

### **Skarga/ wniosek/ reklamacja**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 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 i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U.UE.L.2016.119.1) (dalej: RODO) informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest spółka Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-897) przy ul. Składowej 5.  
Z Administratorem można się kontaktować:
  - a) listownie: ul. Składowa 5, 61-897 Poznań,
  - b) mailowo: [biuro@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:biuro@koleje-wielkopolskie.com.pl),
  - c) telefonicznie: 61-27-92-700.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych. Adres e-mail: [iod@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:iod@koleje-wielkopolskie.com.pl).
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia przesłanej korespondencji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a), c) RODO.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w przypadku reklamacji przez okres 5 lat, natomiast skargi przechowywane będą wieczyście – zgodnie z przepisami kancelaryjno-archiwalnymi obowiązującymi w Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być podmioty świadczące dla Administratora usługi IT, prawne i pocztowe, podmioty współpracujące z Administratorem oraz inni odbiorcy legitymujący się interesem prawnym w pozyskaniu danych osobowych. W przypadku zgłoszenia, którego rozpatrzenie leży w kompetencjach innego podmiotu, Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. przekaże zgłoszenie do właściwego podmiotu o czym Pani/Pan zostanie poinformowana/y. Podmiotami tymi w szczególności mogą być przewoźnicy świadczący usługi kolejowego transportu pasażerskiego, operatorzy elektronicznych kanałów sprzedaży biletów oraz zarządcy infrastruktury kolejowej.
6. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
7. W stosunku do Pani/Pana danych osobowych nie będą podejmowane czynności polegające na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
8. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści Pani/Pana danych osobowych, prawo do ich sprostowania, prawo do przenoszenia, prawo żądania ich usunięcia po upływie wskazanego okresu lub ograniczenia ich przetwarzania.
9. Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO), ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uzasadnione jest, że Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z celem, do którego zostały zebrane.
10. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu udzielenia odpowiedzi na Pani/Pana zgłoszenie (par. 8 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz par. 5b Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego).

11. Przesłanie skargi/wniosku/reklamacji jest jednoznaczne z wyrażeniem przez Panią/Pana zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.