

Aneks nr 18
do Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt
przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO - SKM)

1. W Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM), przyjętym do stosowania Uchwałą nr 134/2016 Zarządu PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., z dnia 6 lipca 2016 r. z późn. zm., wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 7a. ust. 1 w pkt 4 kropkę zastępuje się przecinkiem i dodaje pkt 5 i 6 w brzmieniu:

- „5) Arriva RP Sp. z o.o.,
- 6) Koleje Śląskie Sp. z o.o. (po ogłoszeniu).”

2) § 9 ust. 7 otrzymuje brzmienie:

„7. W razie odmowy zapłacenia należności kierownik pociągu/konduktor/osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego, a w razie odmowy okazania dokumentu ma prawo ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go, za protokołem przekazania osoby ujętej, w ręce Policji lub innego organu porządkowego, który ma prawo do zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości.”

3) § 11 ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd na odległość nie mniejszą niż 50 km, SKM rozpatruje na podstawie pisemnej reklamacji, do której należy dołączyć oryginał biletu. Przy zwrocie takiego biletu, który jest fakturą, SKM wystawia fakturę korektę. Oryginał tego biletu jest zwracany podróżnemu wraz z rozpatrzeniem reklamacji oraz fakturą.”

4) w § 17:

a) ust. 8 otrzymuje brzmienie:

„8. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli biletów są przetwarzane zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. z 2016 r., poz. 922), którą stosuje się do dnia 24 maja 2018 r., natomiast zapisy Rozporządzenia (UE) nr 679/2016 Parlamentu Europejskiego i Rady stosuje się od dnia 25 maja 2018 r.”;

b) ust. 11 otrzymuje brzmienie:

„11. Wykazaną w wezwaniu kwotę do zapłaty należy uiścić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie lub w wyznaczonych punktach przyjmowania opłat, podanych na odwrocie wezwania, przy czym nie przyjmuje się opłat za wezwania w kasach biletowych innych przewoźników, którzy prowadzą sprzedaż biletów SKM (tj. „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. lub „PKP Intercity” S.A. lub „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. lub Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. lub Arriva RP Sp z o.o. lub Koleje Śląskie Sp. z o.o. po ogłoszeniu). Za dzień zapłaty uznaje się wpływ środków na rachunek bankowy SKM.”;

5) § 23 ust. 15 otrzymuje brzmienie:

„15. Oryginały dokumentów dołączonych do reklamacji bądź o których mowa w ust. 14 są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa Poczтового. Zwracany oryginał biletu, za który podróżny otrzymał zwrot należności, opatrzony zostaje adnotacją według poniższego wzoru:

„Zwrot należności za bilet w ramach reklamacji, nr sprawy, parafka pracownika SKM.”

6) we wzorach druków:

a) wzór nr 2 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 1 do niniejszego aneksu:

- b) wzór nr 15 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 2 do niniejszego aneksu;
- c) wzór nr 28 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 3 do niniejszego aneksu;
- d) wzór nr 29 otrzymuje brzmienie jak w załączeniu nr 4 do niniejszego aneksu;
- e) wzór nr 30 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 5 do niniejszego aneksu;
- f) wzór nr 31 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 6 do niniejszego aneksu;
- g) wzór nr 32 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 7 do niniejszego aneksu;
- h) wzór nr 33 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 8 do niniejszego aneksu;
- i) wzór nr 34 otrzymuje brzmienie jak w załączniku nr 9 do niniejszego aneksu.

2. Zmiany obowiązują od dnia 25 maja 2018 r.

Pokwitowanie zatrzymania dokumentu


strona czołowa

 SKM szybka kolej miejska <small>PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.</small>	<p>..... stempel przewoźnika</p> <p style="text-align: center;">POKWITOWANIE</p> <p>Seria A № 000000000</p> <p>wydane..... dzień, miesiąc (słownie), rok</p> <p>w pociągu nr relacji</p> <p>przez..... stanowisko służbowe, nr identyfikacyjny, jednostka służbowa</p> <p>jako potwierdzenie zatrzymania</p> <p>..... nazwa dokumentu</p> <p>seria i numer..... wydanego przez.....</p> <p>dla</p> <p>..... imię i nazwisko</p> <p>..... imię i nazwisko osoby posługującej się dokumentem</p> <p>..... dokładny adres</p> <p>powód zatrzymania dokumentu</p> <p>..... podstawa prawna: art. 33a ust. 7 pkt 3 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn.zm.)</p> <p>..... podpis osoby przyjmującej pokwitowanie</p> <p style="text-align: right;">..... podpis i stempel osoby wystawiającej pokwitowanie</p> <p><small>PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-180-15-02</small></p>
---	---

strona odwrotna

<p>KLAUZULA INFORMACYJNA</p> <p>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) informujemy, iż:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Morskiej 350A 81-002 Gdynia.2. Inspektorem ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. jest Pani Agnieszka Tokarska daneosobowe@skm.pkp.pl, tel. 58 721 29 69.3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia, w celu oddania pozostawionego dokumentu właściwemu organowi lub ustalenia jego autentyczności.4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą komisariaty policji lub wystawcy dokumentów.5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat od momentu wystawienia Pokwitowania.7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.9. Podanie przez Panią/Pana danych jest wymogiem prawnym, co wynika z przypisu prawa art. 33a ust. 7 pkt 3 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1983).10. Pani/Pana dane nie będą przechowywane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.
--

Wezwanie do zapłaty (część dla podróżnego) – strona czołowa

WEZWANIE do zapłaty		Nazwisko	
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Spółka z o.o. ul. Morska 350A 81-002 Gdynia tel. 058 721 27 78, NIP 958-13-70-612 (w dni robocze, w godzinach 9:00-14:00)		Imię	
Pouczenie - strona odwrotna		Adres zamieszkania	
Señal AB Nr 000000		kod pocztowy	
		ulica	
		miejscowość	
		nr domu	
		nr lokalu	
Przejazd nastąpił:		Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt) zł	
w dniu o godzinie		Uwaga: Uregulowanie należności w terminie do 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 45%	
od stacji		Opłata dodatkowa 1) zł	
do stacji		Potrac. ceny okazanych biletów zł	
przez		Do zapłaty: zł	
poc. SKM Nr w kl. 2 km		Do zapłaty w ciągu dni zł	
<small>KLASOWANIE ODRĘCZNA</small>			
<small>1. Zgodnie z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. w sprawie Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2017r., poz. 1983) oraz Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranich ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14 poz. 117) oraz Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.) z zastrzeżeniem treści pkt 2. wezwania z powołaniem się na numer niniejszego wezwania, można składać w każdym punkcie odprawy PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (kasy biletowe) w godz. 08.00 - 19.00, w siedzibie Spółki oraz siedzibie Wydziału Obsługi Posprzedawców mieszcząccej się w budynku Dworca Podmiejskiego Gdynia Główna w godz. 08.00 - 14.00 w dni robocze lub wysłać na adres: ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia.</small>			
Miejsce ujawnienia (przedza)		Rodzaj ulgi % ustawowa % handlowa	
Dane osobowe podróżnego		Uwagi organu kontrolnego	
PESEL <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Imiona rodziców Dokument / oświadczenie podróżnego *)		Uwagi podróżnego	
Data urodzenia		Potwierdzam odbiór wezwania ODMOWA ODBIORU	
Rodzaj dokumentu tożsamości			
Seria i Nr dok.		Czytelny podpis podróżnego	
Wydanego przez		Sporządził: Numer identyfikacyjny i nazwa pracodawcy	
Miejscowość wydania Data wyd.			
<small>*) niepotrzebne skreślić</small>			
<small>PKP SKM w Trójmieście Sp z o.o. H-103-14-09 DKK 0000/17</small>			

(część 1- strona odwrotna)

POUCZENIE	
<p>Wskazaną drugostronnie kwotę w rubryce "Do zapłaty" należy wpłacić w ciągu 14 dni (wpłata w ciągu 7 dni skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej o 45%) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek BGK Oddział w Gdańsku 93 1130 1121 0080 0116 9520 0015 albo w dowolnym punkcie odprawy PKP SKM (w godz. 08.00 - 19.00) lub w kasie przewoźnika w Gdyni ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia (w godz. 08.00 - 14.00 w dni robocze).</p> <p>UWAGA: Pod pojęciem „7 dni” rozumie się 7 kolejnych dni kalendarzowych, liczonych począwszy od dnia następnego po dniu wystawienia niniejszego wezwania do zapłaty. Jeżeli ostatni dzień tego terminu przypada na dzień ustawowo wolny od pracy (nieдіeńia i święta), to za ostatni dzień terminu „7 dni” uznaje się dzień następný.</p> <p>Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych do kasy biletowej PKP SKM lub dzień uznania wskazanego do zapłaty rachunku bankowego PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. W przypadku niedokonania wpłaty, PKP SKM w Trójmieście Spółka z o.o. może dokonać sprzedaży niniejszej wiesztytelności w celu jej dalszego dochodzenia wszelkimi dozwolonymi przez prawo środkami zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2017r., poz. 1983).</p> <p>Reklamacje w formie pisemnej, w trybie i na warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.) z zastrzeżeniem treści pkt 2. wezwania z powołaniem się na numer niniejszego wezwania, można składać w każdym punkcie odprawy PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (kasy biletowe) w godz. 08.00 - 19.00, w siedzibie Spółki oraz siedzibie Wydziału Obsługi Posprzedawców mieszcząccej się w budynku Dworca Podmiejskiego Gdynia Główna w godz. 08.00 - 14.00 w dni robocze lub wysłać na adres: ul. Morska 350A, 81-002 Gdynia.</p>	
Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem tel.: 58 721 27 78 w godzinach 08.00 - 14.00	
<p>Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ugowych przejazdów, albo posiadający ważny w dniu przejazdu i zakupiony przed przejazdem imienny bilet okresowy - którego nie okazał w pociągu - może w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu) przesać, względnie złożyć reklamację dołączając:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kopię dokumentu lub biletu okresowego imiennego, • kopię wezwania do zapłaty, • kopię do wodu wnieśienia opłaty manipulacyjnej lub wydania dyspozycji zapłaty w kwocie 12,80 zł na ww. nr rachunku bankowego, • w przypadku biletów metropolitalnych do ww. dokumentów należy dołączyć kopię dokumentu stwierdzającego ważność biletu (np. historia odładowań, paragon itp.). <p>Tylko łączne spełnienie wszystkich wymaganych powyżej warunków w terminie 7 dni, skutkować będzie pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji (podstawa prawna: Ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1983) oraz Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.)).</p> <p>Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji SKM może, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od 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 bezpłatnych lub ugowych przejazdów. Nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.</p>	
<p>Opłata dodatkowa pobierana jest na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranich ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14 poz. 117).</p>	
<p>1) naliczoną należność za przejazd bez ważnego biletu / przewóz rzeczy / zwierząt *) należy wpłacić w ciągu 14 dni za załączonym przekazem.</p> <p>2) wezwanie do zapłaty waży wyłącznie w odniesieniu do stacji przystanku - do stacji przystanku - po danym na wezwaniu do zapłaty.</p>	

.....
(Imię i nazwisko)

....., dn.
(Miejscowość)

.....
(ulica, nr domu, nr mieszkania)

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

.....
(kod pocztowy, miejscowość)

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA UMORZENIA NALEŻNOŚCI WYNIKAJĄCYCH Z WEZWANIA DO ZAPŁATY

Upieram się o umorzenie należności określonych w wezwaniu serii nr
wystawionego z powodu:

- nie okazania w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdów ulgowych *)
- nie okazania w pociągu ważnego biletu okresowego imiennego *)

Do reklamacji dołączam:

- kopię dokumentu lub biletu okresowego imiennego,
- kopię wezwania do zapłaty,
- kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie zł.

POUCZENIE

Jeżeli nie zostaną spełnione wszystkie wyżej wymienione warunki reklamacja nie będzie uwzględniona.

UWAGA:

- reklamacji dotyczących przejazdu w pociągu SKM bez zawarcia umowy przewozu (nie skasowania biletu kartkowego jednorazowego) nie rozpatruje się,
- reklamacji dotyczących biletów jednorazowych, które nie zostały okazane do kontroli, nie rozpatruje się.

KLAUZULA INFORMACYJNA:

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) informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia.
2. Inspektorem ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. jest Pani Agnieszka Tokarska daneosobowe@skm.pkp.pl tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji i/lub dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c ww. Rozporządzenia.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi, inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. lub firmy windykacyjne.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzecзовym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b Rozporządzenia 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.).
10. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

.....
(podpis składającego reklamację)

.....
(potwierdzenie przyjęcia reklamacji, data, godzina, czytelny podpis, pieczęć)

***) niepotrzebne skreślić**

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-184-15-04

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej:.....

/seria i nr wezwania do zapłaty/

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

.....
/pieczęć jednostki/punktu odprawy
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

.....
(Imię i nazwisko podróżnego)

.....
(Adres zamieszkania)

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

.....
(Kod pocztowy)

.....
(Miejscowość)

Nr tel.....
(podanie dobrowolne, w celu przyspieszenia kontaktu)

Nr rachunku bankowego.....

Zwracam się z prośbą o zwrot należności za bilet*seria, nr.....

Wydany ** na kwotę

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA ZWROTU ZA CAŁKOWICIE LUB CZĘŚCIOWO NIETYKORZYSTANE BILETY NA PRZEJAZD
Przyczyna niewykorzystania biletu:

.....
Załączniki:

Bilet nr

Inne dokumenty

.....
(Potwierdzenie przyjęcia reklamacji)
reklamację)

.....
(Czytelny podpis składającego

Data, godzina, czytelny podpis, pieczęć

* jednorazowy, okresowy: miesięczny, kwartalny

** stacja/przystanek osobowy, nr kasy, nr automatu

POUCZENIE

1) Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM) ,
2) Taryfa Przewozowa SKM (TP-SKM) zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt w pociągach
PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. wraz z Cennikiem usług przewozowych PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (C-SKM).

Zakres praw i obowiązków pasażerów, oprócz przepisów określonych powyżej regulują ponadto:

- 1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2017 r., poz. 1983),
- 2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. Nr 1371/2007/WE dotyczące prawa i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (L 315/14 PL Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej 3.12. 2007r.).

Przepisy, o których mowa wyżej zamieszczone są na stronie internetowej www.skm.pkp.pl oraz udostępnione do wglądu w kasach biletowych SKM.

W przypadku zwrotu biletu na przejazd jednorazowy od należności podlegającej zwrotowi **potrąca się przy jej wypłacie 15 % odstępnego** (podstawa prawna § 11 ust. 6 RPO-SKM). W przypadku zwrotu biletu na przejazdy wielokrotne od należności podlegającej zwrotowi **potrąca się przy jej wypłacie 15% odstępnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż 50 zł** (podstawa prawna § 12 ust. 3 RPO-SKM).Zwrot biletu na przejazd (poświadczony zgodnie z § 11 ust. 2 RPO - 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 odstępnę, chyba że odstąpienie od umowy przewozu nastąpi z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

KLAUZULA INFORMACYJNA:

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) informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia.
2. Inspektorem ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. jest Pani Agnieszka Tokarska daneosobowe@skm.pkp.pl tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c ww. Rozporządzenia.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi, inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzecзовym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b Rozporządzenia 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.).
10. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

Zapoznałem/am się z treścią pouczenia

(data, podpis)

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-185-15-06

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej:

/seria i nr biletu/

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

.....
/pieczęć jednostki/punktu odprawy
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE

_____, dnia _____

(IMIĘ I NAZWISKO)

(ADRES ZAMIESZKANIA – ULICA, NR DOMU / MIESZKANIA)

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

(KOD POCZTOWY – MIEJSCOWOŚĆ)

(TELEFON KONTAKTOWY-
DOBROWOLNIE W CELU PRZYŚPIESZENIA KONTAKTU)

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA AUTOMATU BILETOWEGO

UZASADNIENIE REKLAMACJI

DOKŁADNE MIEJSCE USYTOWANIA AUTOMATU (nr automatu, stacja, przystanek, numer peronu)

DATA I GODZINA ZDARZENIA

RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU

(jednorazowy, miesięczny, kwartalny według taryfy N, %, stacja początkowa, stacja końcowa)

RODZAJ I ILOŚĆ WŁOŻONYCH DO AUTOMATU PIENIĘDZY (bilon, banknoty)

INNE OKOLICZNOŚCI I UWAGI (wysokość roszczenia – np. automat przyjął gotówkę w kwocie..., nie wydał biletu, reszta została zwrócona; automat przyjął gotówkę, nie wydał biletu, nie zwrócił reszty; automat przyjął gotówkę nie wydał biletu i nie zwrócił gotówki – **PROSIMY O DOKŁADNE PODANIE ROSZCZENIA**)

NUMER KONTA BANKOWEGO

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej:

/nr automatu biletowego/

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

*/pieczęć jednostki/punktu odprawy
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/*

KLAUZULA INFORMACYJNA:

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) informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia.
2. Inspektorem ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. jest Pani Agnieszka Tokarska daneosobowe@skm.pkp.pl tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c ww. Rozporządzenia.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi, inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w Jednolitym Rzeczym Wykazie Akt dla PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. uzgodnionym w porozumieniu z Dyrektorem Archiwum Państwowego w Gdańsku.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b Rozporządzenia 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.).

Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

WYKAZ ZAŁĄCZONYCH DOKUMENTÓW:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

.....
**(PODPIS OSOBY UPRAWNIONEJ
DO WNIESIENIA REKLAMACJI)**

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI
DATA, GODZINA, CZYTELNY PODPIS, PIECZĘĆ

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-186-15-04

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE

_____, dnia _____

(IMIĘ I NAZWISKO)

(ADRES ZAMIESZKANIA – ULICA, NR DOMU / MIESZKANIA)

(KOD POCZTOWY – MIEJSCOWOŚĆ)

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

(NUMER TELEFONU – DOBRÓWOLNIE W CELU PRZYŚPIESZENIA KONTAKTU)

REKLAMACJA

DOTYCZĄCA WADLIWEGO DZIAŁANIA SYSTEMU SKY CASH/PLATFORMY INTERNETOWEJ
UZASADNIENIE REKLAMACJI
DATA I GODZINA ZAKUPU BILETU

RODZAJ, RELACJA ORAZ CENA WYBIERANEGO BILETU

(jednorazowy według taryfy....., stacja początkowa, stacja końcowa)

NUMER KONTROLNY I NUMER BILETU

INNE OKOLICZNOŚCI I UWAGI – (PROSIMY O DOKŁADNE PODANIE ROSZCZENIA)

KLAUZULA INFORMACYJNA:

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) informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., ul. Morska 350A 81-002 Gdynia.
2. Inspektorem ochrony danych osobowych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. jest Pani Agnieszka Tokarska daneosobowe@skm.pkp.pl tel. 58 721 29 69.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c ww. Rozporządzenia.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnione organy kontrolne, inni przewoźnicy kolejowi, inne podmioty współpracujące z PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
6. Pani/Pana 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.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji (podstawa prawna: § 5b Rozporządzenia 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.).
10. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą poddawane profilowaniu.

.....
**(PODPIS OSOBY UPRAWNIONEJ
DO WNIESIENIA REKLAMACJI)**

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI
DATA, GODZINA, CZYTELNY PODPIS, PIECZEĆ
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. H-187-15-04

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla Podróżnego dotyczącej SKYCASH/PLATFORMY INTERNETOWEJ*

.....
/data i godz. przyjęcia/

.....
/podpis przyjmującego/

.....
/pieczęć jednostki/punktu odprawy
uprawnionego do przyjęcia reklamacji/

*niepotrzebne skreślić

