



1. Dane personalne (obowiązkowe)

imię i nazwisko

adres pocztowy (ulica, numer)

miejsowość (nazwa kraju, jeżeli za granicą)

kod pocztowy

poczta

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

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. 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 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 Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego w związku z ustawą prawo przewozowe**. Podanie danych jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

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).

** - ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I BUDOWNICTWA z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266, z późn. zm.)

POTWIERDZENIE ZŁOŻENIA REKLAMACJI

DD - MM - RRRR

data

GG : MM

godzina

imię i nazwisko osoby składającej reklamację

miejsceowość

numer służbowy kasjera

Załączniki:

datownik

podpis