

Załącznik do Uchwały Nr 143/Z/2024
Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
z dnia 20 marca 2024 r.

Zmiana nr 1

Regulaminu sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. (Regulamin eKM) obowiązuje od 3 kwietnia 2024 r.

W Regulaminie sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” (Regulamin eKM) obowiązującym od 1 lipca 2022 r. wprowadza się następujące zmiany:

1. W § 1:

- 1) w **ust. 4 pkt 4 lit. b** wykreśla się następujące słowa: „lub posiadanie *Karty Mazowieckiej*”.
- 2) w **ust. 4 pkt 5** po słowach „instalację aplikacji” dodaje się zdanie w nawiasie o treści: „(Aplikacja mobilna KM jest dostępna na urządzeniach z systemem operacyjnym Android 8 lub nowszym, z systemem iOS w wersji 13.0 lub nowszej oraz App Gallery)”.

2. W § 2:

- 1) w **pkt 4** po słowie „Bilecie” wykreśla się słowo „elektronicznym”.
- 2) **pkt 5** otrzymuje brzmienie:
„5. **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów** – odpowiedni dokument w formie papierowej, elektronicznej lub karty plastikowej, również dokument w aplikacji mObywatel, np. legitymacja szkolna, mLegitymacja, zaświadczenie, książeczka lub inne dokumenty określone prawem, o których mowa w postanowieniach szczególnych TP-KM”.

3) **pkt 6** otrzymuje brzmienie:

„6 **Dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości:**

- 1) urzędowy dokument tożsamości danej osoby, np. dowód osobisty, paszport, karta tożsamości, książeczka żeglarska, karta pobytu, polski dokument tożsamości cudzoziemca, dokument „zgoda na pobyt tolerowany”, tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca;
- 2) dokument mObywatel: elektroniczny dokument urzędowy stwierdzający tożsamość danej osoby, pozwala na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, tj.: zdjęcia użytkownika, numeru, serii, daty wydania i terminu ważności, nazwiska i imienia (imion), numeru PESEL, daty urodzenia, obywatelstwa, imienia ojca i imienia matki. Dokument ten zawiera inną serię, numer i datę ważności niż dowód osobisty w formie tradycyjnej;

- 3) ważny dokument ze zdjęciem poświadczający uprawnienie do korzystania z ulg ustawowych, np. legitymacja szkolna, legitymacja studencka, mLegitymacja szkolna, książeczka wojskowa;
- 4) ważny dokument ze zdjęciem poświadczający prawo do korzystania z ulgi handlowej.”;
- 5) usuwa się **pkt. 8, 10, 11, 14, 25**.

3. W § 3:

- 1) usuwa się **ust. 1 pkt 1**;
- 2) w **ust. 1 pkt 2 lit. b** po słowie „logowania” usuwa się słowo: „do” , po słowach „Konta IKU” usuwa się słowa: „lub *Konta firmowego*” i po słowie „logowania” dodaje się następujące słowa: „zmiana adresu e-mail wymaga założenia nowego”;
- 3) usuwa się **ust. 2 pkt 1**;
- 4) usuwa się **ust. 2 pkt 2**;
- 5) w **ust. 2 pkt 4** po słowie „*Podróżnych*” usuwa się słowa „numery *Dokumentów ze zdjęciem*”;
- 6) **ust. 4** otrzymuje brzmienie:
„*Konto IKU* usuwane jest:
 - 1) bez zbędnej zwłoki na wniosek *Użytkownika*, który utworzył *Konto IKU*;
 - 2) po 15 miesiącach licząc od daty upływu terminu ważności ostatniego biletu zakupionego za pośrednictwem *Konta IKU*.”;
- 7) w **ust. 5** po słowach: „*Konta IKU*” usuwa się słowa: „/*Konta firmowego*”.

4. W § 4:

- 1) **ust. 2** otrzymuje brzmienie:
„Dane umożliwiające zalogowanie do Aplikacji mobilnej KM są jednocześnie danymi logowania do Systemu IKM. Systemy współdzielą te dane. Użytkownik posiadający Konto w Aplikacji Mobilnej KM, korzysta z Konta IKU bez rejestracji konta w Systemie IKM.”;
- 2) **ust. 3 pkt 2** otrzymuje brzmienie: „adresu poczty elektronicznej - podany adres e-mail jest jednocześnie loginem wykorzystywanym do logowania, zmiana adresu e-mail wymaga założenia nowego konta”;
- 3) **ust. 5 pkt 2** otrzymuje brzmienie: „podanie danych zawartych na *Dokumencie umożliwiającym stwierdzenie tożsamości*, tj.: rodzaju, serii i numeru”;
- 4) **ust. 7** otrzymuje brzmienie: „Autoryzacja *Wirtualnej Karty Mazowieckiej* polega na potwierdzeniu przez kierownika pociągu/konduktora zgodności danych *Użytkownika* zapisanych w *Aplikacji mobilnej KM* z danymi zawartymi na *Dokumencie*

umożliwiający stwierdzenie tożsamości, którego rodzaj, seria i numer został podany przez Użytkownika w procesie tworzenia karty”;

- 5) **ust. 13 pkt 1** otrzymuje brzmienie: „rodzaj i numer *Dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości*”;
- 6) **ust. 13** zaczynający się od słowa: „utworzenie” oznacza się jako **ust. 14**;
- 7) po ust. 14 dodaje się **ust. 15** w brzmieniu:
„15. Usunięcie konta w Aplikacji mobilnej KM jest równoznaczne z usunięciem konta w Systemie IKM.”.

5. § 5 otrzymuje brzmienie:

„ § 5 Umowa przewozu

1. Potwierdzeniem zawarcia *Umowy przewozu* jest ważny *Bilet elektroniczny* na przejazd pociągami uruchamianymi przez *Spółkę KM*.
2. Za pośrednictwem *Systemu IKM* można nabyć bilety:
 - 1) jednorazowe – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg *Zasad odprawy UUT*;
 - 2) strefowe czasowe KM – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi;
 - 3) wycieczkowe;
 - 4) sieciowe imienne KM – wg taryfy normalnej oraz z ulgami handlowymi:
 - a) dobowe KM,
 - b) 3-dniowe KM;
 - 5) *skreślony*;
 - 6) na pociąg „Słoneczny”, „Słoneczny Bis” wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg *Zasad odprawy UUT* lub inny o charakterze komercyjnym;
 - 7) *Wspólny Bilet Samorządowy* – zgodnie z zasadami określonymi w Warunkach taryfowych oferty specjalnej „*Wspólny Bilet Samorządowy*”;
 - 8) *Mazobilet* lub inny wg wprowadzonych czasowych ofert.
3. *Bilety elektroniczne* zakupione za pośrednictwem *Systemu IKM*, o których mowa w ust. 2:
 - 1) udostępniane są wyłącznie w postaci pliku pdf do samodzielnego wydruku/okazania na ekranie urządzenia mobilnego;
 - 2) *skreślony*.
4. Za pośrednictwem *Aplikacji mobilnej KM* można nabyć bilety:
 - 1) jednorazowe – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg *Zasad odprawy UUT*;
 - 2) wycieczkowe;

- 3) strefowe KM:
 - a) czasowe – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi,
 - b) okresowe imienne:
 - miesięczne – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi,
 - kwartalne – wg taryfy normalnej oraz z ulgami handlowymi;
 - 4) sieciowe imienne KM – wg taryfy normalnej oraz z ulgami handlowymi:
 - a) dobowe,
 - b) 3-dniowe,
 - c) miesięczne,
 - d) kwartalne,
 - e) roczne;
 - 5) okresowe imienne:
 - a) wg taryfy normalnej oraz z ulgami handlowymi:
 - tygodniowe,
 - dwutygodniowe,
 - b) wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi:
 - miesięczne,
 - kwartalne;
 - 6) na pociąg „Słoneczny”, „Słoneczny Bis” wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg Zasad odprawy UUT lub inny o charakterze komercyjnym;
 - 7) *Wspólny Bilet Samorządowy* – zgodnie z zasadami określonymi w Warunkach taryfowych oferty specjalnej „*Wspólny Bilet Samorządowy*”;
 - 8) *Wspólny Miesięczny* – zgodnie z *Warunkami taryfowymi Oferty pozataryfowej Wspólny Miesięczny*;
 - 9) *Mazobilet* lub inny wg wprowadzonych czasowych ofert.
5. Warunkiem zakupu biletu okresowego, o którym mowa w ust. 4 pkt 3 lit b, pkt 4 lit c - e, pkt 5 i 8 *Regulaminu eKM w Aplikacji mobilnej KM*, jest utworzenie *Wirtualnej Karty Mazowieckiej* w aplikacji.
6. Za pośrednictwem *Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych* można nabyć bilety według taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi:
- 1) jednorazowe – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg ofert specjalnych i *Zasad odprawy UUT*;
 - 2) strefowe czasowe KM – wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi;
 - 3) wycieczkowe;
 - 4) sieciowe imienne KM – wg taryfy normalnej oraz z ulgami handlowymi;

- a) dobowe KM,
- b) 3-dniowe KM;
- 5) na pociąg „Słoneczny”, „Słoneczny Bis wg taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi lub handlowymi, w tym wg Zasad odprawy UUT lub inny o charakterze komercyjnym;
- 6) *Wspólny Bilet Samorządowy* – zgodnie z zasadami określonymi w Warunkach taryfowych oferty specjalnej „*Wspólny Bilet Samorządowy*”;
- 7) *Mazobilet* lub inny wg wprowadzonych czasowych ofert.
7. *Użytkownik może nabywać Bilety elektroniczne dla siebie oraz dla Pasażerów odbywających przejazdy wraz z Podróżnym. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.*
8. Na *Bilecie elektronicznym* zamieszczone są dane określone w postanowieniach *RP-KM*.
9. *Bilet elektroniczny* zakupiony w *Systemie IKM* wydrukowany/okazywany na ekranie urządzenia mobilnego ważny jest wraz z *Dokumentem umożliwiającym stwierdzenie tożsamości*.
10. Zakupiony w *Aplikacji mobilnej KM* bilet okresowy ważny jest z zautoryzowaną *Wirtualną Kartą Mazowiecką*, a w przypadku okazania niezautoryzowanej *Wirtualnej Karty Mazowieckiej* bilet ważny jest wraz z *Dokumentem umożliwiającym stwierdzenie tożsamości*. Autoryzacji *Wirtualnej Karty Mazowieckiej* dokonuje obsługa pociągu podczas kontroli biletów.”

6. W § 6:

- 1) w **ust. 2 pkt 1** po słowach „Konta IKU” usuwa się słowa: „/Konta firmowego”;
- 2) w **ust. 2 pkt 2** po słowach: „Biletu elektronicznego” usuwa się słowa „,z zastrzeżeniem, że bilety, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 5 *Regulaminu eKM* można zakupić tylko po zalogowaniu do *Konta IKU/Konta firmowego*”;
- 3) **ust. 3 pkt 1 lit. f** otrzymuje brzmienie: „w *Systemie IKM*, podać imię i nazwisko *Podróżnego*”;
- 4) **ust. 3 pkt 2** otrzymuje brzmienie: „dokonać płatności za bilet w ciągu 30 minut od złożenia zamówienia, lecz nie później niż termin rozpoczęcia ważności biletu.”;
- 5) w **ust. 6 pkt 1** po słowie: „mobilnego” usuwa się słowa: „,z wyłączeniem biletów, o których mowa § 5 ust. 2 pkt 5”;
- 6) w **ust. 6 pkt 2** po słowie: „zakładce” dodaje się słowa: „lista biletów lub”;
- 7) w **ust. 6** dodaje się po pkt. 2 następujące słowa „w przypadku biletów zakupionych w *Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych* upewnić się czy bilet dostępny jest do kontroli w zakładce „moje bilety” i oznacza jako pkt. 3;
- 8) w **ust. 6** obecny **pkt 3** oznacza się jako **pkt 4**;

- 9) usuwa się **ust. 9-12**;
- 10) **ust. 13** otrzymuje brzmienie: „Zakup jednorazowych *Biletów elektronicznych* w *Aplikacji mobilnej KM* i *Aplikacji mobilnej partnerów sprzedażowych* powiązany jest z urządzeniem, za pośrednictwem którego dokonywany jest zakup. Bilet należy poprawnie wyświetlić do kontroli tylko na ekranie tego urządzenia. Bilet wyświetlony do kontroli na innym urządzeniu niż to, z którego dokonano jego zakupu jest nieważny, a podróżnego uznaje się za osobę bez ważnego dokumentu przewozu. Okazanie do kontroli zdjęcia biletu, zrzutu ekranu lub nagrania biletu nie uprawnia do odbycia podróży.”
- 11) po ust. 13 dodaje się **ust. 14** w brzmieniu „Po zalogowaniu się na innym urządzeniu lub odinstalowaniu i ponownym zainstalowaniu *Aplikacji mobilnej KM* wszystkie bilety jednorazowe zostaną utracone.”
- 12) obecny **ust. 14** oznacza się jako **ust.15**;
- 13) obecny **ust.15** oznacza się jako **ust. 16**.

7. W § 7:

- 1) w **ust. 4** po słowach: „z zastrzeżeniem ust. 5” usuwa się „i 6”;
- 2) **ust. 5** otrzymuje brzmienie: „Zmiana *Umowy przewozu* zawarta na podstawie *Biletu elektronicznego* zakupionego w *Systemie IKM* jest możliwa: 1) najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem jego terminu ważności”;
- 3) usuwa się **ust. 6**.

8. W § 8:

- 1) **ust. 2 pkt 1** otrzymuje brzmienie „1) najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem terminu ważności”;
- 2) usuwa się **ust. 2 pkt 2**;
- 3) **ust. 3** otrzymuje brzmienie: „ Zwrot należności za bilet, następuje niezwłocznie na konto, z którego dokonano płatności za bilet, po potrąceniu odstępnego na zasadach określonych w *RP-KM*, z zastrzeżeniem ust. 4”.
- 4) w **ust 6. pkt 1** po słowach: „*Aplikacji mobilnej*” dodaje się „*KM*”;
- 5) usuwa się **ust. 6 pkt 2**;
- 6) **ust. 7 pkt 2** po słowie „dobowe” dodaje się „*KM*”;
- 7) **ust 7 pkt 3** po słowie „3-dniowe” dodaje się „*KM*”;
- 8) **ust. 9** otrzymuje brzmienie: „W razie całkowitego niewykorzystania *Biletu elektronicznego*, o którym mowa w § 5 ust. 2, ust. 4 pkt 1, 2, 3 litera a, pkt 4 litera a, b oraz pkt 6 - 8 *Regulaminu eKM* po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, ale przed upływem strefy

czasowej na wyjazd oznaczonej na bilecie, odpowiednie *Poświadczenie* można uzyskać w kasie biletowej na stacji wyjazdu. Z wnioskiem o zwrot należności za odpowiednio poświadczony *Bilet elektroniczny* można wystąpić, na zasadach określonych w § 12 *Regulaminu eKM*.”

9. W § 9:

- 1) **ust. 1 pkt 5** otrzymuje brzmienie: „likwidacji *Konta, Konta IKU*”;
- 2) **ust. 3 pkt 1** otrzymuje brzmienie: „okazać i/lub wręczyć *Bilet elektroniczny* w formie wydruku (dotyczy wyłącznie biletów zakupionych w Systemie IKM) lub elektronicznie na ekranie urządzenia mobilnego, aby osoba dokonująca kontroli mogła odczytać i zweryfikować dane zawarte na bilecie, zeskanować kod 2D lub 1D (należy tak ustawić kod na ekranie urządzenia, aby był on w całości widoczny) oraz zweryfikować pozostałe zabezpieczenia *Biletu elektronicznego*”;
- 3) usuwa się **ust. 3 pkt 2**;
- 4) **ust.3 pkt 3** otrzymuje brzmienie: „okazać i wręczyć do kontroli *Dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości* (z wyjątkiem biletów zakupionych łącznie ze zautoryzowaną *Wirtualną Kartą Mazowiecką*)”;
- 5) **ust. 3 pkt 4** otrzymuje brzmienie: „okazać i wręczyć do kontroli ważny *Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów* – w razie korzystania z biletu ulgowego, z tego obowiązku zwolnione są osoby wymienione w § 15 ust. 1 *RP-KM*”;
- 6) w **ust. 4** po słowie: „ulgowego” usuwa się słowa: „*lub bezpłatnego*”.

10. W § 11 w **ust. 3** usuwa się zdanie drugie o następującej treści: „W przypadku biletów zakupionych w Systemie IKM, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 5 fakturę można pobrać w dniu następnym po dniu zakupu biletu”.

11. § 12 otrzymuje brzmienie:

„§ 12 Składanie reklamacji i skarg

1. *Użytkownik/Podróżny* może złożyć reklamację, skargę lub wniosek:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 2) *skreślony*.
2. Reklamację, skargę lub wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania jednorazowego *Biletu elektronicznego* można składać:
 - 1) w dowolnej kasie biletowej *Spółki KM*;
 - 2) drogą mailową na adres: skargi@mazowieckie.com.pl;

3) przez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie <https://www.mazowieckie.com.pl/pl/skargi-reklamacje>;

4) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r. poz. 896 ze zm.) na adres:

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Biuro Zarządu

ul. Lubelska 26

03-802 Warszawa;

5) osobiście w siedzibie Spółki KM na ulicy Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa.

3. Wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania okresowego *Biletu elektronicznego* można składać:

1) w dowolnej kasie biletowej Spółki KM;

2) drogą mailową na adres: wnioski.mfd@mazowieckie.com.pl;

3) *skreślony*;

4) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r. poz. 896 ze zm.) na adres:

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Wydział Kontroli Dochodów

ul. Lubelska 26

03-802 Warszawa.

4. *Użytkownik/Podróżny* lub inna osoba posługująca się tym samym adresem mailowym co wskazany w procesie zakupu biletu, może złożyć wniosek dotyczący całkowitego lub częściowego niewykorzystania *Biletu elektronicznego* (biletów).

5. Do wniosku o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany *Bilet elektroniczny* odpowiednio należy:

1) dołączyć *Bilet elektroniczny* lub podać numer biletu elektronicznego;

2) dołączyć kserokopie dokumentów uzasadniających roszczenie;

3) załączyć nowy bilet lub podać numer nowego *biletu elektronicznego*, a w przypadku zakupu biletu w formie papierowej jego kopię.

6. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek bankowy lub w innej formie bezgotówkowej wskazanej przez *Użytkownika* lub w formie gotówkowej w dowolnej kasie biletowej, po okazaniu pisma z decyzją Spółki KM.

7. Jeżeli do *Biletu elektronicznego* została wystawiona faktura, w treści wniosku reklamacyjnego należy podać jej numer.”

12. W § 13 ust. 6 otrzymuje brzmienie: „Dane osobowe będą przetwarzane w *Systemie IKM, Aplikacji mobilnej KM* przez okres 15 miesięcy od upływu terminu ważności zakupionego *Biletu elektronicznego* dla *Użytkowników* dokonujących zakupu biletów bez logowania do *Konta IKU* lub w terminie określonym w § 3 ust. 4 w przypadku *Użytkowników* logujących się do *Konta IKU Aplikacji mobilnej KM*.”.

13. W § 14:

1) usuwa się: **ust. 1 pkt 4**;

2) **ust. 2 pkt 2** otrzymuje brzmienie „Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L Nr 172, poz. 1), w zakresie określonym art. 3a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1786 z późn. zm.);”

3) w **ust. 2 pkt 5** otrzymuje brzmienie: „Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1610 z późn. zm.)”.

14. Pozostałe postanowienia *Regulaminu sprzedaży biletów elektronicznych Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” (Regulamin eKM)* nie ulegają zmianie.