

ZGŁASZAJĄCY:[illegible][illegible][illegible][illegible]

Nr telefonu kontaktowego:

[illegible]

Podając go wyrażasz zgodę na przetwarzanie adresu e-mail przez POLREGIO S.A. w celu rozpatrzenia i odpowiedzi na wniosek/skargę/reklamację.

[illegible]

Nr konta bankowego (dotyczy reklamacji):

[illegible]

* Data podróży:

--	--	--	--

--	--	--

--	--	--	--	--	--	--

[illegible]

--	--	--	--	--

[illegible]

--	--	--	--	--

ZAŁĄCZNIKI (np. kopie biletów, kopie dokumentów poświadczających prawo do ulgi, kopie innych dokumentów związanych z roszczeniem):

.....

.....

.....

.....

*** TREŚĆ SPRAWY** (opis i uzasadnienie reklamacji/skargi/wniosku):

.....

.....

.....

..... miejscowość, dnia, * podpis

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

dla pasażerów korzystających z usługi przewozu w związku ze składanymi skargami, wnioskami i reklamacjami

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych		v. 2.4
Administrator danych	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest spółka POLREGIO S.A. z siedzibą w Warszawie (01-217), ul. Kolejowa 1; (dalej: „Spółka”), email: info@polregio.pl	
Inspektor Ochrony Danych	Spółka wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, który pełni funkcję kontaktową we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych pod adresem mailowym: iod@polregio.pl oraz korespondencyjnie na adres siedziby: POLREGIO S.A., Warszawa 01-217, ul. Kolejowa 1;	
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane: a) Jeżeli składa Pani/Pan skargę/wniosek do celów związanych z rozpatrzeniem i odpowiedzią na skargę/wniosek, tj. w celu wykonania obowiązków prawnych ciążyących na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), na podstawie art. 28 Rozporządzenia 2021/782 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym; b) Jeżeli składa Pani/Pan reklamację: - do celów związanych z rozpatrzeniem i odpowiedzią na reklamację usługi przewozu tj. w celu wykonania obowiązków prawnych ciążyących na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), na podstawie art. 55 ust. 2 Rozporządzenia 2021/782 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz art.75 Ustawy Prawo Przewozowe oraz Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego; - do celów związanych z rozpatrzeniem i odpowiedzią na reklamację usługi przewozu , w zakresie danych nieobowiązkowych jak numer telefonu, na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona (art. 6 ust. 1 lit a RODO). c) Każdorazowo w celu obrony lub dochodzenia roszczeń , tj. w uzasadnionym interesie administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)	

Kategorie danych osobowych	Skargi i wnioski Podając dane przyjmuje Pani/Pan do wiadomości, iż podanie danych osobowych może być konieczne do rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na skargę/wniosek. Brak tych danych może uniemożliwić przyjęcie, rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na skargę/wniosek. Reklamacje Podając dane przyjmuje Pani/Pan do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest konieczne do rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację. Brak danych w postaci imienia i nazwiska, danych adresowych (adres korespondencyjny, e-mail jeżeli komunikacja odbywa się drogą elektroniczną), danych umożliwiających zwrot należności (nr rachunku bankowego lub adres do przekazu pocztowego), jeżeli przedmiotem reklamacji jest zwrot ceny zakupu biletu, uniemożliwia przyjęcie, rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na reklamację. W przypadku wyrażenia zgody, Spółka może przetwarzać również numer telefonu.
Odbiorcy danych	Pani/Pana dane mogą być przekazywane: - podmiotom przetwarzającym je na zlecenie POLREGIO S.A. na podstawie zawartych umów powierzenia, w szczególności podmiotom świadczącym usługi hostingowe, dostawcom oprogramowania i serwisującym oprogramowanie, podmiotom świadczącym usługi niszczenia dokumentów bądź innych nośników, - podmiotom uprawnionym do uzyskiwania danych na podstawie przepisów prawa, w szczególności organom administracji, sądom i organom ścigania, - podmiotom świadczącym usługi prawne, audytowe, w tym biegłym rewidentom, audytorom w obszarze IT i cyberbezpieczeństwa, - podmiotom świadczącym usługi pocztowe, - w przypadku zgłoszenia, którego rozpatrzenie leży w kompetencjach innego podmiotu, POLREGIO S.A. może przekazać zgłoszenie do właściwego podmiotu. Podmiotami tymi w szczególności mogą być przewoźnicy świadczący usługi kolejowego transportu pasażerskiego, operatorzy elektronicznych kanałów sprzedaży biletów oraz zarządcy infrastruktury kolejowej, - do Archiwum Państwowego.
Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy	Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy do Google LLC w oparciu o decyzję Komisji Europejskiej o adekwatności USA, w ramach programu Data Privacy Framework. 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. Może Pani/Pan uzyskać kopię opisu zabezpieczeń technicznych przekazywanych do państwa trzeciego.
Okres przechowywania danych	Skargi i wnioski Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia skargi/wniosku, a następnie w celach archiwizacyjnych przez okres 25 lat w archiwum zakładowym, zgodnie z obowiązującym administratora Jednolitym Rzeczkowym Wykazem Akt. Reklamacje Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji, a następnie w celach archiwizacyjnych przez okres 5 lat (rozpoczynając od dnia 1 stycznia roku następnego po zakończeniu sprawy), zgodnie z obowiązującym administratora Jednolitym Rzeczkowym Wykazem Akt.
Prawa osoby, której dane dotyczą, w tym prawo sprzeciwu	Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, sprzeciwu, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie danych dokonane na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Posiada Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
Informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji	Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu, ani zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.

Pełny tekst klauzuli informacyjnej znajduje się na stronie <https://polregio.pl/pl/o-firmie/polityka-prywatnosci/> w plikach do pobrania.

WYPEŁNIA PRZEWOŹNIK

Przyjęto: miejscowość, data i godzina przyjęcia,

podpis osoby przyjmującej,

.....
(pieczęćka jednostki przyjmującej zgłoszenie)