

Kategoria

[Rozpatrywanie odwołań](#)

# Skargi i reklamacje

## SKARGI:

Podróżny może złożyć skargę dotyczącą nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z rozporządzenia UE 2021/782, jakości usług świadczonych przez Spółkę KM, zachowania pracowników Spółki KM, niewywiązania się Spółki KM z zawartej umowy przewozu, oferty przewozowej, obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub w każdej innej sprawie, będącej w kompetencji Spółki KM, w terminie 3 miesięcy od daty zdarzenia, którego ona dotyczy, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu, numer służbowy pracownika obsługi pociągu/kontrolera, itp.).

Skargi mogą być składane:

1. korespondencyjnie na adres pocztowy:  
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
Biuro Zarządu  
ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa;
2. w kasach biletowych;
3. osobiście w siedzibie Spółki KM przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie;
4. za pośrednictwem *Formularza internetowego do zgłaszania reklamacji, skarg i pochwały* dostępnego na stronie internetowej Spółki KM, tj.  
<https://www.mazowieckie.com.pl/pl/form/skargi-reklamacje-i-pochwaly>.

Spółka KM nie udziela odpowiedzi na skargi, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego, dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy przewozu oraz adresu do korespondencji, na który ma zostać przekazana odpowiedź na pismo lub jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

## REKLAMACJE:

Podróżny może złożyć do Spółki KM reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika.

Reklamację można składać:

1. w Wydziale Skarg i Reklamacji w siedzibie Spółki KM;
2. w dowolnym punkcie odprawy;
3. przesyłką pocztową na adres:  
„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.  
Wydział Skarg i Reklamacji  
ul. Lubelska 26  
03-802 Warszawa;
4. za pośrednictwem *Formularza internetowego do zgłaszania reklamacji, skarg i pochwały* dostępnego na stronie internetowej Spółki KM, tj.  
<https://www.mazowieckie.com.pl/pl/form/skargi-reklamacje-i-pochwaly>.

Reklamacja powinna zawierać:

1. nazwę i adres siedziby KM;
2. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
3. załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu,
4. uzasadnienie reklamacji;
5. kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
6. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
7. podpis uprawnionego albo podróżnego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.

Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów.

Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania

oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów. Nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Oryginały dokumentów są zwracane Podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną.

## **INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH/DANYCH WRAŻLIWYCH:**

Administratorem podanych przez Podróżnego danych osobowych jest Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Administrator danych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem [iod@mazowieckie.com.pl](mailto:iod@mazowieckie.com.pl). Dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację lub skargę. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust 1 litera a Rozporządzenia *Parlamentu i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO)* oraz § 6 ust. 3 *Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 ze zm.). Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich przetwarzanie jest konieczne do udzielenia odpowiedzi na reklamację lub skargę. Dodatkowo Spółka KM przetwarza dane wrażliwe w przypadku, gdy osoba, której dane dotyczą, uzna, że takie dane są konieczne do prawidłowego rozpatrzenia sprawy i przekaże je wraz ze złożoną sprawą.

Dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do:

- 1) dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania;
- 2) wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie umieszczonych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania.

### **ODWOŁANIE:**

Po wyczerpaniu drogi reklamacji u przewoźnika podróżny może odwołać się do:

Urzędu Transportu Kolejowego  
Al. Jerozolimskie 134  
02-305 Warszawa

Infolinia: 801 044 080 lub 22 460 40 80 - czynna w dni robocze w godz. 8.15 - 16.15,  
adres e-mail: [pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl)

W przypadku otrzymania niesatysfakcjonującej odpowiedzi na reklamację, Podróżny ma również możliwość złożenia wniosku o wszczęcie postępowania polubownego prowadzonego przez Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Szczegółowe informacje w tym zakresie zostały zamieszczone na stronie internetowej: [www.pasazer.gov.pl](http://www.pasazer.gov.pl).