

Skargi i reklamacje

Dodano: 30 lipca, 2020

Stosowane procedury

Skargi i reklamacje z tytułu świadczonych usług, jak również wnioski przyjmowane

i rozpatrywane są na zasadach określonych w:

- Rozporządzeniu (WE) nr 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,
- Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.),
- Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r.

w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266).

Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z Regulaminem Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego, § 23, §24.

Podróżny może złożyć reklamację:

- z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz,
- z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- z tytułu odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia, uszkodzenia bądź utraty mienia spowodowanego wypadkiem związanym z ruchem kolejowym,
- gdy w związku z nieokazaniem biletu w pociągu, może udowodnić, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadał ważny dokument przewozu lub dokument

poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego,

- gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu tzn. bilet lub dokument poświadczający o uprawnieniu do zniżki, a który został zakwestionowany podczas przewozu w pociągu.

Skargi i wnioski składa się w formie pisemnej:

- na adres pocztowy spółki Koleje Wielkopolskie;
- na adres e-mail reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl;
- w kasie biletowej.

W przypadku skargi dotyczącej nieprawidłowego działania automatu biletowego w danym pociągu, zgłoszenie można również przekazać do pracownika drużyny konduktorskiej.

Reklamacje składa się w formie pisemnej:

- na adres pocztowy spółki Koleje Wielkopolskie;
- na adres e-mail reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl;
- w kasie biletowej.

Złożone skargi/reklamacje powinny zawierać:

- datę sporządzenia skargi/reklamacji;
- nazwę i adres przewoźnika;
- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej skargę/reklamację;

- tytuł oraz uzasadnienie skargi/reklamacji;
- kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
- podpis osoby uprawnionej do wniesienia skargi/reklamacji

Do skargi lub reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały bądź czytelne kopie dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego, wystawcę, notariusza) innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, biletu okresowego lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.

Reklamacje dotycząca zawartej umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty podróży mogą składać nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.

Odpowiedzi na skargi z zakresu praw i obowiązków podróżnego udzielane są w formie pisemnej w ciągu 20 dni od ich otrzymania. W uzasadnionych przypadkach pasażer zostaje poinformowany o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi.

Bieg przedawnienia zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty.

Od decyzji w sprawie reklamacji przysługuje Pasażerowi prawo jednokrotnego odwołania się do tutejszej Spółki od otrzymanej decyzji reklamacyjnej w celu ponownego rozpatrzenia sprawy.

Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.

usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).

Jednocześnie informujemy, że pasażerowi przysługuje również prawo odwołania do właściwego miejscowo sądu (zgodnie z § 6 ust.3 pkt 6, Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego, Dz. U. 2006 r. poz. 266 Nr 38 z późn. zm.).

Zgodnie z przepisami zawartymi w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym. Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

Urząd Transportu Kolejowego – Kontakt

Organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów zawartych w Rozporządzeniu (WE) nr 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym jest Urząd Transportu Kolejowego, do którego pasażerowie mają możliwość odwołania się.

Urząd Transportu Kolejowego

Al. Jerozolimskie 134

02-305 Warszawa

nr infolinii (czynna w dni robocze w godz. 8:15 – 16:15): **22**

460 40 80

Więcej informacji na stronie Urzędu Transportu Kolejowego –
<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie>