

## § 23. Postanowienia ogólne

Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach ustawy Prawo przewozowe i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych, w szczególności na podstawie rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266).

1. Podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację:
  - 1) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
  - 2) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
  - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiada ważny w dniu przejazdu dokument przewozu (bilet imienny) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do ulgowego przejazdu.
2. Reklamację składa się w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) datę sporządzenia reklamacji;
  - 2) nazwę i adres przewoźnika;
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
  - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
  - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
  - 6) wykaz załączonych dokumentów,
  - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
4. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 3, powinny zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego pracownika „ŁKA” sp. z o.o., wystawcę, notariusza) innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, biletu okresowego, lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
6. Do reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 3 należy dołączyć:
  - 1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem, kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania przejazdu – uprawnienia do ulgowego przejazdu, oraz
  - 2) odpowiednio oryginał biletu wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty, lub
  - 3) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
7. Reklamacje dotyczące odprawy i przewozu osób, rzeczy i zwierząt w tym również związane z wystawieniem w pociągu wezwania do zapłaty można składać:
  - 1) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami „ŁKA” sp. z o.o.,
  - 2) osobiście w siedzibie „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. przy al. Piłsudskiego 12 w Łodzi,
  - 3) przesyłką pocztową na adres:  
„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o.

Al. Piłsudskiego 12,  
90 – 051 Łódź.

Reklamacje dotyczące biletu internetowego lub biletu elektronicznego zakupionego za pomocą systemu internetowej sprzedaży biletów (i-ŁKA) lub innego kanału samoobsługowego, można składać również drogą internetową na adres: [reklamacje@lka.lodzkie.pl](mailto:reklamacje@lka.lodzkie.pl).

8. Przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1– 6.
9. W przypadku, gdy podróżny – z powodu utraty (kradzież/zagubienie) – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia do reklamacji wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
10. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i zwierząt.

#### **§ 24. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji**

1. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych na podstawie tej ustawy, przedawniają się z upływem roku.
2. Reklamacje z tytułu:
  - sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od otrzymania wezwania do zapłaty;
  - zawarcia umowy przewozu składa się nie później niż w ciągu 1 roku od dnia wykonania usługi przewozu.

Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę stempla pocztowego, (jeżeli reklamacja wnoszona jest drogą pocztową) lub datę wpływu reklamacji do przewoźnika (jeżeli jest ona wnoszona osobiście lub drogą elektroniczną).
3. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 23 ust. 1–5 Regulaminu, „ŁKA” sp. z o.o. wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez „ŁKA” sp. z o.o. uzupełnionej reklamacji.
4. Reklamacje, o których mowa w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 2 i 3.
5. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez „ŁKA” sp. z o.o. i powinna zawierać:
  - 1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
  - 2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
  - 3) podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nieuznania reklamacji (w całości lub części),

- 4) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
  - 5) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
  - 6) podpis osoby występującej w imieniu przewoźnika.
6. Bieg przedawnienia zawiesza 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.
  7. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, przewoźnik w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo, gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
  8. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, „ŁKA” sp. z o.o. zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty. Wydany w tym postępowaniu nakaz sądowy przedawnia się z upływem 10 lat od dnia uprawomocnienia nakazu.