

1. Dane personalne (obowiązkowe)

imię i nazwisko

adres pocztowy (ulica, numer)

miejsowość (nazwa kraju, jeżeli za granicą)

kod pocztowy

pocztą

Dane kontaktowe i płatności (opcjonalnie - ułatwiający kontakt i wypłatę należności)

numer telefonu

numer rachunku bankowego

BIC/SWIFT (tylko dla zagranicznych)

imię i nazwisko posiadacza rachunku bankowego

adres e-mail

☐ Wyrażam zgodę na przekazanie odpowiedzi drogą elektroniczną na podany adres

2. Informacje dotyczące podróży

data

numer pociągu

stacja wyjazdu

planowa godz. odjazdu

stacja przyjazdu

planowa godz. przyjazdu

3. Przyczyna reklamacji/skargi

☐ opóźnienie

☐ rezygnacja z niewykorzystanego biletu

☐ niewłaściwe warunki podróży

☐ wezwanie do zapłaty

☐ inne

Prosimy o szczegółowy opis przyczyny złożenia reklamacji/skargi na odwrotnej stronie

[illegible]

☐ **inne**

_____ data _____ podpis składającego

podpis

Pouczenie

Reklamacje i skargi są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach przewidzianych w przepisach ustawy Prawo przewozowe i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych, w szczególności na podstawie rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalenia przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego** oraz Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

Do kontaktów pomiędzy podróżnym a Kolejami Dolnośląskimi używany jest język polski.

Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić Koleje Dolnośląskie. W przeciwnym razie doręczenie dokonane na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.

Koleje Dolnośląskie przyjmują każdą zgłoszoną reklamację lub skargę spełniającą warunki określone w Regulaminie Przewozu RP-KD. Reklamacje i skargi, których rozpatrzenie nie leży w kompetencjach Kolei Dolnośląskich są niezwłocznie przekazywane właściwemu podmiotowi z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

Odpowiedź zostanie udzielona nie później niż w terminie 30 dni od złożenia/przesłania pisma lub w uzasadnionych przypadkach poinformujemy o nowym terminie, jednak nie dłuższym niż trzy miesiące od daty przesłania pisma.

Administratorem danych osobowych zawartych w Formularzu Reklamacji / Skargi jest Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą w Legnicy, ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica.

Podane w formularzu dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji przysługującego Pani/Panu uprawnienia do rozpatrzenia reklamacji / skargi. Podane dane przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO*, tj. w związku z ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz ustawą z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości 2 **. Podanie danych jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji/skargi.

Dane osobowe, które zostały podane przez Panią/Pana w formularzu będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, w związku, z którym są przetwarzane, z systematyczną kontrolą oceny ich przydatności. W szczególności będą one przetwarzane przez okres rozpatrzenia reklamacji / skargi, a po tym okresie dane będą przetwarzane w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami prawa podatkowego i o rachunkowości. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora.

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, w miejscu złożenia skargi, a także prawo do usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, żądanie zaprzestania przetwarzania i prawo do przenoszenia danych osobowych. Jeśli uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych narusza obowiązujące w tym zakresie przepisy, może Pani/Pan wnieść skargę do organu nadzorczego, w zakresie kontroli przetwarzania danych osobowych.

Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pan uzyskać kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych powołanym przez Administratora Danych za pośrednictwem poczty elektronicznej, wysyłając zapytanie na adres e-mail iod@kolejedolnoslaskie.eu

* - 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).

** - USTAWA z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r., poz. 568), USTAWA z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r., poz. 8).

POTWIERDZENIE ZŁOŻENIA REKLAMACJI

DD - MM - RRRR

data

GG : MM

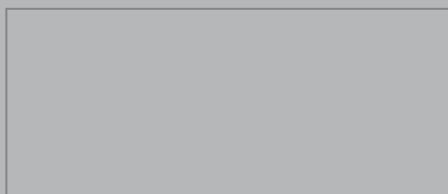
godzina

imię i nazwisko osoby składającej reklamację

miejsowość

numer służbowy kasjera

Załączniki:



datownik

podpis