

Załącznik do Uchwały nr 130/Z/2017
Zarządu Spółki Koleje Mazowieckie S.A. sp. z o.o.
z dnia 28 marca 2017 r.



Program pilotażowy Karta Mazowiecka

**„Ogólne warunki wydawania
i użytkowania Karty Mazowieckiej”**

(obowiązuje od 1 kwietnia 2017 r.)

Warszawa, marzec 2017 r.

Spis treści

Postanowienia ogólne.....	3
Definicje	3
§ 1 Informacje ogólne	4
§ 2 Uzyskanie Karty KM.....	4
§ 3 Użytkowanie Karty KM	5
§ 4 Zasady doświadczenia Karty KM biletami KM.....	7
§ 5 Zasady zwrotu biletów kodowanych na Karcie KM	8
§ 6 Kontrola biletów	9
§ 7 Bilety ZTM kodowane na Karcie KM.....	9
§ 8 Postanowienia końcowe	10
Załączniki:	10

Postanowienia ogólne

Niniejsze Ogólne warunki wydawania i użytkowania Karty Mazowieckiej zwane dalej „Ogólnymi warunkami” określają zasady wydawania przez Spółkę Koleje Mazowieckie S.A. Karty Mazowieckiej zwanej dalej „Karta KM”, zasady użytkowania Karty KM, kodowania i kontroli biletów KM zapisanych na Karcie KM oraz zasady składania reklamacji związanych z użytkowaniem Karty KM w okresie pilotażowego wdrożenia Karty KM. Niniejsze Ogólne warunki obowiązują w okresie trwania Programu Pilotowego Karty Mazowieckiej, tj. do dnia 30 czerwca 2017 r.

Definicje

Ile kroć w Ogólnych warunkach jest mowa o:

- 1) **KM lub „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.** - należy przez to rozumieć Spółkę Koleje Mazowieckie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26;
- 2) **ZTM lub Zarząd Transportu Miejskiego** - należy przez to rozumieć Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie z siedzibą w Warszawie przy ul. Elaznej 61;
- 3) **Karcie Mazowieckiej lub Karcie KM** - należy przez to rozumieć nośnik plastikowy, na którym mogą być kodowane bilety KM określone w § 4 ust. 2 oraz bilety ZTM na zasadach określonych w § 7;
- 4) **Karcie KM spersonalizowanej lub imiennej Karcie KM** - należy przez to rozumieć Kartę KM posiadającą trwałe nadruki zdjęcia użytkownika oraz jego imię i nazwisko;
- 5) **Personalizacji Karty KM** - należy przez to rozumieć trwałe nadruki na Karcie KM imienia i nazwiska oraz zdjęcia użytkownika;
- 6) **Użytkownik** - należy przez to rozumieć osobę, która przystąpiła do pilotażu oraz dla której została wydana Karta KM;
- 7) **Wniosku** - należy przez to rozumieć Wniosek o wydanie Karty KM;
- 8) **Doładowywanie Karty KM** - należy przez to rozumieć zapisanie na Karcie KM biletu przy użyciu odpowiedniego urządzenia (czytnika kodującego);
- 9) **Biletomacie** - należy przez to rozumieć automat do sprzedaży biletów KM;
- 10) **POK** - Punkty Obsługi Klienta zlokalizowane na wybranych stacjach, w których przyjmowane są wnioski i wydawane Karty KM oraz prowadzona jest obsługa Użytkowników. Wykaz POK dostępny jest na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl oraz www.karta.mazowieckie.com.pl;
- 11) **COK** - Centrum Obsługi Klienta to miejsce, w którym personalizowane są Karty KM;
- 12) **Call Center KM** - infolinia telefoniczna do obsługi Użytkowników Karty KM działająca pod nr +48 22 364 44 44;

13) MFD – Wydział Kontroli Dochodów Kolei Mazowieckich, ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa.

§ 1 Informacje ogólne

1. Karta KM jest własnością Spółki Koleje Mazowieckie - KMö sp. z o.o.
2. Karta KM wydawana jest jako karta imienna.
3. Dla Użytkownika może być wydana tylko jedna karta KM.
4. Na Karcie KM kodowane są bilety emitowane przez KM oraz bilety ZTM.
5. Wydanie pierwszej Karty KM Użytkownikowi w okresie pilotażu jest bezpłatne.
6. Wydanie duplikatu Karty KM wiąże się z koniecznością uiszczenia opłaty w wysokości 30 zł w przypadku pierwszego duplikatu, 50 zł w przypadku kolejnego duplikatu, z zastrzeżeniem § 2 ust. 12.

§ 2 Uzyskanie Karty KM

1. Karta KM imienna zostaje wydana na podstawie pisemnego Wniosku podpisanego własnoręcznie przez wnioskodawcę z załączonym aktualnym zdjęciem wnioskującego. Zdjęcie o wymiarach 35 × 45 mm powinno być wykonane na jednolitym jasnym tle oraz przedstawia wizerunek twarzy osoby ubiegającej się o wydanie Karty KM bez nakrycia głowy i okularów z ciemnymi szkłami. Wzór Wniosku stanowi integralną część niniejszego regulaminu i jest dostępny na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl oraz www.karta.mazowieckie.com.pl. Złożenie Wniosku oznacza wolę przystąpienia do Programu Pilota owego Karty Mazowieckiej i akceptację niniejszych Ogólnych warunków.
2. Wniosek o wydanie Karty KM wraz z aktualnym zdjęciem podpisanym czytelnie imieniem i nazwiskiem można złożyć:
 - 1) w POK;
 - 2) w kasie biletowej;
 - 3) korespondencyjnie na adres:
Koleje Mazowieckie - KMö sp. z o.o.
Centrum Obsługi Klienta
ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa.
 - 4) elektronicznie na stronie www.karta.mazowieckie.com.pl.
3. Dopuszcza się możliwość złożenia Wniosku w kasie biletowej za pośrednictwem osoby trzeciej na podstawie pisemnego upoważnienia wystawionego przez wnioskodawcę, pod warunkiem, że Wniosek został podpisany własnoręcznie przez wnioskodawcę. Wzór upoważnienia stanowi załącznik nr 3.

4. Za osobę niepełnoletnią, która nie ukończyła 13 roku życia Wniosek wypełnia i składa, a także odbiera Kartę KM rodzic lub opiekun prawny dziecka. W przypadku osób, które ukończyły 13 roku życia dopuszcza się realizację powyższych czynności bez udziału opiekuna prawnego, po okazaniu ważnej legitymacji szkolnej lub innego dokumentu ze zdjęciem.
5. Niekompletny, błędnie wypełniony lub nie podpisany Wniosek nie będzie rozpatrywany.
6. Dane osobowe zawarte we wniosku o wydanie Karty KM przetwarzane są w zbiorze „Karta Mazowiecka” zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2014r. poz.1182). Administratorem ww. danych osobowych jest Spółka „Koleje Mazowieckie” s.p.a. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści oraz poprawiania dotyczących go danych osobowych. Dane osobowe przetwarzane są w celu personalizacji Karty KM na podstawie zgody wyrażonej przez Użytkownika.
7. Karta KM wydawana jest w ciągu 14 dni od daty złożenia poprawnie wypełnionego Wniosku.
8. W celu odbioru Karty KM wnioskodawca jest zobowiązany zgłosić się, wraz z dokumentem ze zdjęciem, do POK wskazanego we Wniosku o wydanie Karty KM. W trakcie wydania Karty KM zwracane jest zdjęcie, załączone do Wniosku.
Dopuszcza się możliwość odbioru Karty KM przez osobę trzecią na podstawie pisemnego upoważnienia wystawionego przez Wnioskodawcę. Wzór upoważnienia stanowi załącznik nr 3.
9. Karty KM nieodebrane w ciągu 12 miesięcy od daty złożenia Wniosku zostaną zablokowane i zniszczone komisyjnie łącznie ze zdjęciami załączonymi do Wniosków.
10. Każdorazowe zmiany danych osobowych zawartych we Wniosku Użytkownik jest zobowiązany zgłosić do POK, w celu aktualizacji danych osobowych.
11. Aktualizacja danych jest dokonywana bezpłatnie.
12. Duplikat Karty KM może być wydany bezpłatnie w przypadku:
 - 1) zniszczenia lub uszkodzenia Karty KM nie z winy Użytkownika;
 - 2) zmiany danych osobowych umieszczonych na Karcie KM.

§ 3

Użytkowanie Karty KM

1. Karta KM może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której imię i nazwisko oraz zdjęcie zostało na niej zamieszczone.
2. Użytkownik Karty KM zobowiązany jest do:
 - 1) użytkowania Karty KM zgodnie z jej przeznaczeniem i postanowieniami zawartymi w Ogólnych warunkach;
 - 2) ochrony Karty KM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem, kradzieżą;

- 3) natychmiastowego powiadomienia KM o zgubieniu, utracie lub kradzieży Karty KM osobiście poprzez POK lub za pośrednictwem Call Center KM. Zgłoszona w powyższy sposób Karta KM zostanie zablokowana następnego dnia;
 - 4) użytkowania Karty KM w sposób bezpieczny.
3. Zabrania się :
- 1) użytkowania Karty KM do celów innych niż przeznaczona;
 - 2) ingerowania w ustawienia i zapis na Karcie KM.
4. Karty KM nie należy kłaść, gnieść, narażać na wysokie temperatury, działanie rodków chemicznych lub silnych pól magnetycznych bądź elektrycznych, ani w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie (np. dziurkując lub obcinając). Może to spowodować, że karta przestanie funkcjonować.
5. Karta KM można bezpiecznie przechowywać wraz z innymi kartami (np. z kartami płatniczymi).
6. KM nie odpowiada za zgubioną /zniszczoną /skradzioną Kartę KM.
7. W przypadku zgubienia, zniszczenia lub kradzieży Karty KM, na wniosek Użytkownika wydaje się nową Kartę KM z duplikatami ważnych biletów KM zapisanych na utraconej Karcie KM z zachowaniem okresu ich ważności.
8. Za datę złożenia Wniosku o wydanie Karty KM uznaje się datę przyjęcia Wniosku w POK, w kasie biletowej KM, w siedzibie KM lub wpływu do siedziby KM.
9. W przypadku, zakupu w okresie oczekiwania na wydanie nowej Karty KM nowych biletów Użytkownikowi Karty KM przysługuje prawo do ubiegania się o zwrot kosztów zakupu tych biletów w okresie od daty złożenia Wniosku o wydanie nowej Karty KM do dnia wydania Użytkownikowi nowej Karty KM pod warunkiem nabycia biletów o tych samych parametrach, tj.:
- 1) dla biletów okresowych odcinkowych o nabycie biletów w tej samej relacji;
 - 2) dla biletów okresowych sieciowych o nabycie biletów strefowych;
 - 3) dla biletów jednorazowych lub biletów strefowych o nabycie biletów w tej samej relacji lub strefie i z tą samą datą wyjazdu.
10. W przypadku kiedy na utraconej Karcie KM był zakodowany:
- a. bilet okresowy:
 - i. ważny przez cały okres od złożenia Wniosku o wydanie nowej Karty KM do wydania nowej Karty KM - Użytkownikowi przysługuje zwrot za bilet/y w całości,
 - ii. ważny w części okresu od złożenia Wniosku o wydanie nowej Karty KM do wydania nowej Karty KM o Użytkownikowi przysługuje zwrot za bilet/y w całości z potrąceniem za okres braku biletu na utraconej Karcie KM;

- b. bilet jednorazowy ważny w okresie od złożenia Wniosku o wydanie nowej Karty KM do wydania nowej Karty KM użytkownikowi przysuguje zwrot w całości za bilet jednorazowy w tej samej relacji.
11. O zwrot można ubiegać się poprzez złożenie pisemnej reklamacji w POK, punktach odprawy KM, osobiście lub korespondencyjnie na adres KM, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 2. Do reklamacji należy dołączyć oryginały biletów oraz podać nr nowowydanej Karty KM.
12. W przypadku reklamacji wysłanej pocztą za dzień złożenia reklamacji uznaje się datę stempla pocztowego.

§ 4

Zasady doładowywania Karty KM biletami KM

1. Na Karcie KM można doładować bilety emitowane przez KM wymienione w ust. 2.
2. Karta KM może być nośnikiem biletów:
 - 1) jednorazowych;
 - 2) strefowych imiennych KM (czasowych, miesięcznych, kwartalnych);
 - 3) abonamentowych;
 - 4) odcinkowych imiennych (tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych, kwartalnych);
 - 5) sieciowych imiennych KM (dobowych, 3-dniowych, miesięcznych, kwartalnych, rocznych);
 - 6) wydanych wg ofert specjalnych obowiązujących w pociągach KM.
3. Doładowywanie Karty KM możliwe jest w kasach biletowych wyposażonych w czytniki kodów QR oraz w biletomatach Kolei Mazowieckich. Wykaz kas oraz biletomatów znajduje się na stronie www.mazowieckie.com.pl oraz www.karta.mazowieckie.com.pl.
4. Każde doładowanie Karty KM jest dokumentowane *Potwierdzeniem sprzedaży*, na którym drukowane są informacje dotyczące zakodowanego biletu, numer Karty KM, na której został zakodowany bilet, numer terminala, nazwa punktu sprzedaży, w którym została zrealizowana transakcja, a także data i czas przeprowadzenia transakcji. Wzór *Potwierdzenia sprzedaży* stanowi załącznik nr 4 i 5.
5. Adnotacja o wydaniu faktury wystawca zamieszcza na *Potwierdzeniu sprzedaży*, o którym mowa w ust. 4.
6. *Potwierdzenie sprzedaży*, o którym mowa w ust. 4:
 - 1) nie jest fakturą VAT;
 - 2) nie uprawnia do przejazdów pociągami uruchamianymi przez KM;
 - 3) jest podstawą składania reklamacji.

7. Karta KM nie stanowi dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów.
8. Na Karcie KM mogą być zapisanych do 6 wariantów biletów.
9. Bilet zapisany na Karcie KM warianty jest od momentu zakodowania lub od daty określonej przez kupującego w momencie zakupu biletu, z zachowaniem terminów przedsprzedaży określonych w *Regulaminie odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Koleje Mazowieckie i KMö (RP-KM)*.

§ 5

Zasady zwrotu biletów kodowanych na Karcie KM

1. O zwrot należności za całościowo lub częściowo niewykorzystany bilet kodowany na Karcie Mazowieckiej może wystąpić jedynie Użytkownik Karty KM na zasadach określonych w *Regulaminie odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Koleje Mazowieckie i KMö (RP-KM)*.
2. Po wiadomości o niewykorzystaniu całości lub części biletu zakodowanego na Karcie KM dokonują osoby upoważnione przez KM na *Potwierdzeniu sprzedaży*, o którym mowa w § 4 ust. 4.
3. O zwrot należności za całościowo lub częściowo niewykorzystane bilety kodowane na Karcie KM może nastąpić:
 - 1) w punkcie odprawy wyposażonym w terminal kodujący przedkładając Kartę KM oraz *Potwierdzeniu sprzedaży*, o którym mowa w § 4 ust. 4;
 - 2) do MFD osobiście lub korespondencyjnie na adres pocztowy:
Koleje Mazowieckie - KMö sp. z o.o.
Wydział Kontroli Dochodów
ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa;
Do kierowanego korespondencyjnie wniosku o zwrot należności, należy dołączyć *Potwierdzenie skasowania zapisu biletu na Karcie Mazowieckiej* wydane przez punkt odprawy wyposażony w terminal kodujący. Wzór *Potwierdzenia skasowania biletu* stanowi załącznik nr 7;
 - 3) w dowolnym punkcie odprawy w drodze pisemnej reklamacji.
4. *Potwierdzenie sprzedaży*, o którym mowa w § 4 ust. 4 nie stanowi podstawy do ubiegania się o zwrot należności za całościowo lub częściowo niewykorzystane bilety.

§ 6

Kontrola biletów

1. Karta KM nie posiada żadnych zewnętrznych informacji o biletach na niej zakodowanych.
2. Sprawdzenie rodzaju biletu zapisanego na Karcie KM i jego terminu ważności jest w POK, biletomatach KM, w kasach wyposażonych w czytnik kodujący oraz u kierownika pociągu/kontrolera.
3. Ważność biletu zakodowanego na Karcie KM sprawdzana jest podczas kontroli za pomocą specjalnego czytnika.
4. Kontrola biletów przeprowadzana jest na zasadach określonych w § 15 *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez S Koleje Mazowieckie ó KMö (RP-KM)*.
5. Fakt dokonania kontroli zapisywany jest elektronicznie w plikach kontroli.
6. Podróżnego, który podczas kontroli okazał Kartę KM:
 - 1) innego Użytkownika;
 - 2) zniszczoną lub uszkodzoną w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych;
 - 3) na której w jakikolwiek sposób były zmieniane, poprawiane, usuwane dane na niej zamieszczone,uważa się za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, zgodnie z § 16. *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez S Koleje Mazowieckie ó KMö (RP-KM)*.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 pkt 2 i 3 podróżny jest zobowiązany do niezwłocznej wymiany Karty KM.

§ 7

Bilety ZTM kodowane na Karcie KM

1. Zasady korzystania z biletów ZTM zakodowanych na Karcie KM oraz zasady składania reklamacji, w tym zakresie określone zostały w:
 - 1) Instrukcji użytkowania biletów w formie elektronicznych kart zbliżeniowych;
 - 2) Regulaminie przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie, udostępnionym przez ZTM:
 - 1) na oficjalnej stronie internetowej www.ztm.waw.pl
 - 2) w Punktach Obsługi Pasażerów ZTM.
2. W przypadku zgubienia/kradzieży/zniszczenia Karty KM z zapisanym biletem ZTM na życzenie Użytkownika, KM wydaje *Za wiadczenie o posiadanym numerze Mifare*. Wzór za wiadczenia stanowi załącznik nr 8.

3. Z za wiadczeniem, o którym mowa w ust. 2 nale y zg si si do Punktu Obs ugi Pasa erów ZTM przy ul. elaznej 61 w celu przekodowania niewykorzystanej cz ci biletu ZTM z poprzedniej Karty KM na nowowydan Kart KM lub inn kart zaakceptowan przez ZTM.

§ 8

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach stosuje si postanowienia *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwier t przez Ź Koleje Mazowieckie ó KMö (RP-KM)*.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 ó Wzór Karty KM.
2. Załącznik nr 2 - Wniosek o wydanie Karty KM.
3. Załącznik nr 3 - Upowa nienie do z u enia/wydania Karty KM.
4. Załącznik nr 4 - Potwierdzenie odbioru Karty KM.
5. Załącznik nr 5 - Potwierdzenie Sprzeda y kasa rrPOS.
6. Załącznik nr 6 - Potwierdzenie sprzeda y Biletomat.
7. Załącznik nr 7 - Potwierdzenie skasowania zapisu biletu na Karcie Mazowieckiej.
8. Załącznik nr 8 - Za wiadczenie o posiadanym numerze Mifare.

WZÓR KARTY KM



UPOWAŻNIENIE DO ZŁOŻENIA/WYDANIA KARTY KM

í í í í í í í í í í í í í í í í
Miejscowo , data

Dane osoby upoważniającej

í í í í í í í í í í í í í í í í
imi i nazwisko

í í í í í í í í í í í í í í í í
adres

í í í í í í í í í í í í í í í í
nazwa i nr dokumentu to samo ci

í í í í í í í í í í í í í í í í
PESEL

UPOWAŻNIENIE

Ja niżej podpisany(a) upoważniam

Panią/Pana:

í í í í í í í í í í í í í í í í
Imi i nazwisko

í í í í í í í í í í í í í í í í
Nazwa i numer dokumentu to samo ci

í í í í í í í í í í í í í í í í
Pesel

do:

- złożenia Wniosku o wydanie Karty KM*
- odbioru spersonalizowanej Karty KM*

.....
Podpis osoby upoważniającej

*niepotrzebne skreśli

POTWIERDZENIE SPRZEDAŻY KASA rrPOS

Koleje Mazowieckie-KM
SP. Z O.O.
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa

**Potwierdzenie
sprzedaży**

Nr KM:
Nr biletu:
Data i godz.:
Jedn./kasa:
Bilet:
Od:
Do:
PRZEZ:
Ważny

POTWIERDZENIE SPRZEDAŻY BILETOMAT

asec

Punkt sprzedaży

Potwierdzenie sprzedaży

Lp.	Nazwa
1	

Wartość netto B
Kwota PTU B 8 %

SUMA:

MS:

Załącznik nr 7

POTWIERDZENIE SKASOWANIA ZAPISU BILETU NA KARCIE MAZOWIECKIEJ

Koleje Mazowieckie-KM
SP.Z O.O.
ul.Lubelska 26
03-802 Warszawa

Potwierdzenie skasowania biletu
nr KM

nr karty :
of./zn./norm./ulg. :
cena biletu :
odległość :
ważny od :
ważny do :

Załącznik nr 8

ZAŚWIADCZENIE O NUMERZE MIFARE

í í í í í í í í í í í í í í í
Pieczęć firmowa

..í í í í í í í í í í í í í í í
Miejscowość, data

ZAŚWIADCZENIE O NUMERZE MIFARE

Dane Użytkownika Karty Mazowieckiej

í í í í í í í í í í í í í í í í í
Imię i Nazwisko

í
PESEL/Data urodzenia

Numer Mifare zablokowanej Karty KM

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numer Mifare nowej Karty KM

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

.....
Podpis pracownika KM