

*Załącznik nr 1 do Uchwały Nr 418/Z/2020
Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
Z dnia 14 października 2020 r.*

Zmiana nr 5

Regulaminu internetowej sprzedaży biletów Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. (Regulamin IKM) obowiązuje od 19 października 2020 r.

1. W § 1:

1) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„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) ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„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, warunki dokonywania płatności za te bilety oraz warunki zakładania i usuwania kont oraz przetwarzania danych osobowych.”;

3) ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„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) 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.”

4) **ust. 5** otrzymuje brzmienie:

„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.”

5) **ust. 7** otrzymuje brzmienie:

„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.”.

2. W § 2:

1) w **pkt. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18** na końcu każdego wiersza kropkę zastępuje się średnikiem;

2) **pkt 2** otrzymuje brzmienie:

„2. **System internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich** lub **System IKM** – system internetowej sprzedaży biletów umożliwiający nabycie biletów na przejazd pociągami uruchamianymi przez *Spółkę KM*;”;

3) **pkt 13** otrzymuje brzmienie:

„13. **Dokument ze zdjęciem** – identyfikujący *Podróżnego* dokument ze zdjęciem np.: dowód osobisty, prawo jazdy, paszport, książeczka wojskowa, legitymacja szkolna, legitymacja studencka, karta pobytu;”;

4) **pkt 14** otrzymuje brzmienie:

„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) dotychczasowy **pkt 14** oznacza się jako **pkt 15**, który otrzymuje brzmienie:

„15. **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez *Przewoźnika* do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów;”;

- 6) dotychczasowy **pkt 15** oznacza się jako **pkt 16**;
- 7) dotychczasowy **pkt 16** oznacza się jako **pkt 17**;
- 8) dotychczasowy **pkt 17** oznacza się jako **pkt 18**;
- 9) dotychczasowy **pkt 18** oznacza się jako **pkt 19**;
- 10) dodaje się **pkt. 20, 21, 22, 23, 24 i 25** w brzmieniu:

„20. **Podmiot współpracujący** – podmiot, który na podstawie umowy prowadzi sprzedaż biletów *Spółki KM*;

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. 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.”.

3. **§ 3** otrzymuje brzmienie:

„§ 3. Zasady tworzenia i korzystania z kont

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 przetwarzanie 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*;
 - 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.”

4. § 4 otrzymuje brzmienie:

„§ 4. Zawarcie umowy przewozu

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 ulgową 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,
 - 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.”

5. W § 5:

- 1) w ust. 1 pkt 1 po słowie: „*Konta IKU*” dodaje się zapis „/*Konta firmowego*”;
- 2) w ust. 1 pkt 2 wykreśla się zapis „oraz pkt 8”, a po słowie: „*Konta IKU*” dodaje się zapis „/*Konta firmowego*”;
- 3) ust. 2 pkt 1 c) otrzymuje brzmienie:

„ c) liczbę osób odbywających podróże wg taryfy normalnej i/lub ulgowej, w przypadku korzystania z ulgi należy wskazać rodzaj ulgi.”;
- 4) ust. 2 pkt 1 f) otrzymuje brzmienie:

„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) ust. 5 otrzymuje brzmienie:

„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*:

 - 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),
 - 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*.”;

4) **ust. 7** otrzymuje brzmienie:

„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) dodaje się **ust. 14** w brzmieniu:

„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 domyślne wstawienie stacji rozpoczęcia podróży, która znajduje się najbliżej miejsca zakupu biletu.”;

6. W § 6:

1) w **ust. 2** skreśla się zapis „i pkt 8”;

2) **ust. 3** otrzymuje brzmienie:

„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.”;

3) **ust. 4** otrzymuje brzmienie:

„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.”;

7. W § 7:

1) **ust. 4** skreśla się;

2) w ust. 7 po słowie: „kasy” dodaje się zapis „biletowej”.

8. § 8 otrzymuje brzmienie:

„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*.
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 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. W § 9:

w ust 2 pkt 2 po słowie „*Konta IKU*” dodaje się zapis „/*Konta firmowego*”.

10. W § 10:

- 1) **ust. 3 i 4** otrzymują brzmienie:

„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.

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;

- 2) faktury.mfd@mazowieckie.com.pl.”

- 2) dodaje się **ust. 5** w brzmieniu:

„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 niniejszego paragrafu”;

11. § 11 otrzymuje brzmienie:

„§ 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. 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. 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. 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*.
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. § 12 otrzymuje brzmienie:

„§ 12 Dane osobowe

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;
 - 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.”

13. § 13 otrzymuje brzmienie:

„§ 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.”

14. Pozostałe zapisy *Regulaminu internetowej sprzedaży biletów Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. (Regulaminu IKM)* nie ulegają zmianie.