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 odręcznie 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 26
   03-802 Warszawa;
   2) na adres e-mail: skargi@mazowieckie.com.pl;
   3) telefonicznie pod nr call center 22 364 44 44;
   4) w kasach biletowych;
   5) osobiście w siedzibie KM przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 zmówienia, 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.
8. KM nie udziela odpowiedzi na skargi, jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.”

4

7

4

11) w § 22:

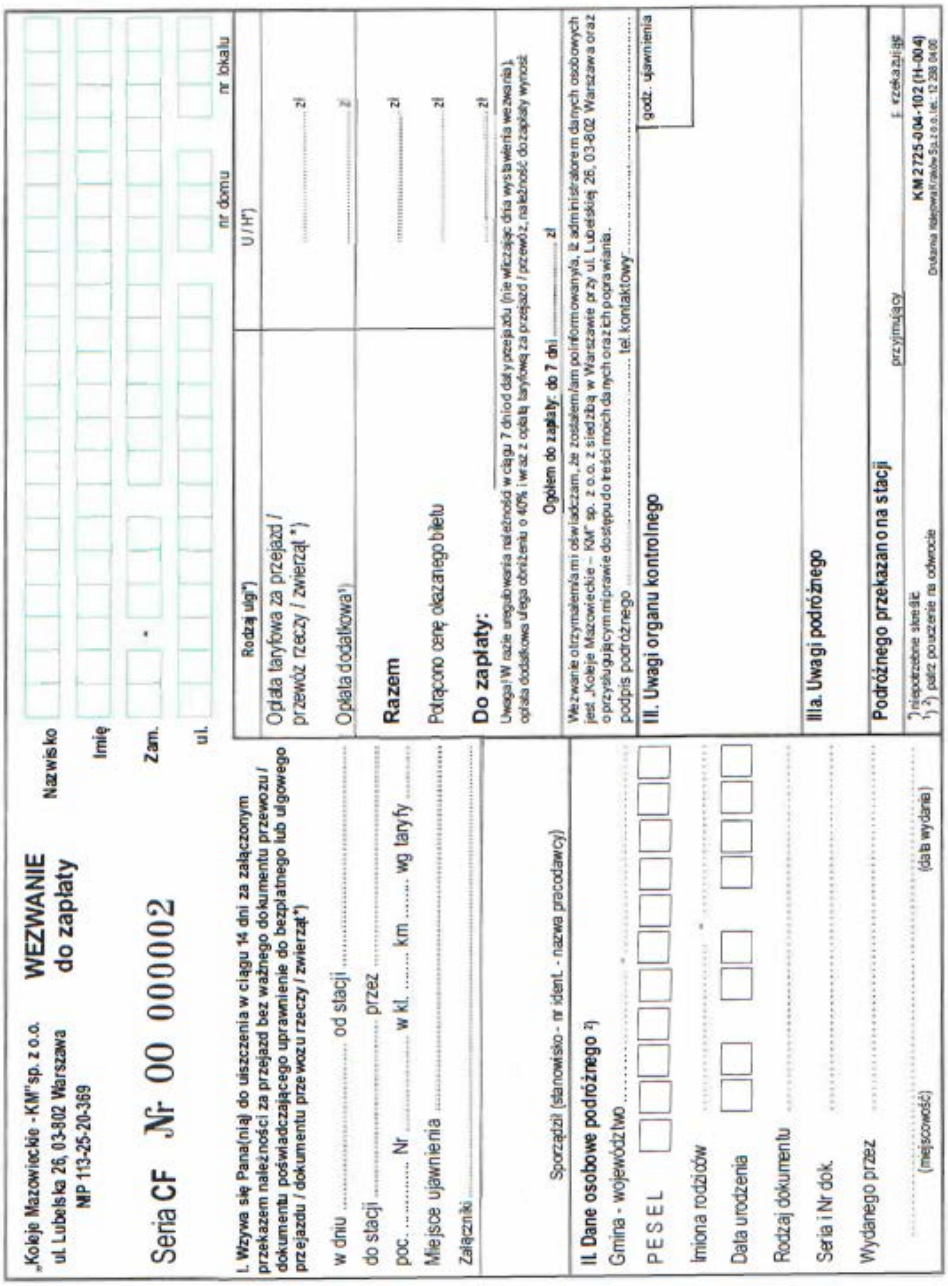
a) ust. 3 otrzymuje brzmienie:
„3. Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt to: Warszawa, ul. Lubelska 26, e-mail: iod@mazowieckie.com.pl.”,
b) ust. 6 pkt 6 otrzymuje brzmienie:
„6) udzielania odpowiedzi na reklamacje i skargi w terminach i formach przewidzianych przepisami;”.

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



POUCZENIE (strona odwrotna)

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., znajdującym się w holu kasowym na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 24 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 wyjdzie przewóz koleją, ponosi odpowiedzialność określoną w art. 121 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. *Kodeks wykroczeń* (tekst. jedn. Dz. U. z 2018 poz. 618 z poź. zm.).

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

.....
(stempel kasy i podpis kasjera)

.....
(stempel i podpis naczelnika sekcji)

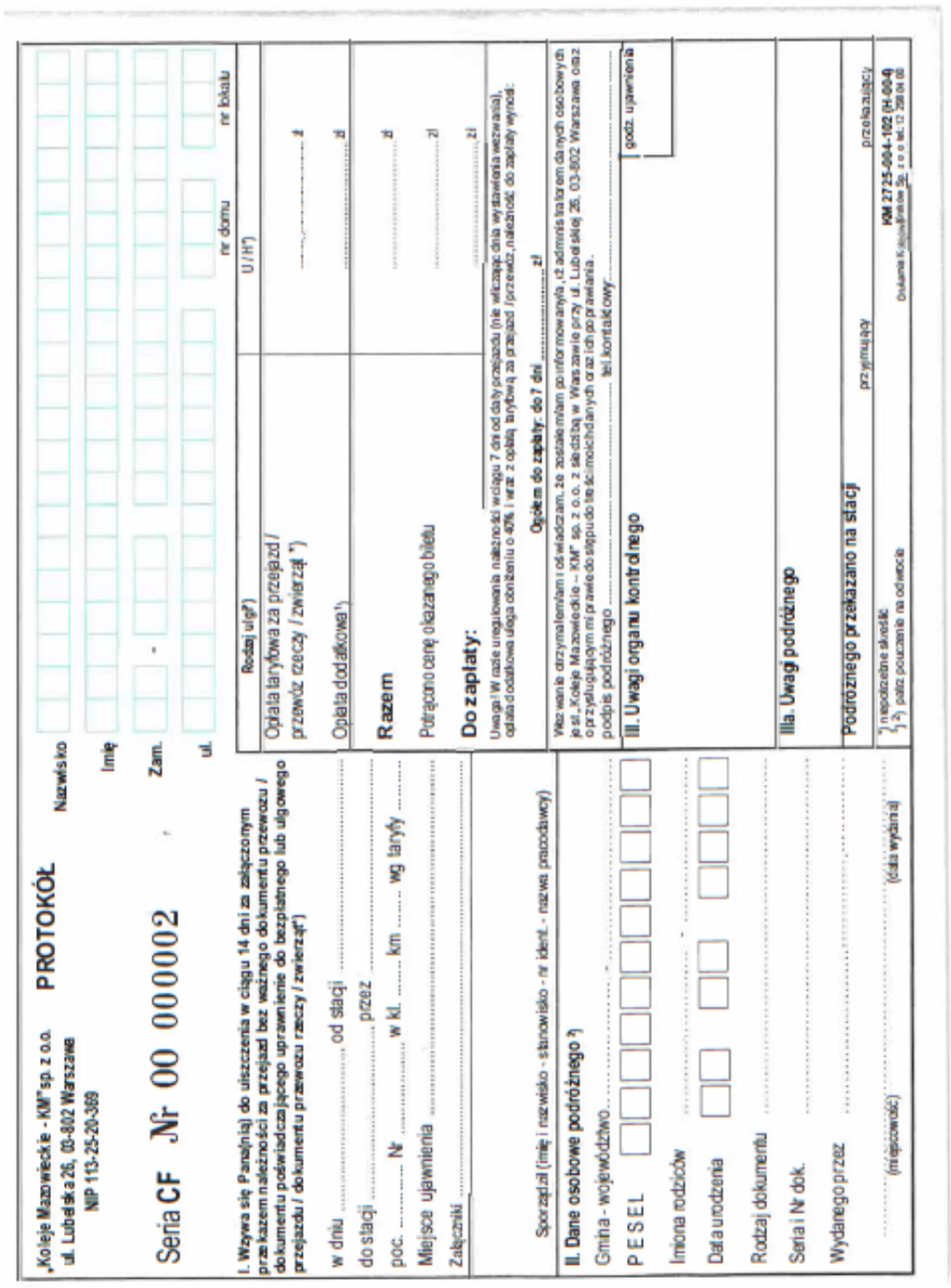
1) Opłata dodatkowa pobierana w razie niewydania braku odpowiedniego dokumentu przewozu/ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu (rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14 poz. 117).

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 powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt to: Warszawa, ul. Lubelska 26 mail: iod@mazowieckie.com.pl. Dane osobowe przetwarzane są w celu windykacji należności i przeciwdziałania wykładaniu zgodnie z art. 121 § 1 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (tekst jedn. Dz.U. z 2018 poz. 618 z późn. zm.). Osobie, której dotyczą dane osobowe, przysługuje 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 windykacji. Dane przetwarzane w niniejszym celu mogą zostać udostępnione tylko i wyłącznie w celu wykonania zadań wynikających z przepisów prawa. Odbiorcami danych mogą być Sądy, Komornicy Sądowi oraz instytucje działające na mocy odrębnych przepisów prawa. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego, ani nie będą podlegały profilowaniu.

3) Podróżnemu przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawo do kopiowania i przenoszenia danych oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, 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).

Wzór wezwania do zapłaty – protokół

13



Wzór nr 12(3)
do §§§ 16, 18 i 19

13

Wzór wezwania do zapłaty- odpis

„Koleje Mazowieckie - KM" sp. z o.o.
ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa
NIP 113-25-20-369

WEZWANIE
ODPIS

Seria CF № 00 000002

Nazwisko
Imię
Zam. -
ul. nr domu nr lokalu

I. Wzywa się Pana(nią) do uiszczenia w ciągu 14 dni za załączonym przekazem należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu rzeczy / zwierząt*)

w dniu .... od stacji ....
do stacji .... przez ....
poc. .... Nr .... w kl. .... km .... wg taryfy ....
Miejsce ujawnienia ....
Załączniki ....

Sporządził (imię i nazwisko - stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)

Rodzaj ulgi*)	U / H*)
Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *)	................zł
Opłata dodatkowa¹)	................zł
Razem	................zł
Potrącono cenę okazanego biletu	................zł
Do zapłaty:	................zł

Uwaga! W razie uregulowania należności 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:

Ogółem do zapłaty: do 7 dni .... zł

Wezwanie otrzymałem/am i oświadczam, że zostałem/am 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 o przysługującym mi prawie dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania.
podpis podróżnego .... tel.kontaktowy:................

II. Dane osobowe podróżnego ²)
Gmina - województwo .... - ....
PESEL
Imiona rodziców .... - ....
Data urodzenia
Rodzaj dokumentu ....
Seria i Nr dok. ....
Wydanego przez ....
.... (miejscowość) (data wydania)

III. Uwagi organu kontrolnego godz. ujawnienia

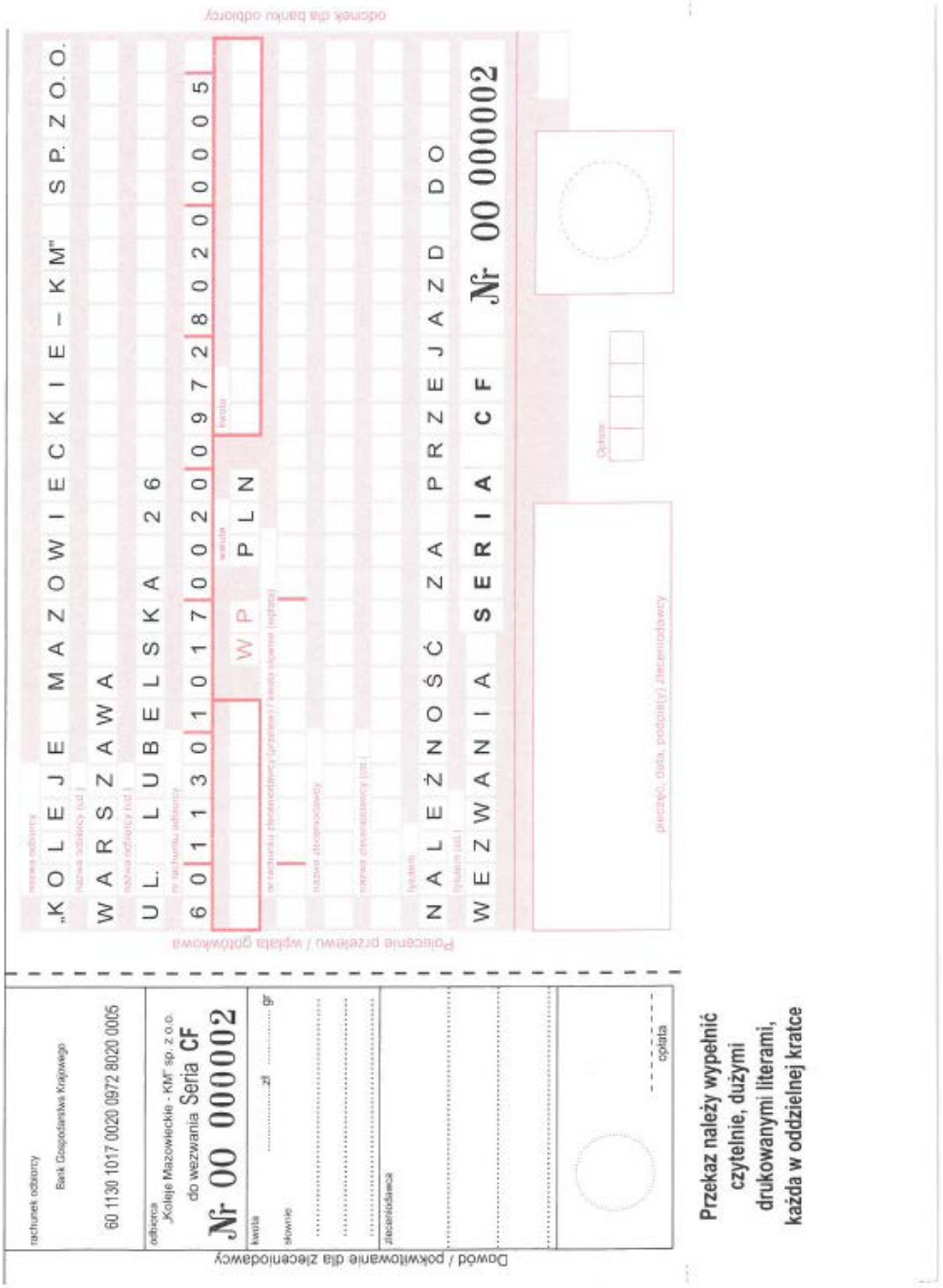
IIIa. Uwagi podróżnego

Podróżnego przekazano na stacji przyjmujący przekazujący

*) niepotrzebne skreślić
¹) ²) patrz pouczenie na odwrocie

KM 2725-004-102 (H-004)
Drukarnia Kolejowa Kraków Sp. z o.o. tel. 12 298 04 00

Wzór wezwania do zapłaty – przekaz



Koleje Mazowieckie	**FORMULARZ WNIOSKU O ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANY BILET/WYDANIE FAKTURY**

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE FORMULARZA

Bilet jednorazowy niewykorzystany: ☐ wydanie faktury

☐ całkowicie

☐ częściowo

Bilet okresowy niewykorzystany:

☐ całkowicie

☐ częściowo

„Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa

Data złożenia: ……

Dane składającego:

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

Koleje Mazowieckie	**FORMULARZ WNIOSKU O ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANY BILET/WYDANIE FAKTURY**

uzasadnienie /treść zgłaszanego wniosku

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wykaz załączonych dokumentów:

Bilet nr:……..
Inne:……..
……..

Zapoznałem/am się z poniższym pouczeniem oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych:

……...
podpis składającego

Administratorem podanych danych osobowych jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celu realizacji zadań wynikających z realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 litera a Rozporządzenia *Parlamentu i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO)* oraz § 6 ust. 3 *Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 ze zm.). Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich przetwarzanie jest konieczne do rozpatrzenia wniosku o zwrot należności za bilet lub wystawienie faktury
Dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat.
Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do:
1) dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania;
2) wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

Kontakt do Inspektora Ochrony Danych z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie, 03-802 Warszawa, e-mail: iod@mazowieckie.com.pl

…….. ……..
(datownik potwierdzający przyjęcie wniosku przez pracownika Spółki KM) (podpis przyjmującego)

Nr sprawy:……

KM2725-035-01 (H-035)