

Skargi i reklamacje

SKARGI:

Podróżny może złożyć skargę dotyczącą jakości świadczonych usług, zachowania pracowników Spółki KM, niewywiązania się Spółki KM z zawartej umowy przewozowej lub dotyczące innej sprawy, za którą odpowiada Spółka KM, w terminie 7 dni od daty zdarzenia, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relacje oraz godzinę odjazdu pociągu; numer kierownika pociągu/konduktora/kontrolera, itp.).

Skargi mogą być składane:

1. korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Biuro Zarządu

ul. Lubelska 26

03-802 Warszawa;

2. drogą elektroniczną na adres: skargi@mazowieckie.com.pl;
3. telefonicznie pod numerem Call Center: 22 364 44 44;
4. w kasach biletowych;
5. osobiście w siedzibie Spółki KM przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie.

Spółka KM nie udziela odpowiedzi na skargi, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego, dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy przewozu oraz adresu do korespondencji, na który ma zostać przekazana odpowiedź na pismo lub jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

REKLAMACJE:

Podróżny ma prawo do złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności

przewoźnika.

Reklamację można składać:

1. w Wydziale Skarg i Reklamacji w siedzibie Spółki KM,
2. w dowolnym punkcie odprawy Spółki KM,
3. przesyłką pocztową na adres:

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Wydział Skarg i Reklamacji

ul. Lubelska 26

03-802 Warszawa

2. na adres poczty elektronicznej, tj. skargi@mazowieckie.com.pl

Reklamacja powinna zawierać:

- datę sporządzenia reklamacji,
- nazwę i siedzibę Spółki KM,
- imię i nazwisko (nazwę),
- adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację,
- tytuł oraz uzasadnienie reklamacji,
- kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu) i ewentualnie nazwę banku i numer konta bankowego, na które KM powinna przekazać należności w razie uznania reklamacji,
- wykaz załączonych dokumentów (uzasadniających złożenie reklamacji),
- podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów.

Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że

nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Oryginały dokumentów są zwracane Podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną.

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH/DANYCH WRAŻLIWYCH:

Administratorem podanych przez Podróżnego danych osobowych jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Administrator danych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem iod@mazowieckie.com.pl. Dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację lub skargę. 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 udzielenia odpowiedzi na reklamację lub skargę. Dodatkowo Spółka KM przetwarza dane wrażliwe w przypadku, gdy osoba, której dane dotyczą, uzna, że takie dane są konieczne do prawidłowego rozpatrzenia sprawy i przekaże je wraz ze złożoną sprawą.

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.

W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie umieszczonych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną przez administratora

usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania.

ODWOŁANIE:

Po wyczerpaniu drogi reklamacji u przewoźnika podróżny może odwołać się do:

Urzędu Transportu Kolejowego
Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa

Infolinia: 801 044 080 lub 22 460 40 80 - czynna w dni robocze w godz. 8.15 - 16.15,
adres e-mail: pasazer@utk.gov.pl

W przypadku otrzymania niesatysfakcjonującej odpowiedzi na reklamację, Podróżny ma również możliwość złożenia wniosku o wszczęcie postępowania polubownego prowadzonego przez Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Szczegółowe informacje w tym zakresie zostały zamieszczone na stronie internetowej: www.pasazer.gov.pl.