraz w formie samouczka.
7. Jeżeli *Użytkownik* nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych nabywanie *Biletów internetowych* za pośrednictwem *Systemu IKM* jest niemożliwe.

§ 2 Słownik terminów

Użyte w Regulaminie IKM określenia oznaczają:

1. **Przewoźnik lub Spółka KM** - „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, 03-802 Warszawa, ul. Lubelska 26, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000222735, NIP 113-25-20-369.
2. **System internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich lub System IKM** - system internetowej sprzedaży biletów umożliwiający nabycie biletu na przejazd pociągami uruchamianymi przez Spółkę KM.
3. **Użytkownik** - osoba fizyczna korzystająca z *Systemu IKM* nie posiadająca lub posiadająca *Konto IKU*, która posiada zdolność do zawarcia umowy przewozu, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz dokonująca płatności za pomocą własnych środków płatniczych.
4. **Użytkownik IKM** – osoba fizyczna posiadająca *Konto IKU* w *Systemie IKM*.
5. **Konto IKU** - Indywidualne Konto Użytkownika utworzone w *Systemie IKM* przez *Użytkownika*, w którym są m.in. przechowywane informacje dotyczące historii zakupionych biletów, dokonanych płatności oraz możliwość zmiany danych swoich oraz osób, dla których *Użytkownik* nabywa *Bilety internetowe*.
6. **Podróżny - Pasażer**, którego imię i nazwisko oraz numer *Dokumentu ze zdjęciem* są zamieszczone na *Bilecie internetowym*.
7. **Pasażer** – każda osoba, w tym *Podróżny*, odbywająca przejazd na podstawie *Biletu internetowego* wskazana przez podróżnego.
8. **Płatność online** - opłacenie należności za *Bilet internetowy* przy pomocy karty płatniczej lub przelewu internetowego online.
9. **Umowa przewozu** - umowa zawarta z *Przewoźnikiem* na przewóz osób w komunikacji krajowej w pociągach *Przewoźnika*.
10. **Bilet internetowy** – nabyty za pośrednictwem *Systemu IKM* bilet imienny uprawniający do przejazdu zgodnie ze wskazaniem na danym *Bilecie internetowym*.
11. **Karta Mazowiecka** – nośnik plastikowy, na którym mogą być kodowane niektóre rodzaje biletów Spółki KM. 1
12. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** - odpowiedni dokument, o którym mowa w *Taryfie przewozowej „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM)*.
13. **Dokument ze zdjęciem** – identyfikujący *Podróżnego* dokument ze zdjęciem, którego rodzaj, seria i numer podane są na *Bilecie internetowym*. 2
14. **Osoba upoważniona do kontroli** - osoba upoważniona przez *Przewoźnika* do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów.
15. **TP-KM** - Taryfa przewozowa „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM).
16. **RP-KM** - Regulamin odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM).
17. **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu, mające postać odrębnego dokumentu albo odręcznej adnotacji na wydrukowanym *Bilecie internetowym*.
18. **Potwierdzenie zakupu biletu** – dokument wygenerowany przez *System IKM* potwierdzający zakup *Biletu internetowego* do zakodowania na *Karcie Mazowieckiej*. 2

§ 3

Zasady tworzenia i korzystania z konta

1. W celu dokonania rejestracji *Konta IKU* w Systemie *IKM* należy:
 - 1) wypełnić formularz rejestracyjny podając:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) adres poczty elektronicznej - podany adres e-mail jest jednocześnie loginem wykorzystywanym do logowania do *Konta IKU*,
 - c) hasło;
 - 2) zaakceptować *Regulamin IKM*;
 - 3) wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych oraz ewentualnie wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych o ofercie *Przewoźnika*;
 - 4) potwierdzić rejestrację klikając w link aktywacyjny przesłany na adres e-mail podany w formularzu rejestracyjnym.
2. Po zalogowaniu się do swojego konta *Użytkownik IKM* może podać dodatkowo:
 - 1) numer *Karty Mazowieckiej*;
 - 2) rodzaj oraz serię i numer *Dokumentu ze zdjęciem*;
 - 3) przysługującą ulgę;
 - 4) imiona i nazwiska *Podróżnych*, numery *Dokumentów ze zdjęciem* oraz przysługujące im ulgi, dla których *Użytkownik IKM* będzie nabywał *Bilety internetowe*;
 - 5) dane niezbędne do wystawienia faktury.
3. *Konto IKU* usuwane jest na wniosek *Użytkownika IKM*:
 - 1) niezwłocznie, jeżeli za pośrednictwem konta nie został nabyty żaden *Bilet internetowy*;
 - 2) po upływie 15 miesięcy od upływu terminu ważności ostatniego biletu zakupionego za pośrednictwem *Konta IKU*. Do czasu usunięcia *Konta IKU* pozostaje zablokowane.

1

§ 4

Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest *Bilet internetowy*.
2. Za pośrednictwem Systemu *IKM* można nabyć bilety:
 - 1) jednorazowe wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% i handlowych: 15%, 35%, 50%, 70%, 75%, 80%, 99%;
 - 2) jednorazowe wg ofert specjalnych - wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100%;
 - 3) lotniskowe – z ceną zryczałtowaną;
 - 4) na pociąg „Słoneczny” lub inny o charakterze komercyjnym - wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% i handlowych: 35% z wyjątkiem „Firma z KM”, 50%, 70%, 75%, 80%, 99%;
 - 5) strefowe KM:
 - a) czasowe - wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% i handlowych: 35% i 50%,
 - b) okresowe:
 - miesięczne - wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 93% i handlowych: 35% i 50%,
 - kwartalne - wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg handlowych: 35% i 50%;
 - 6) okresowe odcinkowe imienne:

1

- a) tygodniowe - wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg handlowych: 35% i 50%,
 - b) dwutygodniowe - wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg handlowych: 35% i 50%,
 - c) miesięczne - wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% i handlowych: 35%, 50%, 70%, 75%, 80%, 99%,
 - d) miesięczne wg ofert specjalnych - wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg ustawowych (33%, 37%, 49%, 51%, 78% - z wyłączeniem ofert: „Warszawa Zachodnia – Otwock” i „Warszawa Wschodnia – Płock/Gostynin”, 93%),
 - e) miesięczne lotniskowe – z ceną zryczałtowaną,
 - f) kwartalne - wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg handlowych: 35% i 50%;
 - 7) sieciowe imienne KM - wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg handlowych: 35% i 50%:
 - a) dobowe,
 - b) 3-dniowe,
 - c) miesięczne,
 - d) kwartalne
 - e) roczne;
 - 8) abonamentowe – tylko wg taryfy normalnej.
3. Bilety internetowe, o których mowa w:
- 1) ust. 2 pkt 1 – 4, 5 lit. a oraz pkt 7 lit. a i b – udostępniane są w postaci pliku pdf do samodzielnego wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego; 1
 - 2) w ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt. 6, pkt. 7 lit. c – e, oraz pkt. 8 – udostępniane tylko są w formie elektronicznej do zakodowania na *Karcie Mazowieckiej*. 1
4. *Użytkownik* może nabywać *Bilety internetowe* dla siebie oraz dla innych osób odbywających przejazd wraz z *Podróżnym*. Za zobowiązania finansowe odpowiada *Użytkownik*. 1
5. Na *Bilecie internetowym* udostępnionym w formie pliku pdf do samodzielnego wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego zamieszczone są następujące dane:
- 1) nazwa przewoźnika;
 - 2) numer i rodzaj biletu;
 - 3) liczba osób wg taryfy normalnej lub ulgowej z określeniem wymiaru i rodzaju ulgi;
 - 4) relacja przejazdu, strefa lub obszar obowiązywania;
 - 5) wysokość należności za przejazd;
 - 6) termin ważności biletu;
 - 7) imię i nazwisko oraz rodzaj i numer *Dokumentu ze zdjęciem Podróżnego*;
 - 8) kod 2D i 1D;
 - 9) inne informacje.
6. Dane na *Bilecie internetowym* zapisane są w języku polskim.
7. *Bilet internetowy* wydrukowany/okazywany na ekranie urządzenia mobilnego ważny jest wraz z *Dokumentem ze zdjęciem*, którego rodzaj, seria i numer został na nim zamieszczony. 2

§ 5 Zakup biletu

1. *Bilet internetowy* można nabyć:
 - 1) po zalogowaniu się do swojego *Konta IKU* w *Systemie IKM*. Do zalogowania się niezbędne jest podanie adresu e-mail wskazanego podczas rejestracji konta oraz hasła;
 - 2) bez logowania – do finalizacji zakupu niezbędne jest podanie imienia i nazwiska oraz adresu poczty elektronicznej, na który zostanie przesłany link z możliwością pobrania *Biletu internetowego*, z zastrzeżeniem, że bilety, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c – e oraz pkt 8 można zakupić tylko po zalogowaniu do *Konta IKU*. 1

2. W celu zamówienia *Biletu internetowego* należy:

1) wybrać rodzaj biletu oraz odpowiednio:

- a) relację przejazdu lub strefę/obszar obowiązywania,
- b) datę i godzinę wyjazdu lub dzień rozpoczęcia ważności biletu,
- c) liczbę osób wg taryfy normalnej lub ulgowej, tylko dla biletów jednorazowych. W przypadku korzystania z ulgi należy wskazać rodzaj ulgi,
- d) na podstawie zaprezentowanego w Systemie IKM rozkładu jazdy pociągów wskazać połączenie, którym będzie realizowany przejazd,
- e) wybrać spośród ofert zaprezentowanych w Systemie IKM, te na podstawie których będzie realizowany przejazd,
- f) podać dane *Podróżnego* oraz jego *Dokument ze zdjęciem*, wybrać sposób udostępnienia biletu, a następnie zatwierdzić wybór i przejść do płatności;

1

1

2) dokonać płatności online za bilet. *Użytkownik* od momentu złożenia zamówienia ma 30 minut na dokonanie płatności, w przypadku nie dokonania zapłaty w powyższym czasie zamówienie zostanie automatycznie anulowane.

3. Warunkiem zawarcia umowy przewozu (nabycia biletu) jest dokonanie płatności online za pośrednictwem Systemu IKM lub agenta rozliczeniowego świadczącego usługi na rzecz Spółki KM.

4. Dokonanie płatności za *Bilet internetowy* stanowi potwierdzenie wyboru dokonanego zgodnie z ust. 2 pkt 1.5. Po skutecznym dokonaniu płatności i przed rozpoczęciem podróży, w zależności od rodzaju nabywanego *Biletu internetowego* *Użytkownik/Podróżny* powinien wydrukować *Bilet internetowy*, pobrać *Bilet internetowy* do wyświetlenia na ekranie urządzenia mobilnego lub zakodować *Bilet internetowy* na *Karcie Mazowieckiej*. Zakodowanie biletu możliwe jest w dniu następnym po dniu zakupu *Biletu Internetowego*:

1

- a) w kasach biletowych *Przewoźnika* wyposażonych w czytniki kodujące,
- b) w biletomatach *Przewoźnika*,
- c) u kierownika pociągu. W celu zakodowania *Biletu internetowego* u kierownika pociągu *Podróżny* zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła składu) i zgłosić się do kierownika pociągu. W przeciwnym razie *Podróżny* jest traktowany jak osoba jadąca bez ważnego biletu i wówczas – oprócz należności przewozowych – uiszcza opłatę dodatkową na zasadach określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

6. Skreślony.

1

7. *Bilet jednorazowy* może być wydany na przejazd maksymalnie dla 8 osób. Na takim bilecie wskazane są wyłącznie dane *Podróżnego*, który podczas kontroli biletu wskazuje *Pasażerów* odbywających przejazdy na jego podstawie.8. *Bilety internetowe* dostępne są w przedsprzedaży:

1) najwcześniej na 30 dni przed rozpoczęciem podróży w przypadku biletów:

- a) jednorazowych,
- b) abonamentowych;

z zastrzeżeniem ust. 9.

2) najwcześniej na 7 dni przed rozpoczęciem podróży w przypadku biletów:

- a) strefowych czasowych KM,
- b) sieciowych dobowych KM i 3-dniowych;

z zastrzeżeniem ust. 9;

3) najwcześniej na 7 dni i najpóźniej w dniu poprzedzającym pierwszy dzień ważności w przypadku biletów:

- a) strefowych miesięcznych i kwartalnych,

- b) okresowych odcinkowych imiennych: tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych, kwartalnych,
 - c) sieciowych: miesięcznych, kwartalnych i rocznych;
- z zastrzeżeniem ust. 9.
9. *Bilety internetowe* w formie elektronicznej do zakodowania na *Karcie Mazowieckiej* można nabyć najpóźniej w dniu poprzedzającym pierwszy dzień ważności biletu.
10. Termin ważności *Biletów internetowych*, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c – e oraz pkt 8 rozpoczyna się od daty zamieszczonej na *Potwierdzeniu zakupu biletu*, niezależnie od terminu, w którym bilet został zakodowany na *Karcie Mazowieckiej*.
11. Terminy ważności biletów i warunki korzystania z oferty określone są w TP-KM i RP-KM z zastrzeżeniem ust. 10.
12. Zakup *Biletów internetowych*, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c – e oraz pkt 8 dokumentowany jest *Potwierdzeniem zakupu biletu*, które udostępniane jest w formie pliku pdf do samodzielnego wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego.
13. *Potwierdzenie zakupu biletu*, o którym mowa w ust. 12, łącznie z *Kartą Mazowiecką*, której numer został na nim wskazany, uprawnia użytkownika *Karty Mazowieckiej* do przejazdu pociągami *Przewoźnika* w terminie i relacji podanej na *Potwierdzeniu zakupu biletu*. Podróżny zobowiązany jest do zakodowania *Biletu internetowego* w terminie określonym na *Potwierdzeniu zakupu biletu*. *Pasażer*, który nie zakodował *Biletu internetowego* na *Karcie Mazowieckiej* w wyznaczonym terminie i okaże podczas kontroli *Potwierdzenie zakupu biletu* po terminie na nim wskazanym, traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd. W takim przypadku osoba dokonująca kontroli wystawia wezwanie do zapłaty z opłatą dodatkową zgodnie z § 16 RP-KM. *Pasażer* może odwołać się od wystawionego wezwania, a należności wskazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, określonej w Załączniku do TP-KM pod warunkiem złożenia pisemnego odwołania w terminie 7 dni od daty przejazdu na zasadach określonych w § 16 RP-KM i potwierdzeniu, że w momencie kontroli posiadał zakupiony *Bilet internetowy*.

1

2

2

2

2

2

§ 6

Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu odjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) zakresu uprawnienia do ulgi.
2. W przypadku zmiany umowy przewozu przed rozpoczęciem terminu ważności *Biletu internetowego* jeżeli plik pdf zawierający *Bilet internetowy* do wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego nie został pobrany należy dokonać wymiany biletu. W przypadku biletów, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c – e i pkt 8 zmiana umowy przewozu bezpośrednio w Systemie *IKM* możliwa jest tylko w dniu zakupu *Biletu internetowego*.
3. W przypadku zmiany umowy przewozu po rozpoczęciu terminu ważności *Biletu internetowego* lub jeżeli plik pdf zawierający bilet do wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego został pobrany, lub w dniach następnych po dniu zakupu biletów, o których mowa § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c - e i pkt 8 *Użytkownik/Podróżny* zobowiązany jest nabyć nowy bilet oraz uzyskać od kierownika pociągu lub obsługi kasy biletowej *Spółki KM* poświadczenie niewykorzystanego biletu. O zwrot należności za niewykorzystany bilet można ubiegać się na zasadach określonych w § 11, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Zmiana umowy przewozu na przejazdy wielokrotne, tj.: bilety strefowe czasowe i okresowe, dobowe, 3-dniowe, bilety okresowe odcinkowe, bilety abonamentowe oraz na podstawie biletów

1

1

1

jednorazowych z ofert specjalnych (Warszawa Włochy – Warszawa Rembertów, Warszawa Zachodnia – Otwock, Warszawa Wschodnia – Płock/Gostynin oraz Bilet Lotniskowy) jest możliwa tylko przed rozpoczęciem terminu ważności biletu.

§ 7

Zwrot biletów

1. *Użytkownik* może za pośrednictwem *Systemu IKM* dokonać zwrotu zakupionego *Biletu internetowego* przed rozpoczęciem jego terminu ważności, jeżeli plik pdf zawierający bilet do wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego nie został pobrany. W przypadku biletów, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c - e i pkt 8 zwrot biletu bezpośrednio w *Systemie IKM* jest możliwy w dniu zakupu biletu. Zwrot należności za bilet, do którego nie wystawiono faktury następuje niezwłocznie na konto, z którego dokonano płatności za bilet, po potrąceniu 10% odstępnego, przy czym w przypadku biletów na przejazdy wielokrotne potrącana kwota nie może być wyższa niż 80 zł.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1 lub jeżeli plik pdf zawierający bilet do wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego został pobrany, o zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany *Bilet internetowy* można wystąpić na zasadach określonych w § 11.
3. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany *Bilet internetowy* jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego *Poświadczenia* od kierownika pociągu/konduktora lub obsługi kasy biletowej *Spółki KM*, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Po rozpoczęciu terminu ważności nie podlegają zwrotowi należności za bilety:
 - 1) jednorazowe z oferty specjalnej: Warszawa Włochy – Warszawa Rembertów, Warszawa Zachodnia – Otwock, Warszawa Wschodnia – Płock/Gostynin oraz Bilet Lotniskowy;
 - 2) strefowe czasowe KM;
 - 3) dobowe KM i 3-dniowe KM.
5. Jeżeli jeden z *Pasażerów* zrezygnuje z przejazdu na podstawie *Biletu internetowego*, wydanego na przejazd dla więcej niż jednej osoby – należy dokonać jego zwrotu i kupić nowy bilet dla właściwej liczby osób.
6. W razie całkowitego niewykorzystania *Biletu internetowego*, po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, ale przed upływem terminu ważności biletu na przejazd, odpowiednie *Poświadczenie Biletu internetowego* można uzyskać w kasie biletowej na stacji wyjazdu. Z wnioskiem o zwrot należności za odpowiednio poświadczony *Bilet internetowy* można wystąpić, na zasadach określonych w § 11.
7. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, a *Bilet internetowy* nie został zwrócony w terminie i w sposób określony w ust. 1, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany *Bilet internetowy* należy wystąpić na zasadach określonych w § 11.

1

1

§ 8

Prawa i obowiązki Użytkownika / Podróżnego

1. *Użytkownik* ma prawo do:
 - 1) rejestracji konta w *Systemie IKM*;
 - 2) zakupu biletów bez rejestracji konta w *Systemie IKM*, na zasadach określonych w § 5 ust. 1;

1

- 3) składania skarg reklamacji i wniosków, dotyczących biletów zakupionych za pośrednictwem *Systemu IKM*;
- 4) dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania i uaktualniania;
- 5) likwidacji *Konta IKU*.
2. *Użytkownik* zobowiązany jest do:
 - 1) korzystania z *Systemu IKM* zgodnie z jego przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz *Regulaminem IKM*;
 - 2) podania przy rejestracji w *Systemie IKM* prawdziwych danych;
 - 3) potwierdzania, na każde żądanie lub przy zakupie *Biletu internetowego*, zapoznania się z *Regulaminem IKM*;
 - 4) potwierdzenia datą i podpisem odbioru faktury korygującej;
 - 5) w przypadku zakupu *Biletu internetowego* również dla innych osób zapoznania ich z postanowieniami *Regulaminu IKM*.
3. *Podróżny* zobowiązany jest osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - 1) okazać i wręczyć *Bilet internetowy* w formie wydruku lub okazać na ekranie urządzenia mobilnego w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła odczytać i zweryfikować dane zawarte na bilecie oraz zeskanować kod 2D i 1D (należy tak ustawić kod 2D i 1D na ekranie urządzenia, aby był on w całości widoczny); 1
 - 2) okazać *Kartę Mazowiecką* w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła odczytać i zweryfikować dane *Biletu internetowego* zakodowanego na *Karcie Mazowieckiej*, a w przypadku, o którym mowa w § 5 ust. 12 okazać i wręczyć *Kartę Mazowiecką* łącznie z *Potwierdzeniem zakupu biletu* w formie wydruku lub okazać na ekranie urządzenia mobilnego w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli mogła odczytać i zweryfikować dane zawarte na *Potwierdzeniu zakupu biletu* oraz zeskanować kod 2D (należy tak ustawić kod 2D na ekranie urządzenia, aby był on w całości widoczny); 2
 - 3) okazać i wręczyć do kontroli *Dokument ze zdjęciem* potwierdzający tożsamość, z wyjątkiem biletów zakodowanych na *Karcie Mazowieckiej*;
 - 4) okazać i wręczyć do kontroli ważny *Dokument poświadczający uprawnienie do ulgi* – w razie korzystania z biletu ulgowego, z wyjątkiem osób wymienionych w § 15 ust. 1 RP-KM. 1
4. *Podróżny* wskazany z imienia i nazwiska na bilecie wskazuje *Pasażerów*, którzy odbywają przejazd na podstawie *Biletu internetowego*. Osoby te, w przypadku przejazdu na podstawie biletu ulgowego, zobowiązane są do okazania w czasie kontroli dokumentów, na zasadach określonych w ust. 3 pkt 4. 1
5. *Pasażer*, który nie wypełni wymagań określonych w ust. 3 pkt 4, traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.

§ 9

Prawa i obowiązki Przewoźnika

1. *Spółka KM* ma prawo odstąpić od sprzedaży biletów przy wykorzystaniu *Systemu IKM*, gdy *Użytkownik* naruszy postanowienia niniejszego *Regulaminu IKM*.
2. *Spółka KM* zastrzega sobie prawo do zablokowania konta *Użytkownika* lub biletów, jeżeli zachodzi prawdopodobieństwo użycia przez jego właściciela karty płatniczej lub konta bankowego, do której *Użytkownik* nie jest uprawniony.
3. *Spółka KM* jako administrator danych osobowych przetwarza dane *Użytkowników Systemu IKM* w celu rejestracji *Konta IKU* w *Systemie IKM*, realizacji płatności internetowych oraz dostępu do historii zakupionych biletów na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2016 poz. 922) natomiast dane osób, dla których zostały

zakupione bilety oraz dane *Użytkowników* w celu realizacji internetowej sprzedaży *Biletów internetowych* na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2016 poz. 922).

§ 10

Wystawianie faktur

1. *Bilet internetowy* nie jest fakturą.
2. Faktura może być wygenerowana w *Systemie IKM* nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym został zakupiony bilet.
3. *Użytkownik* pobiera fakturę w wersji elektronicznej poprzez zakładkę „Lista zamówień” w ustawieniach *Konta IKM* wskazując wybrany bilet/y. W przypadku biletów, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c - e i pkt 8 fakturę można pobrać w dniu następnym po dniu zakupu bilet.
4. Po upływie terminu określonego w ust. 2 fakturę wystawia Wydział Kontroli Dochodów Spółki KM na wniosek *Użytkownika*. Wnioski o wystawienie faktury należy składać na adres:
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
Wydział Kontroli Dochodów
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa.

1

§ 11

Składanie reklamacji, skarg lub wniosków

1. *Użytkownik/Podróżny* może złożyć reklamację, skargę lub wniosek:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 2) dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania *Biletu internetowego*, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Reklamację, skargę lub wniosek można składać:
 - 1) w dowolnej kasie biletowej *Spółki KM*;
 - 2) drogą mailową na adres: skargi@mazowieckie.com.pl;
 - 3) listownie – na adres:
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
Biuro Zarządu
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa.
3. Reklamację dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania *Biletu internetowego* (biletów) może złożyć *Użytkownik*.
4. Do reklamacji o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany *Bilet internetowy* odpowiednio należy:
 - 1) dołączyć *Bilet internetowy* lub Potwierdzenie skasowania zapisu biletu na Karcie Mazowieckiej, o którym mowa w § 5 ust 3 Ogólnych Warunków Wydawania i Użytkowania Karty Mazowieckiej wraz z odpowiednim *Poświadczeniem*;
 - 2) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od *Podróżnego*, lub
 - 3) wpisać numer nowego *Biletu internetowego* lub załączyć nowy bilet, w przypadku zakupu biletu w formie papierowej lub kopię poświadczenia zakodowania biletu na *Karcie Mazowieckiej*.
5. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek bankowy wskazany przez *Użytkownika*.
6. Jeżeli do *Biletu internetowego* była wystawiona faktura, w reklamacji należy podać jej numer.

2

1

7. *Podróżny* może złożyć do *Spółki KM* (w formie pisemnej) 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 bezpłatnego lub ulgowego.

§ 12

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy:

- 1) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. 2017 poz.1983);
- 2) Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315, poz. 14 z późn. zm.), w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów;
- 3) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz. U. 2017 poz. 1219);
- 4) Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz.U. z 2016 r. poz. 922);
- 5) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny. (tekst jedn. Dz. U. z 2017 poz. 459);
- 6) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266);
- 7) Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz. 117);
- 8) Taryfy Przewozowej „Kolei Mazowieckich – KM” (TP-KM);
- 9) Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM);
- 10) Ogólne Warunki wydawania i użytkowania Karty Mazowieckiej.

2

2

2

2