……………………….………………..
(Imię i nazwisko podróżnego)

Miejscowość ……………… data ………..……..

……………………………………..……..
(Adres zamieszkania)

PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
81-002 Gdynia, ul. Morska 350A

……………… …………….……….
(Kod pocztowy) **(Miejscowość)**
(Telefon kontaktowy)……………………………………………………………………………………………
(podanie dobrowolne, w celu przyśpieszenia kontaktu)

Jeżeli wyraża Pan/Pani zgodę na przesłanie odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną prosimy o wpisanie adresu e-mailowego (czytelnie).
Adres e-mail ……

Nr rachunku bankowego □□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□

REKLAMACJA
DOTYCZĄCA ZWROTU ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIEWYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZD

Zwracam się z prośbą o zwrot należności za bilet* ……………………………seria, nr……………………………..……
Wydany ** ………………………………… na kwotę ……………………..

Przyczyna niewykorzystania biletu:

……………………………………………………………………………………………………...……………………
………
………

Załączniki:
Bilet lub kopia nr …………………………
Inne dokumenty ………………………………………………………………………...

…………………………………………… ……………………………………………
(Potwierdzenie przyjęcia reklamacji) (Czytelny podpis składającego reklamację)
Data, godzina, czytelny podpis, pieczęć

* jednorazowy, na przejazdy wielokrotne, według oferty specjalnej
** stacja/przystanek osobowy, nr kasy, nr automatu, w pociągu, telefon komórkowy, platforma internetowa

POUCZENIE

1) Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-PKP SKM),
2) Regulamin internetowej sprzedaży biletów PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. przez platformę internetową (I–PKP SKM),
3) Taryfa przewozowa (TP-PKP SKM) zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. "Taryfa Pomorska" wraz z Cennikiem usług przewozowych PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (C-PKP SKM),
4) Warunki taryfowe stosowania oferty pozataryfowej PROMOCYJNY BILET MIESIĘCZNY „TANDEMOWY",
5) Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB).

Zakres praw i obowiązków pasażerów, oprócz przepisów określonych powyżej regulują ponadto:
1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1262 z późn. zm.),
2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

Przepisy, o których mowa wyżej zamieszczone są na stronie internetowej **www.skm.pkp.pl** oraz udostępnione do wglądu w kasach biletowych PKP SKM. W przypadku zwrotu biletu na przejazd jednorazowy od należności podlegającej zwrotowi ***potrąca się przy jej wypłacie 10 % odstępnego*** (podstawa prawna § 17 ust. 6 RPO-PKP SKM). W przypadku zwrotu biletów odcinkowych miesięcznych/tygodniowych imiennych od należności podlegającej zwrotowi ***potrąca się przy jej wypłacie 10% odstępnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż 50 zł*** (podstawa prawna § 18 ust. 3 RPO-SKM). *Zwrot biletu na przejazd (poświadczonego zgodnie z § 17 ust. 2 RPO - PKP SKM) lub jego wymiana mogą być ograniczone lub wykluczone (w przypadkach określonych przepisami). Od należności zwracanej za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd potrącane jest odstępne, chyba że odstąpienie od umowy przewozu nastąpi z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.*

Zapoznałem/am się z treścią pouczenia …………………………………………………
(data, podpis)

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej: …………………………………………………………
/seria i nr biletu/

…………………………... …………………………..
/data i godz. przyjęcia/ */podpis przyjmującego/* */pieczęć jednostki/punktu odprawy uprawnionego do przyjęcia reklamacji/*

KLAUZULA INFORMACYJNA

W związku ze złożoną reklamacją informujemy[1], iż:

1. *Administratorem Państwa danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia – dalej PKP SKM.*
2. *Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych w PKP SKM: daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.*
3. *Przetwarzamy Państwa dane osobowe wg zapisów art. 6 ust. 1 lit. c RODO podczas rozpatrywania złożonych przez Państwa reklamacji z tytułu sprzedaży:*
   1) *biletów wg Taryfy Pomorskiej,*
   2) *wg Oferty Wspólny Bilet.*

Informujemy, że PKP SKM podpisała umowę na Współadministrowanie danymi w ramach - WSPÓLNY BILET (zwany danej WB). Współadministratorami w zależności od trasy zakupionego biletu mogą być:

a) *„PKP INTERCITY" S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142A, 02-305 Warszawa,*
b) *„POLREGIO" S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolejowej 1, 01-217 Warszawa,*
c) *„Łódzka Kolej Aglomeracyjna" Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul. Generała Romualda Traugutta 25, 90-113 Łódź,*
d) *„Koleje Mazowieckie – KM" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa,*
e) *Arriva RP Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Kościuszki 71/404, 87-100 Toruń,*
f) *Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań,*
g) *„Koleje Małopolskie" Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Wodnej 2, 30-556 Kraków,*
h) *Koleje Śląskie Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice,*
i) *„Koleje Dolnośląskie" S.A., z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica.*

Każdy z Organizatorów dokłada należytej staranności, by zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania Państwa danych i do każdego możecie Państwo zwrócić się z wszelkimi pytaniami. Nasze zadania dzielimy między sobą w wyraźny sposób. Każdy z Współadminstratorów dostarcza natomiast wiedzę i doświadczenie, by realizacja naszej usługi była dla Państwa jak najbardziej profesjonalna. Więcej szczegółów w tym zakresie znajdziecie Państwo w zakładce http://www.skm.pkp.pl/polityka-prywatnosci/

Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych, w przypadku WB, mogą Państwo uzyskać kontaktując się z Inspektorami Ochrony Danych powołanymi przez wyżej wymienionych współadministratorów danych za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresami e-mail:

_ _

a) *iod@intercity.pl*
b) *iod@polregio.com.pl*
c) *iod@lka.lodzkie.pl*
d) *iod@mazowieckie.com.pl*
e) *iodo@arriva.pl*
f) *iod@koleje-wielkopolskie.com.pl*
g) *iod@malopolskie.com.pl*
h) *iodo@kolejeslaskie.com*
i) *iod@kolejedolnoslaskie.eu*

4. *Odbiorcą Państwa danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi (jeśli sprawa będzie tego wymagała) i inne podmioty współpracujące z PKP SKM, a w szczególności te, którym powierzono przetwarzanie danych np. podmioty prowadzące kasy agencyjne, kancelaria prawna obsługującą PKP SKM. W przypadku WB współadministratorzy i podmioty, którym inni współadministratorzy powierzyli dane oraz kancelarie prawne ich obsługujące.*
5. *PKP SKM przetwarza również Państwa dane (jako podmiot przetwarzający) jeżeli złożycie reklamację, skargę dotyczącą innego przewoźnika kolejowego na podstawie umów powierzenia (uprawniających do przetwarzania tych danych) zawartych z innymi przewoźnikami kolejowymi. Po rozpoznaniu sprawy Państwa dane udostępniane są przewoźnikowi, którego sprawa dotyczy.*
6. *Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.*
7. *Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku, natomiast współadministratorzy będą przechowywać Państwa dane przez okres niezbędny dla realizacji celu.*
8. *Posiadają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. Z zastrzeżeniem, iż Administrator ma prawo odmówić usunięcia/ograniczenia Państwa danych, jeżeli są one niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy przepisów prawa lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.*
9. *Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (https://uodo.gov.pl/pl/83/153), gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.*
10. *Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b i § 6 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.)).*
11. *Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu. W przypadku WB Państwa dane, których współadministratorem jest PKP SKM nie będą również przetwarzane w sposób jw., natomiast u innych współadministratorów - zgodnie z obowiązującymi u danego współadministratora zasadami.*

[1] Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych) zwanej dalej „RODO".