

POLITYKA ROZPATRYWANIA WYSTĄPIEŃ KLIENTÓW Z ZAKRESU JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG NA STACJACH PASAŻERSKICH ZARZĄDZANYCH PRZEZ PKP S.A.

PKP S.A. jako operator stacji pasażerskich 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, zgłoszeń, skarg i reklamacji (zwanymi łącznie wystąpieniami).

1. DEFINICJE

Klient	- osoba fizyczna lub osoba prawna, korzystająca ze stacji pasażerskiej zarządzanej przez PKP S.A.
Zgłoszenie	- zapytanie, opinia dotyczące działalności PKP S.A., w zakresie funkcjonowania stacji pasażerskich i świadczonych usług.
Skarga	- wystąpienie kierowane do PKP S.A. przez Klienta, zawierające jego zastrzeżenia dotyczące jakości usług świadczonych przez PKP S.A.
Reklamacja	- żądanie od PKP S.A. zachowania się w określony sposób za wyrządzoną szkodę na terenie stacji pasażerskich zarządzanych przez PKP S.A., w tym o charakterze: szkody, zdarzenia powodującego szkodę i mającego związek przyczynowo - skutkowy pomiędzy szkodą, a zdarzeniem powodującym szkodę.
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 WYSTĄPIEŃ

Klient może złożyć wystąpienie w wybrany przez siebie sposób, mając do dyspozycji poniższe formy:

- pisemnie na adres siedziby Centrali Spółki:

PKP S.A.
Al. Jerozolimskie 142A,
02-305 Warszawa
- elektronicznie:
 - na adres e-mail: kontakt@pkp.pl
 - poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na stronie internetowej <http://www.pkp.pl/pl/kontakt/formularz-zgloszeniowy>
- osobiście w stacjonarnym punkcie obsługi Klienta – InfoDworzec, wypełniając formularz zgłoszeniowy (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 WYSTĄPIEŃ KLIENTÓW Z ZAKRESU JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG NA STACJACH PASAŻERSKICH ZARZĄDZANYCH PRZEZ PKP S.A.

3. DANE NIEZBĘDNE DO PROCESOWANIA WYSTĄPIEŃ

- 3.1.** Reklamacja powinna zawierać:
- imię i nazwisko Klienta,
 - adres do korespondencji,
 - adres e-mail,
 - miejsce, datę i godzinę zdarzenia,
 - szczegółowy opis zdarzenia i uzasadnienie reklamacji,
 - załączniki, jeżeli są wymagane,
 - podpis – w przypadku reklamacji wnoszonej pisemnie.
- 3.2.** Skarga/Zgłoszenie powinna zawierać:
- adres do korespondencji (w przypadku wybrania listu tradycyjnego),
 - adres e-mail (w przypadku wybrania elektronicznej formy kontaktu).
- 3.3.** PKP S.A., może zwrócić się do Klienta z prośbą o dodatkową informację lub dokumentację dowodową w celu rozpatrzenia skargi/reklamacji.
- 3.4.** 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, konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie przez PKP S.A. udostępnionych danych osobowych szczególnych kategorii np. 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, a wystąpienie nie będzie rozpatrzone. Oświadczenia należy składać według wzoru z Załącznika nr 2.
- 3.5.** 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 WYSTĄPIEŃ

- 4.1.** PKP S.A. dokłada wszelkich starań, aby proces rozpatrywania wystąpień 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 wystąpienia 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 wystąpienia 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 wystąpienia i udzielenia odpowiedzi.
- 4.4.** PKP S.A. kieruje się zasadą, iż odpowiedź na wystąpienie zawiera pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zawartych w skardze/reklamacji.
- 4.5.** Odpowiedź na wystąpienie udzielana jest w formie wiadomości e-mail lub w formie pisemnej, zgodnie z wyborem Klienta dokonany w momencie składania wystąpienia.
- 4.6.** Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z PKP S.A. jest język polski.
- 4.7.** PKP S.A. zastrzega sobie prawo do nie udzielenia odpowiedzi na wystąpienie w przypadku, gdy treść wystąpienia zawiera wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.
- 4.8.** W przypadku wystąpienia, które nie dotyczy obszaru działalności PKP S.A., wystąpienie, w miarę posiadanych możliwości, przekazywane jest do właściwego w sprawie podmiotu, a Klient informowany jest przez PKP S.A. o jego przekazaniu.

POLITYKA ROZPATRYWANIA WYSTĄPIEŃ KLIENTÓW Z ZAKRESU JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG NA STACJACH PASAŻERSKICH 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.pkp.pl/RODO.
- 5.3. Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez PKP S.A. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c), d) i f) RODO jedynie w celu i zakresie niezbędnym do wykonania zadań administratora danych osobowych związanych z procesem realizacji skargi/reklamacji, udzielania odpowiedzi na złożone zgłoszenia oraz dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń.
- 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. W przypadku, gdy skarga /reklamacja dotyczy obszarów spółek powiązanych kapitałowo z PKP S.A. np. przewoźnicy kolejowi, dane osobowe Klientów mogą być udostępnione do tych podmiotów (<http://www.pkp.pl/pl/serwis-korporacyjny/nadzor-wlascielski>) w zakresie niezbędnym do realizacji skargi/reklamacji. Ponadto zgodnie z obowiązującym prawem PKP S.A. może przekazywać dane Klientów podmiotom współpracującym (odbiorcom) w szczególności podmiotom współpracującym przy obsłudze skarg i reklamacji, świadczącym usługi informatyczne, fakturowania, rozliczania należności, doręczania korespondencji przesyłek, prawne, windykacyjne, archiwizacji, a także 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. 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.
- 5.7. Klientom przysługuje prawo do żądania od PKP S.A. dostępu do ich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Uprawnienia te będą realizowane przez PKP S.A. w granicach obowiązujących przepisów prawa.
- 5.8. Podanie danych osobowych jest wymagane do rozparzenia skargi/reklamacji, odmowa podania danych osobowych skutkuje niemożnością rozpatrzenia skargi/reklamacji.
- 5.9. W oparciu o dane osobowe Klientów PKP S.A. nie będzie podejmowała zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania w rozumieniu RODO.
- 5.10. 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 WYSTĄPIENIAMI

- 6.1. PKP S.A. zapewnia powszechny dostęp do informacji o sposobach składania wystąpień:
 - na stronie www.pkp.pl,
 - w stacjonarnych punktach obsługi Klienta – „InfoDworzec”.
- 6.2. PKP S.A. analizuje wystąpienia Klientów w celu poprawy jakości świadczonych usług.

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. [Formularz zgłoszeniowy;](#)
2. [Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych szczególnych kategorii.](#)