

Przedmiot reklamacji

Jeżeli uważają Państwo, że informacje zawarte w formularzu nie są wystarczające, prosimy o opisanie przyczyn zgłoszenia.

[illegible]

.....
miejsowość

.....
dnia

.....
Podpis klienta

Wypełnia przewoźnik

Przyjęłam/Przyjąłem:

.....
datownik kasy

.....
godzina przyjęcia zgłoszenia

nr sprawy:

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

Klauzula informacyjna

Administratorem Twoich danych osobowych, podanych w przesłanej reklamacji/skardze/wniosku o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, jest PKP Intercity S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142A. W odniesieniu do osób przekazujących swoje dane osobowe, w związku ze złożoną reklamacją/skargą/wnioskiem o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu czy innym pismem, którego podstawą jest Wspólny Bilet dane osobowe mogą być współadministrowane przez innych przewoźników biorących udział w projekcie Wspólnego Biletu.

Współadministratorami danych osobowych podanych przez Ciebie, w związku z wniesioną reklamacją/skargą/wnioskiem o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu czy innym pismem, którego podstawą jest Wspólny Bilet, są (w nawiasie adresy mailowe Inspektorów Ochrony Danych powołanych przez Współadministratorów, od których może Pani/Pan uzyskać informacje o przetwarzanych danych osobowych):

1. „PKP INTERCITY” S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142A, 02-305 Warszawa (iod@intercity.pl);
2. POLREGIO sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowej 1, 01-217 Warszawa (iod@p-r.com.pl);
3. PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Morskiej 350A, 81-002 Gdynia (daneosobowe@skm.pkp.pl);
4. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul. gen. Romualda Traugutta 25, 90-113 Łódź (iod@lka.lodzkie.pl);
5. „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa (iod@mazowieckie.com.pl);
6. Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Dąbrowskiego 8/24, 87-100 Toruń (iodo@arriva.pl);
7. Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań (iod@koleje-wielkopolskie.com.pl);
8. „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków (iod@kolejemalopolskie.com.pl);
9. Koleje Śląskie Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice (iodo@kolejeslaskie.com);
10. „Koleje Dolnośląskie” S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica (iod@kolejedolnoslaskie.eu).

Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych możesz uzyskać kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych powołanym przez administratora danych za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem e-mail: iod@intercity.pl albo na adres „PKP INTERCITY” S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142A, 02-305 Warszawa (w odniesieniu do PKP Intercity S.A.; w odniesieniu do pozostałych Współadministratorów szczegółowe adresy mailowe wskazane zostały powyżej).

Twoje dane osobowe przetwarzane są w celu prawidłowej obsługi w związku ze zgłoszoną sprawą: (tj. celu zrealizowania przysługującego Ci uprawnienia do rozpatrzenia reklamacji skargi/wniosku o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu). Zakres danych obejmuje dane podane w treści zgłoszenia reklamacji/skargi/wniosku o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu.

Podstawę prawną przetwarzania stanowi:

1. art. 6 ust 1 lit. b, c i f – w przypadku realizowania przysługującego Ci uprawnienia do rozpatrzenia reklamacji/skargi/wniosku o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu;
2. art. 6 ust. 1 lit. b, c i f – w przypadku zgłoszeń dotyczących wezwań do zapłaty, windykacji należności (art. 33a Prawo Przewozowe), przeciwdziałania zjawisku wyłudzenia przejazdów (art. 121 Kodeksu Wykroczeń), ujawniania przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentów (art. 270 ust. 1 Kodeksu Karnego), ujawniania przestępstw oszustwa na szkodę Spółki (art. 286 Kodeksu Karnego), rozstrzygnięcia ewentualnego procesu reklamacyjnego (§ 4 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego w zw. z art. 79 Prawa Przewozowego) oraz w celu realizacji umowy poręczenia (art. 876 Kodeksu Cywilnego), umowy o przejęcie długu (art. 519 Kodeksu Cywilnego) lub innej o podobnym skutku;
3. 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.

Okres przetwarzania podanych danych osobowych wynosi:

1. 2 lata od zakończenia postępowania reklamacyjnego – w sprawach dotyczących skargi w związku z ewentualnym dochodzeniem roszczeń na drodze postępowania sądowego;
2. 5 lat od zakończenia postępowania reklamacyjnego – w sprawach dotyczących reklamacji, wniosku o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, w związku z ewentualnym dochodzeniem roszczeń na drodze postępowania sądowego;
3. 10 lat od zakończenia postępowania reklamacyjnego – w sprawach dotyczących reklamacji, w związku z dochodzeniem roszczeń z tytułu szkody na osobie i mieniu, w zależności od wyników ekspertyzy archiwalnej;
4. 6 lat – w sprawach dotyczących wezwań do zapłaty od dnia spłaty zadłużenia wynikającego z danego wezwania dla zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami wynikającymi z art. 405 lub art. 410 Kodeksu Cywilnego;

Dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim, jednakże zgodnie z obowiązującym prawem Administrator/Współadministrator może przekazywać dane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Administratora/Współadministratora np. na podstawie umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych dostawcom usług IT, audytorom, doradcom oraz na podstawie obowiązujących przepisów prawa podmiotom uprawnionym do uzyskania danych np. sądom lub organom ścigania – tylko gdy wystąpią z żądaniem uzyskania danych osobowych i wskażą podstawę prawną swego żądania.

Twoje dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy. Dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, jednak wynik takiego zautomatyzowanego przetwarzania nie będzie powodował skutków prawnych lub wpływał na prawa osób, których dane dotyczą. Stosowane automatyzmy mają na celu usprawnienie procesu rozpatrzenia sprawy i udzielenia odpowiedzi, natomiast nie mają wpływu na sposób rozpatrzenia sprawy.

Przysługuje Ci prawo do żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, ich przenoszenia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania. Osoby nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych zobowiązane są do uzyskania uprzedniej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.

Przysługuje Ci prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania danych - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.