

**PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE FORMULARZA**

(Formularz wypełniony nieczytelnie zostanie pozostawiony bez rozpoznania)

reklamacja       skarga       pochwała

**W przypadku reklamacji należy** dołączyć oryginał/kserokopię biletu oraz oryginały/kserokopie dokumentów związanych z wysokością roszczenia. Należy także określić wysokość roszczenia oraz wypełnić punkty 1-6.

**W przypadku skargi należy dołączyć** dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu, np. oryginał/kserokopię biletu. Należy również wypełnić punkty 1, 4 i 6. W przypadku chęci otrzymania odpowiedzi na adres zamieszkania, należy dodatkowo uzupełnić punkty 2 i 3.

Pieczczę potwierdzającą przyjęcie formularza przez  
Wydział Skarg i Reklamacji Spółki KM

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

Data złożenia: .....

Data zdarzenia: .....

**Dane składającego:**

1. Imię i nazwisko: ..... (wymagane przy skardze i reklamacji)
2. Ulica, nr domu i mieszkania: ..... (wymagane przy reklamacji)
3. Kod i miejscowość: ..... (wymagane przy reklamacji)
4. Telefon: .....
5. Sposób ewentualnego zwrotu należności: (proszę o wybór jednej z opcji; wymagane w przypadku reklamacji)
  - 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: (wymagane przy skardze i reklamacji)
  - na adres e-mail, tj. ....
  - na adres do korespondencji podany w formularzu

**Miejsce zdarzenia:**

	Pociąg		Kasa/Peron
Numer pociągu:	<input type="text"/>	Miejscowość:	<input type="text"/>
Relacja (skąd i dokąd):	<input type="text"/>	Nr kasy/peronu:	<input type="text"/>
Godzina odjazdu:	<input type="text"/>	Godzina zdarzenia:	<input type="text"/>
Odjazd ze stacji:	<input type="text"/>		

**Roszczenie (w przypadku reklamacji):**

Kwota	Z tytułu

**Opis i uzasadnienie reklamacji, skargi/pochwały**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Wykaz załączonych dokumentów:**

.....

.....

.....

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

.....  
podpis składającego/ zgoda składającego udzielona telefonicznie

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 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.

Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie, 03-802 Warszawa, kontakt [iod@mazowieckie.com.pl](mailto:iod@mazowieckie.com.pl).

**Przyjmujący:**.....  
(podpis przyjmującego) (data i godz.) (miejsce)