FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

REKLAMACJA/SKARGA/WNIOSEK

POLREGIO S.A.
ul. Kolejowa 1
01-217 Warszawa

ZGŁASZAJĄCY:

Imię:

Nazwisko:

adres do korespondencji:

-

Niepodanie wymaganych danych osobowych będzie skutkować pozostawieniem zgłoszenia bez rozpatrzenia.

INFORMACJE DOTYCZĄCE PODRÓŻY:

data podróży:

d d m m r r r r

rodzaj pociągu*: nr pociągu:

stacja wyjazdu: godzina wyjazdu: :

stacja przyjazdu: godzina przyjazdu: :

**R – REGIO, IR – interREGIO, sR -superREGIO*

TREŚĆ SPRAWY, w tym przedmiot roszczenia:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

W ZAŁĄCZENIU:

……
……
……
……

*Do zgłoszenia związanego z roszczeniem prosimy załączyć **kopię** biletu oraz **kopie** innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia (faktury, rachunki uzasadniające poniesione koszty itp.), w tym potwierdzone za zgodność z oryginałem **kopie** dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. **Prosimy o niedołączanie innych dokumentów**.*

W przypadku gdy adresatem reklamacji jest inny podmiot niż POLREGIO S.A. reklamacja zostanie przekazana do właściwego podmiotu zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 1 lit. b Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266, z późn. zm.). W przypadku gdy adresatem skargi/wniosku jest inny podmiot niż POLREGIO S.A. skarga/wniosek zostanie przekazany do właściwego podmiotu zgodnie z § 28 ust. 12 Regulaminu przewozu (RPR).

Prosimy zgódź się na używanie Twojego:
-adresu e-mail,
-nr rachunku bankowego.
Możesz zawsze wycofać zgodę pisząc do nas na adres: iod@p-r.com.pl lub korespondencyjnie na adres: POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie (01-217), ul. Kolejowa 1.
Jeśli się zgodzisz będziemy mogli wysłać Ci odpowiedź na adres e-mail zamiast pocztą lub wysłać Ci ew. zwrot środków na rachunek bankowy zamiast przekazem pocztowym.

☐ Wyrażam zgodę na przekazanie przez POLREGIO S.A. odpowiedzi w formie elektronicznej na podany w zgłoszeniu adres e-mail, zamiast pisemnej przesyłki listowej:
e-mail:

☐ Wyrażam zgodę na przekazanie przez POLREGIO S.A. środków na konto bankowe zamiast przekazu pocztowego:

nr konta bankowego[1]:

INFORMACJA

1. *Reklamacje / skargi / wnioski można składać:*
   1) *w formie pisemnej:*
      a) *osobiście w centrali lub zakładach POLREGIO S.A., których dane kontaktowe wskazane są na stronie internetowej www.polregio.pl lub w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami Spółki,*
      b) *przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego;*
   2) *w formie dokumentowej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:*
      a) *za pośrednictwem dedykowanego formularza,*
      b) *mailowo na adresy wskazane na stronie www.polregio.pl*

Szczegółowe zasady dotyczące rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków w POLREGIO S.A. są dostępne na stronie internetowej www.polregio.pl

2. *Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informujemy, iż:*
   1. *Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest POLREGIO S.A. siedzibą w Warszawie (01-217), ul. Kolejowa 1.*

[1] Tylko jeśli ew. zwrot środków ma nastąpić na konto bankowe.

2. POLREGIO S.A. wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych. Inspektor będzie pełnił funkcję kontaktową we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych pod adresem mailowym: iod@p-r.com.pl oraz korespondencyjnie na adres: POLREGIO S.A. siedzibą w Warszawie (01-217), ul. Kolejowa 1;

3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą do celów związanych z rozpatrzeniem i odpowiedzią na reklamację usługi przewozu lub do celów związanych z rozpatrzeniem i odpowiedzią na skargę/wniosek;

4. Wysyłając dane przyjmuje Pan/Pani do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację/skargę/wniosek. Brak danych umożliwiających zidentyfikowanie (imię i nazwisko) oraz danych adresowych (e-mail lub adres korespondencyjny) uniemożliwiających skierowanie odpowiedzi na reklamację/skargę/wniosek uniemożliwia ich przyjęcie i rozpatrzenie;

5. Zgodnie z obowiązującym prawem Pana/Pani dane będą przekazywane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie POLREGIO S.A., podmiotom świadczącym usługi hostingowe, usługi serwisowe, podmiotom uprawnionym do uzyskania danych, tj. organom publicznym na podstawie przepisów prawa dla celów związanych z prowadzonym postępowaniami (karnymi, cywilnymi, administracyjnymi), podmiotom świadczącym usługi pocztowe celem wysyłki do Pani/Pana korespondencji. W przypadku zgłoszenia, którego rozpatrzenie leży w kompetencjach innego podmiotu, POLREGIO S.A. przekaże zgłoszenie do właściwego podmiotu o czym Pani/Pan zostaną poinformowani. Podmiotami tymi w szczególności mogą być przewoźnicy świadczący usługi kolejowego transportu pasażerskiego, operatorzy elektronicznych kanałów sprzedaży biletów oraz zarządcy infrastruktury kolejowej.

6. Przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych jest niezbędne (na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. a, b, c ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych) do wykonania umowy, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze, oraz na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona;

7. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane na okres trwania umowy, a także po jej wygaśnięciu w określonych przypadkach:

- 5 lat – w zakresie dokumentów powstałych i związanych z usługą przewozu, w tym reklamacji;

- 10 lat – w zakresie skarg i wniosków;

W przypadku prowadzenia postępowań sądowych czas przechowywania danych może ulec wydłużeniu na czas trwającego postępowania bądź dłuższy, w zależności od obowiązków nałożonych przez przepisy prawa, ponadto dane mogą być archiwizowane zgodnie z przepisami ustaw o państwowym zasobie archiwalnym;

8. Pana/Pani osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy do Google LLC w oparciu o odpowiednie zabezpieczenia prawne, którymi są standardowe klauzule umowne ochrony danych osobowych, zatwierdzone przez Komisję Europejską. Ponadto Pani/Pana dane mogą być przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy, w związku ze świadczeniem usługi przewozu wspólnie z innym przewoźnikiem spoza tego obszaru, na podstawie zgody oraz zapisów umów pomiędzy przewoźnikami;

9. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;

10. Posiada Pan/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Ochrony Danych Osobowych gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;

11. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

miejscowość ……., dnia ……, podpis …….

<u>WYPEŁNIA PRZEWOŹNIK</u>:

Przyjęto:
miejscowość …… ....., data i godz. przyjęcia…… ,
podpis osoby przyjmującej …….

(miejsce na odcisk datownika) (miejsce na stempel kasy)