

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 rozpatrzenia 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 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 oraz postępowania reklamacyjnego, a także art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zakresie niezbędnym do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami. 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. 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, co do zasady przez okres 6 lat. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać przedłużony, jeżeli będzie to niezbędne do dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami.

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

POTWIERDZENIE ZŁOŻENIA REKLAMACJI

DD - MM - RRRR

data

GG : MM

godzina

imię i nazwisko osoby składającej reklamację

miejsowość

numer służbowy kasjera

Załączniki:

datownik

podpis