

*Załącznik do Uchwały nr 566/Z/2016
Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
z dnia 15 listopada 2016 r.*



**Regulamin usługi
„Bilet w aplikacji mobilnej
w „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.”**

(obowiązuje od 17 listopada 2016 r.)

Warszawa, listopad 2016

Spis treści

Postanowienia ogólne.....	3
Słownik terminów	3
Umowa przewozu.....	4
Zakup biletu elektronicznego	4
Zmiana umowy przewozu	5
Zwrot biletu elektronicznego.....	5
Prawa i obowiązki Podróżnego	6
Prawa i obowiązki Przewoźnika	7
Wystawianie faktur VAT	7
Składanie reklamacji, skarg lub wniosków	7
Dane osobowe	8
Postanowienia końcowe	9

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz.U. z 2015 r. poz. 915), „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o. o. ustala Regulamin usługi „Bilet w aplikacji mobilnej w „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.”.
2. Akceptując niniejszy Regulamin, Użytkownik potwierdza jednocześnie akceptację Regulaminu Użytkownika Aplikacji mobilnej. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje przedstawionych warunków lub nie spełnia wymagań technicznych opisanych w Regulaminie Użytkownika Aplikacji mobilnej, zakup biletu elektronicznego jest niemożliwy.
3. Bilet elektroniczny można zakupić z wykorzystaniem urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone lub innym, o ile Aplikacja mobilna jest udostępniona do instalacji w sklepie danego systemu.
4. Aby zakupić Bilet elektroniczny, Użytkownik musi dokonać Instalacji Aplikacji mobilnej, rejestracji na zasadach określonych w Regulaminie Użytkownika Aplikacji mobilnej oraz doładować konto lub wybrać inną formę płatności za bilet.
5. Dopuszczalne formy płatności określa Regulamin Użytkownika Aplikacji mobilnej.
6. Postanowienia Regulaminu usługi „Bilet w aplikacji mobilnej w „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.” oraz każdą jego zmianę zamieszcza się na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl oraz na stronie internetowej Aplikacji mobilnej lub w Aplikacji mobilnej.

§ 2

Słownik terminów

Użyte w Regulaminie usługi „Bilet w aplikacji mobilnej w „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.” określenia oznaczają:

- 1) **Spółka KM/Przewoźnik** – „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 03-802, ul. Lubelska 26, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000222735, o kapitale zakładowym w wysokości: 481.909.000,00 zł;
- 2) **Bilet elektroniczny** – bilet zakupiony przez Użytkownika w Aplikacji mobilnej, uprawniający do przejazdu zgodnie ze wskazaniem na danym bilecie;
- 3) **Aplikacja mobilna** – oprogramowanie instalowane na urządzeniach mobilnych, poprzez które Użytkownik dokonuje zakupu biletu;
- 4) **Podróżny** – każda osoba odbywająca przejazd na podstawie Biletu elektronicznego;
- 5) **Regulamin „Bilet w aplikacji mobilnej”**– niniejszy regulamin, którego akceptacja następuje w trakcie procesu zakupu biletu za pomocą Aplikacji mobilnej;
- 6) **Regulamin Użytkownika Aplikacji mobilnej** – regulamin Aplikacji mobilnej instalowanej na urządzeniu mobilnym, który akceptuje Użytkownik z chwilą rozpoczęcia korzystania z niej. Regulamin Użytkownika jest dostępny w Aplikacji mobilnej lub na stronie internetowej Aplikacji mobilnej;
- 7) **Poświadczenie** – odrębny dokument potwierdzający odstąpienie od umowy przewozu stanowiący podstawę do ubiegania się o zwrot należności za niewykorzystany bilet;
- 8) **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych zarejestrowana w systemie Aplikacji mobilnej oraz posiadająca konto w Aplikacji mobilnej;

- 9) **TP-KM** – Taryfa Przewozowa „Kolei Mazowieckich – KM” (TP-KM);
- 10) **RP-KM** – Regulamin odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM).

§ 3

Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest Bilet elektroniczny.
2. Za pośrednictwem Aplikacji mobilnej można nabyć wg taryfy normalnej oraz z zastosowaniem ulg ustawowych: 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93%, 95%, 100% i handlowych: 15%, 35%, 50%, 70%, 75%, 80%, 99% bilety:
 - 1) jednorazowe,
 - 2) jednorazowe wg ofert specjalnych - tylko z zastosowaniem ulg ustawowych;
 - 3) lotniskowe – z ceną zryczałtowaną;
 - 4) strefowe czasowe - z zastosowaniem ulg ustawowych i handlowych (35% i 50%);
 - 5) na pociąg „Słoneczny” i „Dragon” lub inny o charakterze komercyjnym - z wyjątkiem ulgi 15%;
 - 6) sieciowe KM: dobowe i 3-dniowe - wg taryfy normalnej oraz z ulgą 35% i 50%.
3. Użytkownik może nabywać Bilety elektroniczne dla siebie oraz dla innych osób odbywających podróż z Użytkownikiem. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
4. Na Bilecie elektronicznym 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) kod 2D;
 - 8) inne informacje.
5. Dane na Bilecie elektronicznym zapisane są w języku polskim.

§ 4

Zakup biletu elektronicznego

1. Zakup biletu musi nastąpić przed wejściem do pociągu.
2. W celu zakupu Biletu elektronicznego należy:
 - 1) wybrać stację początkową i końcową, datę i godzinę wyjazdu, ewentualnie rodzaj przysługującej ulgi;
 - 2) na podstawie zaprezentowanego w Aplikacji mobilnej rozkładu jazdy wskazać połączenia, którymi będzie realizowany przejazd;
 - 3) w zależności od Aplikacji mobilnej i dostępności dodatkowych usług można podać liczbę osób, które będą korzystały z taryfy normalnej lub ulgowej oraz ewentualnie dokonać zakupu biletu powrotnego;
 - 4) wybrać spośród ofert zaproponowanych w Aplikacji mobilnej te, na podstawie których będzie realizowany przejazd.
3. Dokonanie płatności za bilet stanowi potwierdzenie wyboru, dokonanego zgodnie z ust. 2.
4. Po dokonaniu zakupu biletu a przed rozpoczęciem podróży należy upewnić się, czy bilet jest dostępny do kontroli w Aplikacji mobilnej oraz czy dane w nim określone są zgodne z żądaniem.

- Jeżeli Użytkownik zaniecha tego obowiązku, ponosi wyłączną odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem umowy przewozu.
5. Dokonanie płatności za bilet jest uzależnione od dostępnych form zapłaty w Aplikacji mobilnej, przez którą użytkownik dokonuje zakupu Biletu elektronicznego.
 6. O wystawienie faktury VAT za bilet zakupiony za pośrednictwem aplikacji mobilnej można ubiegać się na zasadach określonych w § 9.

§ 5

Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu w Aplikacji mobilnej może dotyczyć:
 - 1) terminu odjazdu;
 - 2) stacji przeznaczenia;
 - 3) zakresu uprawnień do ulgi.
2. W przypadku zmiany umowy przewozu przed rozpoczęciem terminu ważności Biletu, należy poprzez Aplikację mobilną, z wykorzystaniem której został zakupiony Bilet elektroniczny, dokonać jego wymiany.
3. Zmiany umowy przewozu, na zasadach określonych w ust. 2 można dokonać tylko raz dla zakupionego biletu, kolejna zmiana może być dokonana w drodze odstąpienia od umowy, z potrąceniem 10% odstępnego.
4. W przypadku zmiany umowy przewozu po rozpoczęciu terminu ważności biletu, Użytkownik zobowiązany jest zakupić nowy bilet oraz uzyskać od kierownika pociągu/konduktora lub obsługi kasy biletowej Spółki KM poświadczenie niewykorzystanego biletu. O zwrot należności za niewykorzystany bilet można ubiegać się na zasadach określonych w § 10, z zastrzeżeniem ust. 6. Po uzyskaniu ww. poświadczenia, Użytkownik zobowiązany jest do dokonania zwrotu za pośrednictwem Aplikacji mobilnej pierwotnego biletu wprowadzając podczas zwrotu nr poświadczenia otrzymany od kierownika pociągu/konduktora.
5. Zmiana umowy przewozu na przejazdy wielokrotne (bilety strefowe czasowe, dobowe, 3-dniowe) oraz na podstawie biletów jednorazowych z ofert specjalnych (Warszawa Włochy – Warszawa Rembertów, Warszawa Zachodnia – Otwock, Warszawa Wschodnia – Płock/Gostynin oraz Bilet Lotniskowy) jest możliwa tylko przed rozpoczęciem terminu ważności biletu.
6. W przypadku nie dokonania zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w ust. 2 i 5 podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.
7. Za bilet odpowiednio poświadczony, niewykorzystany wskutek zmiany umowy przewozu, Podróżnemu przysługuje zwrot – bez potrącania odstępnego – który jest dokonywany na jego wniosek na zasadach określonych w § 10.
8. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia jest obowiązkowe dla wszystkich podróżnych i należy go dokonać nie później niż przed stacją przeznaczenia, określoną na posiadanym bilecie.

§ 6

Zwrot biletu elektronicznego

1. Użytkownik może poprzez Aplikację mobilną, za pośrednictwem której dokonał zakupu biletu dokonać zwrotu zakupionego Biletu elektronicznego przed rozpoczęciem jego terminu ważności, po potrąceniu 10% odstępnego.

2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, o zwrot należności za odpowiednio poświadczony niewykorzystany bilet można wystąpić na zasadach określonych w § 10.
3. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny, do którego nie wystawiono faktury VAT następuje automatycznie na konto, z którego dokonano płatności za bilet, po potrąceniu 10% odstępnego.
4. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny, do którego wystawiono fakturę VAT następuje po wystawieniu i potwierdzeniu przez Użytkownika odbioru faktury korygującej.
5. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet elektroniczny jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od kierownika pociągu/konduktora lub obsługi kasy biletowej Spółki KM oraz dokonania zwrotu biletu w aplikacji mobilnej, z zastrzeżeniem ust. 6. Podczas dokonywania zwrotu Biletu elektronicznego należy podać numer poświadczenia wydany przez ww. pracowników Spółki KM. Poświadczenie to stanowi podstawę do dochodzenia przez Użytkownika zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, na zasadach określonych w § 10.
6. Po rozpoczęciu terminu ważności nie podlegają zwrotowi należności za Bilety elektroniczne:
 - 1) jednorazowe z oferty specjalnej: Warszawa Włochy – Warszawa Rembertów, Warszawa Zachodnia – Otwock, Warszawa Wschodnia – Płock/Gostynin oraz Bilet Lotniskowy;
 - 2) strefowe czasowe KM;
 - 3) dobowe KM;
 - 4) 3-dniowe KM.
7. Jeżeli Podróżny zrezygnuje z przejazdu na podstawie Biletu elektronicznego, wydanego na przejazd dla więcej niż jednej osoby – należy dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 1 i zakupić nowy bilet.
8. W razie całkowitego niewykorzystania Biletu elektronicznego z przyczyn:
 - 1) zależnych od podróznego (np. rezygnacja z przejazdu) – po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, ale przed upływem terminu ważności biletu na przejazd, można uzyskać odpowiednie poświadczenie w kasie biletowej na stacji wyjazdu, po okazaniu biletu w taki sposób, aby można było odczytać dane zawarte na bilecie;
 - 2) całkowicie niezależnych od podróznego (np. z powodu pobytu w szpitalu), jeżeli bilet nie został zwrócony w terminie i w sposób określony w ust. 1, o zwrot należności można wystąpić z wnioskiem, na zasadach określonych w § 10.
9. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, a bilet nie został zwrócony w terminie i w sposób określony w ust. 1, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany Bilet elektroniczny należy wystąpić na zasadach określonych w § 10.

§ 7

Prawa i obowiązki Podróżnego

1. Podróżny zobowiązany jest:
 - 1) podać przy korzystaniu z Aplikacji mobilnej prawdziwe i aktualne dane;
 - 2) potwierdzić – na każde żądanie lub przy zakupie Biletu elektronicznego, zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu „Bilet w aplikacji mobilnej”;
 - 3) potwierdzić datą i podpisem odbiór faktury korygującej;
 - 4) w przypadku zakupu biletu również dla innych osób zapoznać je z postanowieniami Regulaminu „Bilet w aplikacji mobilnej”;

- 5) osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - a) okazać bilet w Aplikacji mobilnej w taki sposób, aby osoba dokonująca kontroli biletu mogła odczytać i zweryfikować dane zawarte na bilecie oraz zeskanować kod 2D (należy tak ustawić kod 2D na ekranie urządzenia, aby był on w całości widoczny),
 - b) okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość Podróżnego, w przypadku biletów imiennych,
 - c) okazać i wręczyć do kontroli ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego.
2. W przypadku biletu wystawionego na przejazd dla więcej niż jednej osoby, Użytkownik wskazuje osoby, które odbywają przejazd na podstawie Biletu elektronicznego. Osoby te zobowiązane są do okazania w czasie kontroli dokumentów, na zasadach określonych w ust. 1 pkt 5 lit b i c.
3. Podróżny, który nie wypełni wymagań określonych w ust. 1 pkt 5 oraz ust. 2 traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.

§ 8

Prawa i obowiązki Przewoźnika

W związku z umową przewozu zawartą poprzez Aplikację mobilną, Spółka KM jest zobowiązana do:

- 1) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową;
- 2) rozpatrzenia złożonych skarg, reklamacji i wniosków, o których mowa w § 10.

§ 9

Wystawianie faktur VAT

1. Bilet elektroniczny nie jest fakturą VAT.
2. Faktura VAT może być wystawiona nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym został zakupiony bilet, w zależności od możliwości oferowanych przez Aplikację mobilną:
 - 1) za pośrednictwem aplikacji mobilnej, z wykorzystaniem której został zakupiony bilet;
 - 2) przez operatora Aplikacji mobilnej, po złożeniu wniosku o wystawienie faktury w sposób określony przez operatora Aplikacji mobilnej.Faktura jest wysyłana przez operatora Aplikacji mobilnej w formie papierowej lub elektronicznej na adres podany w składanym wniosku.
3. Po upływie terminu określonego w ust. 2 fakturę VAT wystawia Wydział Kontroli Dochodów Spółki KM na wniosek Użytkownika. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na adres:
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
Wydział Kontroli Dochodów
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa

§ 10

Składanie reklamacji, skarg lub wniosków

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację, skargę lub wniosek:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 2) dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów).

2. Reklamację, skargę lub wniosek można składać:
 - 1) w dowolnej kasie biletowej Spółki KM;
 - 2) drogą mailową na adres: skargi@mazowieckie.com.pl;
 - 3) listownie – na adres:
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
Biuro Zarządu
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa.
3. Reklamację dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów) może złożyć Użytkownik.
4. Do reklamacji o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Bilet elektroniczny odpowiednio należy:
 - 1) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu;
 - 2) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie – w razie całkowitego niewykorzystania biletu z przyczyn całkowicie niezależnych od Podróżnego, lub
 - 3) wpisać numer nowego Biletu elektronicznego;
 - 4) dołączyć poświadczenie o rezygnacji z przejazdu na podstawie danego Biletu elektronicznego oraz nowy bilet, w przypadku zakupu biletu w formie papierowej.
5. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji o zwrot należności, o którym mowa w ust. 4 jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli Biletu elektronicznego, którego reklamacja dotyczy.
6. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek, z którego dokonano zapłaty za Bilet elektroniczny, lub na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika.
7. Jeżeli do Biletu elektronicznego była wystawiona faktura VAT, w reklamacji należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez Spółkę KM potwierdzonej kopii faktury korygującej.
8. Reklamacje i skargi rozpatrywane są na zasadach określonych w RP-KM oraz Regulaminie „Bilet w aplikacji mobilnej”, a w szczególnych przypadkach również na zasadach określonych w Regulaminie Użytkownika Aplikacji mobilnej.
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.

§ 11

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. 2016 poz. 922) dalej ustawa, Użytkowników usługi „Bilet w aplikacji mobilnej w „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.” w Aplikacji mobilnej jest operator Aplikacji mobilnej.
2. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 oraz pkt 5 ustawy, tj. dla celów umownych oraz prawnie usprawiedliwionych celów administratora danych osobowych.
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane dla celów realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu, realizacji obowiązków i uprawnień Podróżnego związanych z zawartą umową przewozu, w tym dla celów reklamacyjnych.

§ 12

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy:

- 1) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe. (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 915);
- 2) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266);
- 3) Taryfy Przewozowej „Kolei Mazowieckich – KM” (TP-KM);
- 4) Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM);
- 5) Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (PRR), w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów;
- 6) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2016 r. poz. 1030);
- 7) Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz. 117);
- 8) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny. (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 380 z późn. zm.).