

1. Dane personalne (obowiązkowe)

[illegible]

imię i nazwisko	
-----------------	--

[illegible]**adres pocztowy** (ulica, numer)[illegible][illegible][illegible]

kod pocztowy

poczta

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

[illegible]

numer telefonu

[illegible]

numer rachunku bankowego

BIC/SWIFT (tylko dla zagranicznych)

[illegible]

imię i nazwisko posiadacza rachunku bankowego									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

[illegible]

adres e-mail

☐ Wyrażam zgodę na przekazanie odpowiedzi drogą elektroniczną na podany adres

2. Informacje dotyczące podróży

[illegible]

data

numer pociągu					

[illegible]

stacja wyjazdu				

G	G	:	M	M
---	---	---	---	---

planowa godz. odjazdu

[illegible]

stacja przyjazdu				

G	G	:	M	M
---	---	---	---	---

planowa godz. przyjazdu

3. Przyczyna reklamacji/skargi

☐ opóźnienie

opóźnienie

☐ rezygnacja z niewykorzystanego biletu

rezygnacja z niewykorzystanego biletu

☐ niewłaściwe warunki podróży

niewłaściwe warunki podróży

☐ wezwanie do zapłaty

wezwanie do zapłaty

☐ **inne**

inne

[illegible]

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

4. Treść reklamacji / skargi

5. Roszczenia finansowe wobec przewoźnika

☐ zwrot pieniędzy za niewykorzystany bilet☐ zwrot kosztów poniesionych dodatkowo☐ odszkodowanie za opóźnienie pociągu
(na podstawie rozporządzenia UE 2021/782)☐ inne

6. Załączniki

(numery biletów, kopie dokumentów potwierdzonych za zgodność z oryginałem)

☐ Wyrażam zgodę na przekazanie sprawy do innego podmiotu zgodnie z kompetencjami do udzielenia odpowiedzi☐ Poświadczam odbiór potwierdzenia złożenia reklamacji/skargi wraz z pouczeniem

data

podpis składającego

7. Wypełnia przedstawiciel przewoźnika

D D - M M - R R R R

data

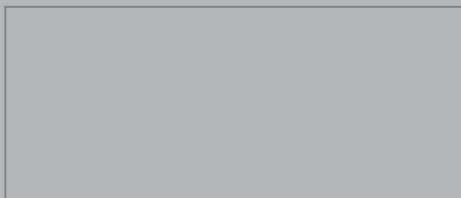
G G : M M

godzina

miejscowość

numer służbowy kasjera

numer z rejestru



datownik

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 Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego 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 przez Panią/Pana w Formularzu Reklamacji / Skargi są Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą w Legnicy, ul. Kolejowa 2, 59-220 Legnica.

W razie pytań związanych z przetwarzaniem danych osobowych prosimy o kontakt z powołanym przez administratora danych, Inspektorem Ochrony Danych, adres e-mail: iod@kolejedolnoslaskie.eu.

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu prawidłowej obsługi w związku ze zgłoszoną sprawą. Zakres danych obejmuje dane podane w treści zgłoszenia reklamacji/skargi. Podstawę prawną przetwarzania stanowi: art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia 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, w związku z ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego. 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, nie dłużej jednak niż przez okres 5 lat.

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.

POTWIERDZENIE ZŁOŻENIA REKLAMACJI

DD - MM - RRRR

data

GG : MM

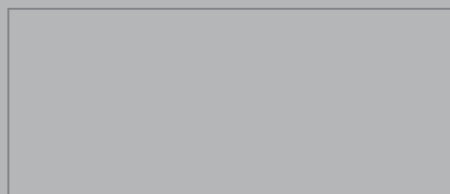
godzina

imię i nazwisko osoby składającej reklamację

mięscowość

numer służbowy kasjera

Załączniki:



datownik

podpis