

*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.)

tekst ujednolicony obowiązujący od 19 października 2020 r.

Warszawa, Marzec 2017

### ZMIANY

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o		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	275/Z/2018	23.05.2018 r.	25.05.2018 r.	
4	279/Z/2019	10.07.2019 r.	11.07.2019 r.	
5	418/Z/2020	14.10.2020 r.	19.10.2020 r.	
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.....	4
Zasady tworzenia i korzystania z kont.....	6
Zawarcie umowy przewozu .....	7
Zakup biletu .....	9
Zmiana <i>Umowy przewozu</i> .....	11
Zwrot biletów .....	11
Prawa i obowiązki Użytkownika / Podróżnego .....	12
Prawa i obowiązki Przewoźnika.....	13
Wystawianie faktur .....	13
Składanie reklamacji, skarg lub wniosków .....	14
Dane osobowe.....	15
Postanowienia końcowe.....	16

## § 1.

### Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 8) 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 przejazdy pociągami Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. za pośrednictwem *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich* mieszczącego się pod adresem [bilety.mazowieckie.com.pl](http://bilety.mazowieckie.com.pl), warunki dokonywania płatności za te bilety oraz warunki zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych. 5
3. *Regulamin IKM* oraz każdą jego zmianę zamieszcza się na stronie internetowej [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl) oraz [bilety.mazowieckie.com.pl](http://bilety.mazowieckie.com.pl). 5
4. Warunkiem korzystania z *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich* 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.; 3
  - 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. 1
5. *Użytkownik* korzysta z *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich* 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. 4
6. *Skreślony*.
7. Jeżeli *Użytkownik* nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych, o których mowa w ust. 4 pkt 3, nabywanie *Biletów internetowych* za pośrednictwem *Systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich* jest niemożliwe. 5

## § 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 biletów na przejazd pociągami uruchamianymi przez *Spółkę KM*; 5
  - 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 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, przelewu internetowego lub BLIK; 4
  - 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 wskazaniami 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 np.: dowód osobisty, prawo jazdy, paszport, książeczka wojskowa, legitymacja szkolna, legitymacja studencka, karta pobytu; 2  
5
  - 14) **mTożsamość** – funkcjonalność w aplikacji mObywatel pozwalająca na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, obejmujących co najmniej: zdjęcie użytkownika, numer dowodu osobistego, termin ważności dowodu osobistego, organ wydający dowód osobisty, numer PESEL, imię/ona i nazwisko/a, datę urodzenia. Nie jest równoważna z dokumentem tożsamości, np. w postaci dowodu osobistego, paszportu i nie zastępuje go; 5
  - 15) **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez *Przewoźnika* do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów;
  - 16) **TP-KM** – Taryfa przewozowa „Kolei Mazowieckich - KM” (TP-KM);
  - 17) **RP-KM** – Regulamin odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM” (RP-KM);
  - 18) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu, mające postać odrębnego dokumentu albo odręcznej adnotacji na wydrukowanym *Bilecie internetowym*;
  - 19) **Potwierdzenie zakupu biletu** – dokument wygenerowany przez *System IKM* potwierdzający zakup *Biletu internetowego* do zakodowania na *Karcie Mazowieckiej*; 2
  - 20) **Podmiot współpracujący** – podmiot, który na podstawie umowy prowadzi sprzedaż biletów *Spółki KM*; 5
  - 21) **Konto firmowe** – *Konto IKU* w *Systemie IKM* utworzone przez przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1292 z późn. 5

- zm.), umożliwiające zakup biletów, 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*;
- 22) **Użytkownik Konta firmowego** – osoba korzystająca i nabywająca *Bilety internetowe* za pośrednictwem *Konta firmowego* posiadająca stosowne pełnomocnictwo/zgodę na korzystanie z dostępnych usług/funkcji w *Systemie IKM*, w tym na zakup biletów. Jeżeli nie postanowiono inaczej, ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o *Użytkowniku* lub *Użytkowniku IKM* rozumie się przez to również *Użytkownika Konta firmowego* ;
- 23) **UUT** – Zasady odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT);
- 24) **RODO** – Rozporządzenie 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);
- 25) **Wymiana** – zwrot *Biletu internetowego* zakupionego w *Systemie IKM* i jednoczesny zakup nowego.

5

5

5

### § 3.

#### Zasady tworzenia i korzystania z kont

5

1. W celu dokonania rejestracji *Konta* w *Systemie IKM* należy:
- 1) wskazać, czy *Użytkownik* rejestruje *Konto IKU* czy *Konto firmowe*;
  - 2) wypełnić formularz rejestracyjny podając:
    - a) imię/ona i nazwisko/a,
    - b) adres poczty elektronicznej - podany adres e-mail jest jednocześnie loginem wykorzystywanym do logowania do *Konta IKU* lub *Konta firmowego*,
    - c) hasło;
  - 3) zaakceptować *Regulamin IKM*;
  - 4) wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych;
  - 5) ewentualnie wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych o ofercie *Przewoźnika*;
  - 6) potwierdzić rejestrację, klikając w link aktywacyjny przesłany na adres e-mail podany w formularzu rejestracyjnym.
2. Po zalogowaniu się do 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* będzie nabywał *Bilety internetowe*;
  - 5) dane niezbędne do wystawienia faktury;
  - 6) najczęściej wybieraną relację podróży;
  - 7) wyrazić zgodę na przetworzenie ww. danych poprzez wyrażenie zgody na przetwarzanie tych danych, zgodnie z art. 6 ust. 1 litera a RODO.
3. *Konto IKU/Konto firmowe* usuwane jest na wniosek *Użytkownika IKM/podmiotu, który utworzył Konto firmowe*:
- 1) niezwłocznie, jeżeli za pośrednictwem konta nie został nabyty żaden *Bilet internetowy*;

4

- 2) po upływie 15 miesięcy od upływu terminu ważności ostatniego biletu zakupionego za pośrednictwem *Konta IKU/Konta firmowego*. Do czasu usunięcia, *Konto IKU/Konto firmowe* pozostaje zablokowane.

1

#### § 4.

#### Zawarcie umowy przewozu

5

1. Potwierdzeniem zawarcia *Umowy przewozu* jest *Bilet internetowy*.
2. Za pośrednictwem *Systemu IKM* można nabyć bilety:
  - 1) jednorazowe wg taryfy normalnej oraz zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% i handlowych: 15%, 35% oraz z ulgą usługą transportową;
  - 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 określonych w warunkach taryfowych oferty;
  - 5) strefowe KM:
    - a) czasowe – wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg określonych w postanowieniach szczególnych *TP-KM*,
    - b) okresowe:
      - miesięczne – wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg określonych w postanowieniach szczególnych *TP-KM*,
      - kwartalne – wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg określonych w postanowieniach szczególnych *TP-KM*;
  - 6) okresowe odcinkowe imienne:
    - a) tygodniowe – wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg określonych w postanowieniach szczególnych *TP-KM*,
    - b) dwutygodniowe – wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg określonych w postanowieniach szczególnych *TP-KM*,
    - c) miesięczne – wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg określonych w postanowieniach szczególnych *TP-KM*,
    - d) miesięczne wg ofert specjalnych - wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg ustawowych: (33%, 37%, 49%, 51%, 78% z wyłączeniem ofert: „Warszawa Zachodnia – Otwock”, „Warszawa Wschodnia – Płock/Gostynin” oraz 93%),
    - e) miesięczne lotniskowe – z ceną zryczałtowaną,
    - f) kwartalne – wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg określonych w postanowieniach szczególnych *TP-KM* ;
  - 7) sieciowe imienne KM – wg taryfy normalnej i z zastosowaniem ulg handlowych określonych w *TP-KM* oraz z ulgą usługą transportową (w zakresie lit. d i e):
    - a) dobowe,
    - b) 3-dniowe,
    - c) miesięczne,
    - d) kwartalne,

1

- e) roczne;
  - 8) skreślony;
  - 9) Wspólny Bilet Samorządowy – zgodnie z zasadami określonymi w warunkach taryfowych oferty specjalnej „*Wspólny Bilet Samorządowy*”.
3. *Bilety internetowe*, o których mowa w:
- 1) ust. 2 pkt 1 – 4, 5 lit. a, pkt 7 lit. a i b oraz pkt 9 – udostępniane są w postaci pliku pdf do samodzielnego wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego;
  - 2) w ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt. 6, pkt. 7 lit. c – e – udostępniane tylko są w formie elektronicznej do zakodowania na *Karcie Mazowieckiej*.
4. *Użytkownik* może nabywać *Bilety internetowe* dla siebie oraz dla innych osób odbywających przejazd wraz z *Podróżnym*. Za zobowiązania finansowe odpowiada *Użytkownik*.
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/ona i nazwisko/a, lub imię i nazwisko oraz rodzaj i numer *Dokumentu ze zdjęciem Podróżnego* (np. dowód osobisty, prawo jazdy, paszport, książeczka wojskowa, legitymacja szkolna, legitymacja studencka, karta pobytu);
  - 8) kod 2D i 1D;
  - 9) inne informacje.
6. Dane na *Bilecie internetowym* zapisane są w języku polskim czcionką „DejaVu Sans”.
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 lub *dowolnym Dokumentem ze zdjęciem* w sytuacji, kiedy dane dokumentu nie zostały zamieszczone na bilecie. Dane można potwierdzać również przy pomocy *mTożsamości*.
8. W przypadku nabycia w *Systemie IKM* biletu na przejazd jednorazowy z ulgą ustawową 37% (dot. emerytów i rencistów oraz ich współmałżonków, na których pobierane są zasiłki rodzinne), *Podróżny* jest zobowiązany niezwłocznie po wejściu do pociągu KM zgłosić się do drużyny konduktorskiej w celu uzyskania odpowiedniego wpisu w zaświadczeniu, wymaganego w odrębnych przepisach. *Podróżny*, który nie zgłosił braku wpisu w zaświadczeniu, oprócz należności za przejazd, zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie:
- 1) Uchwały nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2017 r. poz. 5973);
  - 2) 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 – w przypadku przejazdu pociągiem *Słoneczny*.

4

1

1

1

2



## § 5. Zakup biletu

1. *Bilet internetowy* można nabyć:

- 1) po zalogowaniu się do swojego *Konta IKU/Konta firmowego* w *Systemie IKM*. Do zalogowania niezbędne jest podanie adresu e-mail wskazanego podczas rejestracji konta oraz hasła; 5
- 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 można zakupić tylko po zalogowaniu do *Konta IKU/Konta firmowego*. 5  
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 odbywających podróż wg taryfy normalnej i/lub ulgowej, w przypadku korzystania z ulgi należy wskazać rodzaj ulgi, 1 5
  - d) na podstawie zaprezentowanego w *Systemie IKM* rozkładu jazdy pociągów wskazać połączenie, którym będzie realizowany przejazd, 1
  - e) wybrać spośród ofert zaprezentowanych w *Systemie IKM*, te na podstawie których będzie realizowany przejazd,
  - f) podać imię i nazwisko *Podróżnego* lub imię i nazwisko *Podróżnego* oraz jego Dokument ze zdjęciem, a następnie zatwierdzić wybór i przejść do płatności; 5
- 2) dokonać płatności online za bilet. *Podróżny* zobowiązany jest do opłacenia zamówienia w ciągu 30 min od jego złożenia lecz nie później niż termin rozpoczęcia ważności biletu. 4

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* jest zobowiązany 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*: 5  
4

- 1) w kasach biletowych *Przewoźnika* wyposażonych w czytniki kodujące;
- 2) w biletomatach *Przewoźnika*;
- 3) w pociągu 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, a w przypadku nieobecności kierownika pociągu/konduktora w pierwszym przedziale - oczekiwać w tym przedziale na jego przybycie. W przeciwnym razie *Podróżny* jest traktowany jak osoba bez ważnego biletu i wówczas – oprócz należności przewozowych – uiszcza opłatę dodatkową ustaloną na podstawie:

- a) Uchwały nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2017 r. poz. 5973), 1

- b) 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 – w przypadku przejazdu pociągiem *Słoneczny*.
6. *skreślony*.
7. *Bilet internetowy* na przejazd jednorazowy może być wydany maksymalnie dla 8 osób. Na takim bilecie wskazane są wyłącznie dane *Podróżnego*, który podczas kontroli biletu wskazuje *Pasażerów* odbywających przejazdy na jego podstawie. 5
8. *Bilety internetowe* dostępne są w przedsprzedaży:
- 1) najwcześniej na 30 dni przed rozpoczęciem podróży w przypadku biletów jednorazowych;
  - 2) najwcześniej na 7 dni przed rozpoczęciem podróży w przypadku biletów:
    - a) strefowych czasowych KM,
    - b) sieciowych KM: dobowych 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 KM: miesięcznych i kwartalnych,
    - b) okresowych odcinkowych imiennych: tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych, kwartalnych,
    - c) sieciowych KM: miesięcznych, kwartalnych i rocznych, z zastrzeżeniem ust. 9. 1
9. *Bilety internetowe* w formie elektronicznej do zakodowania na *Karcie Mazowieckiej* można nabyć najpóźniej w dniu poprzedzającym pierwszy dzień ważności biletu. 2
10. Termin ważności *Biletów internetowych*, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c – e rozpoczyna się od daty zamieszczonej na *Potwierdzeniu zakupu biletu*, niezależnie od terminu, w którym bilet został zakodowany na *Karcie Mazowieckiej*. 2
11. Terminy ważności biletów i warunki korzystania z oferty określone są w *TP-KM* i *RP-KM* z zastrzeżeniem ust. 10. 2
12. Zakup *Biletów internetowych*, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c – e dokumentowany jest *Potwierdzeniem zakupu biletu*, które udostępniane jest w formie pliku pdf do samodzielnego wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego. 2
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*. 2
14. *System IKM* tylko po wyrażeniu zgody *Użytkownika* poprzez zaakceptowanie odpowiedniej klauzuli może wykorzystywać położenie urządzenia mobilnego, za pośrednictwem którego *Użytkownik* nabywa bilety do stacji wyjazdu. Wyrażenie zgody na lokalizowanie przez *Użytkownika* na swoim urządzeniu poprzez zaakceptowanie odpowiedniej klauzuli pozwoli na 5

domyślne wstawienie stacji rozpoczęcia podróży, która znajduje się najbliższej miejsca zakupu biletu.

## § 6.

### Zmiana Umowy przewozu

1. Zmiana *Umowy przewozu* może dotyczyć:
  - 1) terminu odjazdu;
  - 2) stacji przeznaczenia;
  - 3) zakresu uprawnienia do ulgi.
2. Zmiana *Umowy przewozu* jest możliwa przed rozpoczęciem terminu ważności *Biletu internetowego*, jeżeli plik pdf zawierający *Bilet internetowy* do wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego nie został pobrany. Jeśli bilet został pobrany w postaci pliku pdf zmiana *Umowy przewozu* może nastąpić najpóźniej 12 godzin przed rozpoczęciem terminu ważności biletu. W przypadku biletów, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c – e zmiana *Umowy przewozu* bezpośrednio w *Systemie IKM* możliwa jest tylko w dniu zakupu *Biletu internetowego*. 4
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 następujących po dniu zakupu biletów, o których mowa § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c - e *Użytkownik/Podróżny* zobowiązany jest nabyć nowy bilet oraz uzyskać od kierownika pociągu lub obsługi kasy biletowej *Spółki KM Poświadczenie o niewykorzystaniu biletu elektronicznego* O zwrot należności za niewykorzystany bilet można ubiegać się na zasadach określonych w § 11, z zastrzeżeniem ust. 4. 5
4. Zmiana *Umowy przewozu* na przejazdy wielokrotne, tj.: bilety strefowe czasowe KM, bilety sieciowe KM (dobowe, 3-dniowe), Wspólny Bilet Samorządowy, bilety okresowe odcinkowe, oraz na podstawie biletów jednorazowych wg ofert specjalnych (Warszawa Włochy – Warszawa Rembertów, Warszawa Zachodnia – Otwock, Warszawa Wschodnia – Płock/Gostynin oraz Bilet Lotniskowy) jest możliwa tylko przed rozpoczęciem terminu ważności biletu. 1  
5

## § 7.

### Zwrot biletów

1. *Użytkownik* może za pośrednictwem *Systemu IKM* dokonać zwrotu zakupionego *Biletu internetowego* najpóźniej 12 godzin przed rozpoczęciem jego terminu ważności lub, do rozpoczęcia terminu ważności biletu 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 zwrot biletu bezpośrednio w *Systemie IKM* jest możliwy w dniu zakupu biletu pod warunkiem, że nie wygenerowano potwierdzenia zlecenia kodowania biletu na *Karcie Mazowieckiej* (upoważniającego do przejazdu bez zakodowania biletu przez okres 48 godzin licząc od rozpoczęcia terminu ważności 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. 1  
1  
4

2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, o zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany *Bilet internetowy* można wystąpić na zasadach określonych w § 11. 4
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*. 5
4. *skreślony*.
5. Jeżeli jeden z *Pasażerów* zrezygnuje z przejazdu na podstawie *Biletu internetowego*, wydane na przejazd dla więcej niż jednej osoby – należy dokonać jego zwrotu i zakupić 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 biletowej 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. 5

## § 8.

### Prawa i obowiązki Użytkownika / Podróżnego

1. *Użytkownik//Podróżny* 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;
  - 3) składania skarg, reklamacji i wniosków, dotyczących biletów zakupionych za pośrednictwem *Systemu IKM*;
  - 4) dostępu do treści swoich danych osobowych, do ich poprawiania i uaktualniania, do usunięcia swoich danych osobowych, do żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych, do przenoszenia danych osobowych, do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych jego dotyczących narusza przepisy RODO;
  - 5) likwidacji *Konta IKU/Konta firmowego*.1
2. *Użytkownik* zobowiązany jest do:
  - 1) korzystania z *Systemu IKM* zgodnie z jego przeznaczeniem, z 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) 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 1

- 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);
- 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);
  - 3) okazać i wręczyć do kontroli *Dokument ze zdjęciem* lub *mTożsamość* 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*.
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.
  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 czasowego lub całkowitego zablokowania *Użytkownika*, *Konta IKU*, biletów lub możliwości złożenia zamówienia, jeżeli:
  - 1) zachodzi prawdopodobieństwo użycia karty płatniczej lub konta bankowego, do których *Użytkownik* nie jest uprawniony;
  - 2) składane są wielokrotne zamówienia przez *Użytkownika* lub za pośrednictwem *Konta IKU/Konta firmowego*, które nie zostały opłacone;
  - 3) automatycznego zablokowania możliwości dokonania zamówienia w przypadku, kiedy stacja początkowa jest jedną ze stacji kolejnych w drodze rozkładowego przejazdu pociągu wybranego w celu realizacji zatwierdzonego i nieopłaconego wcześniej zamówienia oraz kiedy termin złożenia zamówienia jest po terminie rozpoczęcia podróży nieopłaconego wcześniej zamówienia.
3. *Spółka KM* zastrzega sobie prawo do profilowania użytkowników *Systemu IKM*, w tym w szczególności *Użytkowników IKU*.
4. *Spółka KM* ma prawo do przeprowadzania promocji oraz programów lojalnościowych w *Systemie IKM*.

## § 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/e bilet/y. W przypadku biletów, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 5 lit. b, pkt 6, pkt 7 lit. c - e fakturę można pobrać w dniu następnym po dniu zakupu biletu. 1 5
4. Po upływie terminu określonego w ust. 2 i 5 fakturę wystawia Wydział Kontroli Dochodów Spółki KM na wniosek *Użytkownika*. Wnioski o wystawienie faktury należy składać na adres:
  - 1) „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
Wydział Kontroli Dochodów  
ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa; 4
  - 2) [faktury.mfd@mazowieckie.com.pl](mailto:faktury.mfd@mazowieckie.com.pl).
5. Fakturę za *Bilet internetowy* (bilety) nabyty za pośrednictwem *Podmiotu współpracującego* generuje *Podmiot współpracujący* w dniu sprzedaży lub na pisemną prośbę *Użytkownika*, jednak nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu sprzedaży. Niezależnie od powyższych terminów *Spółka KM* wystawia fakturę na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez *Użytkownika* zgodnie z ust. 4 fakturę wystawia *Spółka KM*. 5

## § 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) dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania *Biletu internetowego*, z zastrzeżeniem ust. 3. 2
2. Reklamację, skargę lub wniosek można składać:
  - 1) w dowolnej kasie biletowej *Spółki KM*;
  - 2) drogą mailową na adres: [skargi@mazowieckie.com.pl](mailto:skargi@mazowieckie.com.pl);
  - 3) listownie – na adres:  
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
Biuro Zarządu  
ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa.
3. Wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania *Biletu internetowego* (biletów) może złożyć *Użytkownik* lub osoba składająca wniosek posługująca się tym samym mailem co wskazany w procesie zakupu biletu, z wyłączeniem ust. 4. 4
4. Wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania *Biletu internetowego* (biletów), który został zakupiony za pośrednictwem *Podmiotu współpracującego* może złożyć *Podróżny*, którego dane są podane na *Bilecie internetowym* bezpośrednio do *Spółki KM* na adres podany w ust. 2 lub za pośrednictwem *Podmiotu współpracującego*.
5. Do wniosku 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*;
  - 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*. 1

6. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek bankowy wskazany przez *Użytkownika*, z wyłączeniem ust. 7.
7. W przypadku zwrotu należności za *Bilety internetowe* zakupione za pośrednictwem *Podmiotu współpracującego* zwrot należności dokonywany jest na rachunek wskazany przez *Podróżnego*, którego dane wskazane są na *Bilecie internetowym*.
8. Jeżeli do *Biletu internetowego* była wystawiona faktura, w reklamacji należy podać jej numer.
9. *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.

### Dane osobowe

5

1. Administratorem danych osobowych osób korzystających z *Systemu IKM* jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26.
2. Spółka KM jako administrator danych osobowych przetwarza dane *Użytkowników Systemu IKM* w celu rejestracji *Konta IKU* w *Systemie IKM*, sprzedaży biletów, realizacji płatności internetowych, profilowania, przeprowadzania promocji i programów lojalnościowych oraz dostępu do historii zakupionych biletów na podstawie *Artykułu 6 Punkt 1 lit. b* oraz tam gdzie jest to konieczne na podstawie *Artykułu 6 Punkt 1 lit. a* 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) natomiast dane osób, dla których zostały zakupione bilety oraz dane *Użytkowników* w celu realizacji internetowej sprzedaży *Biletów internetowych* na podstawie *Artykułu 6 Punkt 1 lit. b* 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).
3. Zgromadzone przez Administratora dane, mogą zostać udostępniane odbiorcom tylko i wyłącznie na podstawie przepisów prawa. Odbiorcami danych mogą być instytucje do tego uprawnione. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.
4. Podanie danych osobowych nie jest wymogiem ustawowym ale jest niezbędne do dokonania zakupu biletu za pośrednictwem *Systemu IKM*.
5. W przypadku wyrażenia zgody dane osobowe mogą być profilowane, aby na bieżąco optymalizować proces logistyczny, profilowanie odbywa się za pośrednictwem zgromadzonych danych w *Systemie IKM* oraz sygnału urządzenia mobilnego, z którego dokonano zakupu biletu.
6. 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/Konta firmowego* lub w terminie określonym w § 3 ust. 3 w przypadku *Użytkowników* logujących się do *Konta IKU/Konta firmowego*.
7. 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;

3

- 2) wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
8. Administrator danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować za pośrednictwem poczty elektronicznej [iod@mazowieckie.com.pl](mailto:iod@mazowieckie.com.pl).

### § 13.

#### 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. z 2020 poz. 8);
- 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. 2020 poz. 344);
- 4) 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);
- 5) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2019 poz. 1145 z późn. zm.);
- 6) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.);
- 7) Uchwały nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2017 r. poz. 5973);
- 8) 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);
- 9) Taryfy Przewozowej „Kolei Mazowieckich – KM” (TP-KM);
- 10) Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM);
- 11) Zasad odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej (Zasady odprawy UUT);
- 12) Ogólne Warunki wydawania i użytkowania Karty Mazowieckiej.

5

3

2

4