

§ 25. Tryb składania i termin rozpatrywania skarg i wniosków

1. Podróżny może skierować do „ŁKA” sp. z o.o. skargę/wniosek dotyczący jakości świadczonych usług, zachowania pracowników „ŁKA” sp. z o.o., niewywiązania się „ŁKA” sp. z o.o. z zawartej umowy przewozu lub dotyczącą innej sprawy, za którą odpowiada ŁKA, w tym z zakresu praw i obowiązków podróżnego wynikających z Rozporządzenia nr 1371/2007 (WE) Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. Skarga/wniosek nie może zawierać wniosku o odszkodowanie.
2. Skargi/wnioski należy składać w ciągu 7 dni od daty zdarzenia, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu; numer służbowy obsługi pociągu, itp.)
3. Skargę lub wniosek pasażer może złożyć:
 - 1) korespondencyjnie na adres: „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o., al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@lka.lodzkie.pl lub
 - 2) osobiście – w punkcie odprawy.
4. Skargę/wniosek składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:
 - 1) datę,
 - 2) dane adresata,
 - 3) dane nadawcy,
 - 4) treść skargi/wniosku,
 - 5) podpis osoby składającej skargę.
5. „ŁKA” sp. z o.o. skargi i wnioski rozpatruje i udziela pisemnej odpowiedzi nie później niż w ciągu jednego miesiąca licząc od daty otrzymania, lub w uzasadnionych przypadkach informują pasażera o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi lub wniosku inny sposób i adres, na który należy przekazać odpowiedź.
„ŁKA” sp. z o.o. nie udziela odpowiedzi na skargi i wnioski, jeśli nie zawierają one imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji lub jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uważane za wulgarne lub obraźliwe.