

POLITYKA ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI Z ZAKRESU JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG NA DWORCACH KOLEJOWYCH ZARZĄDZANYCH PRZEZ PKP S.A.

PKP S.A. jako zarządca dworców kolejowych świadczy na rzecz Klienta usługi własne oraz usługi udostępnione przez Partnerów biznesowych. Niniejsza Polityka zawiera zbiór zasad, którymi kieruje się PKP S.A. w procesie rozpatrywania skarg i reklamacji.

1. DEFINICJE

| | |
|--------------------------|---|
| Klient | - osoba fizyczna lub osoba prawna, korzystająca z dworca kolejowego zarządzanego przez PKP S.A. |
| Skarga | - każde wystąpienie kierowane do PKP S.A. przez Klienta, zawierające jego zastrzeżenia dotyczące jakości usług świadczonych przez PKP S.A. lub jej działalności. |
| Reklamacja | - każde wystąpienie kierowane do PKP S.A. przez Klienta zawierające jego roszczenie dotyczące jakości usług świadczonych przez PKP S.A. lub jej działalności. |
| Partner biznesowy | - podmiot współpracujący z PKP S.A. na zasadach odrębnie zawartych umów i porozumień. Zadaniem Partnera biznesowego jest świadczenie na terenie zarządzanym przez PKP S.A. usług kierowanych do Klienta |

2. FORMA SKŁADANIA SKARGI, REKLAMACJI

Klient może złożyć skargę/reklamację w wybrany przez siebie sposób, mając do dyspozycji poniższe formy:

- a) pisemnie na adres siedziby Centrali Spółki:
 - PKP S.A.**
 - Al. Jerozolimskie 142A,**
 - 02-305 Warszawa**
- b) elektronicznie:
 - na adres e-mail: kontakt@pkp.pl
 - poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na stronie internetowej www.pkp.pl/kontakt
- c) osobiście w stacjonarnym punkcie obsługi Klienta – InfoDworzec, wypełniając wniosek do zgłaszania reklamacji, skarg i opinii (Załącznik nr 1) w poniższych lokalizacjach:

Bydgoszcz Główna
ul. Zygmunta Augusta 7
85-082 Bydgoszcz

Kraków Główny
ul. Pawia 5a
31-154 Kraków

Warszawa Wschodnia
ul. Kijowska 20
03-743 Warszawa

Gdańsk Główny
ul. Podwale Grodzkie 2
80-895 Gdańsk

Łódź Fabryczna
Pl. Bronisława Sałacińskiego 1
90-001 Łódź

Warszawa Zachodnia
Al. Jerozolimskie 142
02-305 Warszawa

Gdynia Główna
Pl. Konstytucji 1
81-354 Gdynia

Poznań Główny
ul. Dworcowa 2 (poziom 1)
61-801 Poznań

Wrocław Główny
ul. Piłsudskiego 105
50-085 Wrocław

Katowice
Pl. Wilhelma Szewczyka 2
40-098 Katowice

Warszawa Centralna
Al. Jerozolimskie 54
00-024 Warszawa

POLITYKA ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI Z ZAKRESU JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG NA DWORCACH KOLEJOWYCH ZARZĄDZANYCH PRZEZ PKP S.A.

3. DANE NIEZBĘDNE DO PROCESOWANIA SKARGI, REKLAMACJI

- 3.1.** Skarga/reklamacja powinna zawierać:
- datę sporządzenia reklamacji,
 - imię i nazwisko,
 - adres do korespondencji (w przypadku wybrania pisemnej formy kontaktu),
 - adres e-mail (w przypadku wybrania elektronicznej formy kontaktu),
 - miejsce, datę i godzinę zdarzenia,
 - szczegółowy opis zdarzenia i uzasadnienie reklamacji,
 - załączniki, jeżeli są wymagane,
 - podpis – w przypadku reklamacji wnoszonej pisemnie.
- 3.2.** PKP S.A. może zwrócić się do Klienta z prośbą o dodatkową informację lub dokumentację dowodową w celu rozpatrzenia skargi/reklamacji.
- 3.3.** W przypadku przesłania przez Klienta do PKP S.A. tzw. danych osobowych szczególnych kategorii (dane osobowe ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych oraz przetwarzania danych genetycznych, danych biometrycznych w celu jednoznacznego zidentyfikowania osoby fizycznej lub danych dotyczących zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej tej osoby), należących do Klienta lub do innej osoby np.: danych dotyczących stanu zdrowia, konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie przez PKP S.A. udostępnionych danych osobowych, dotyczących stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod opieką, w celu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na przesłaną korespondencję. W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie przesłanych przez Klienta ww. danych osobowych szczególnych kategorii, dane te zostaną przez PKP S.A. usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania. Oświadczenia należy składać według wzoru z Załącznika nr 2.
- 3.4.** W przypadku skargi/reklamacji, która została przez PKP S.A. rozpatrzona a Klient kontaktuje się w jej sprawie ponownie, Klient proszony jest o zachowanie ciągłości korespondencji w sprawie.

4. PROCES ROZPATRYWANIA SKARGI, REKLAMACJI

- 4.1.** PKP S.A. dokłada wszelkich starań, aby proces rozpatrywania skargi/reklamacji przebiegał z zachowaniem zasady dbałości o dobro Klienta, był przeprowadzony w sposób rzetelny, obiektywny, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
- 4.2.** PKP S.A. rozpatruje skargę/reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
- 4.3.** W sprawach szczególnie złożonych, w których istnieje konieczność wydłużenia terminu rozpatrywania skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi, PKP S.A. informuje o tym fakcie Klienta:
- przekazując informację o przyczynie opóźnienia,
 - przedstawiając okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - określając przewidziany termin rozpatrzenia skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
- 4.4.** PKP S.A. kieruje się zasadą, iż odpowiedź na skargę/reklamację zawiera, pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zawartych w skardze/reklamacji.
- 4.5.** Odpowiedź na skargę/reklamację udzielana jest w formie wiadomości e-mail lub w formie pisemnej, zgodnie z wyborem Klienta dokonany w momencie składania skargi/reklamacji.
- 4.6.** PKP S.A. zastrzega sobie prawo do nie udzielenia odpowiedzi na skargę/reklamację, w przypadku gdy jej treść zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.
- 4.7.** W przypadku skargi/reklamacji, która nie dotyczy obszaru działalności PKP S.A., skarga/reklamacja, w miarę posiadanych możliwości, przekazywana jest do właściwego w sprawie podmiotu, a Klient informowany jest przez PKP S.A. o jej przekazaniu.

POLITYKA ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI Z ZAKRESU JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG NA DWORCACH KOLEJOWYCH ZARZĄDZANYCH PRZEZ PKP S.A.

5. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 5.1. PKP S.A. jest administratorem danych osobowych w rozumieniu 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, zwanego dalej RODO.
- 5.2. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych w PKP S.A.: iod@pkp.pl, www.pkpsa.pl.
- 5.3. Dane osobowe Klientów będą przetwarzane przez PKP S.A. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c), d), e), f) RODO jedynie w celu i zakresie niezbędnym do wykonania zadań administratora danych osobowych związanych z realizacją skargi/reklamacji.
- 5.4. PKP S.A. nie będzie przekazywać danych osobowych Klientów podmiotom trzecim o ile nie będzie się to wiązało z koniecznością wynikającą z realizacji skargi/reklamacji, ponieważ wiele zgłoszeń przesłanych dotyczy obszarów spółek powiązanych kapitałowo z PKP S.A. np. przewoźnicy kolejowi, jednakże zgodnie z obowiązującym prawem Państwa dane PKP S.A. może przekazywać podmiotom przetwarzającym je na nasze zlecenie np. dostawcom usług IT, audytorom, doradcom, na podstawie umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych oraz podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązującego prawa np. sądy lub organy ścigania (jeżeli wystąpią z żądaniem w oparciu o stosowną podstawę prawną).
- 5.5. PKP S.A. nie będzie przekazywać danych osobowych Klientów do państwa trzeciego, ani organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
- 5.6. PKP S.A. nie będzie podejmować zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania w rozumieniu RODO.
- 5.7. Dane osobowe Klientów będą przetwarzane przez okres niezbędny do obsłużenia skargi/reklamacji, chyba że niezbędny będzie dłuższy okres przetwarzania, np.: z uwagi na obowiązki archiwizacyjne, dochodzenie ewentualnych roszczeń lub inny obowiązek wymagany przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 5.8. Klientom przysługuje prawo do żądania od administratora danych dostępu do ich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych, jeżeli ono przysługuje na podstawie art. 20 RODO.
- 5.9. Podanie danych osobowych jest wymagane do rozpatrzenia skargi/reklamacji, odmowa podania danych osobowych skutkuje niemożnością rozpatrzenia skargi/reklamacji.
- 5.10. W oparciu o dane osobowe Klientów PKP S.A. nie będzie podejmowała zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania w rozumieniu RODO.
- 5.11. W przypadku wątpliwości odnośnie właściwego przetwarzania danych przez PKP S.A. Klientom przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

6. ORGANIZACJA PROCESU ZARZĄDZANIA REKLAMACJAMI, SKARGAMI

- 6.1. PKP S.A. zapewni powszechny dostęp do informacji o sposobach składania skargi/reklamacji:
 - na stronie www.pkpsa.pl,
 - w stacjonarnych punktach obsługi Klienta – „InfoDworzec”.
- 6.2. PKP S.A. analizuje dane na temat rozpatrywanych skarg/reklamacji i w uzasadnionych przypadkach podejmuje stosowne działania w celu usunięcia nieprawidłowości oraz przyczyn ich powstania.

7. ROZPATRYWANIE SPORÓW

- 7.1. PKP S.A. dąży do polubownego wyjaśniania sporów z Klientami.
- 7.2. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez PKP S.A. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl.
- 7.3. W przypadku braku porozumienia Stron, Klientowi przysługuje prawo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

Załączniki:

1. [Wniosek do zgłaszania reklamacji, skargi i opinii;](#)
2. [Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych szczególnych kategorii.](#)