

§ 25. Tryb składania i termin rozpatrywania skarg i wniosków

1. „ŁKA” sp. z o.o. przyjmuje:
 - 1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z rozporządzenie (UE) 2021/782 lub jakości usług świadczonych przez Przewoźnika,
 - 2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. 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.
3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i przewoźnikiem jest język polski.
4. Podróżny może składać skargi w terminie do 3 miesięcy od dnia zdarzenia.
5. Skargę/wniosek składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:
 - 1) datę,
 - 2) nazwę i adres przewoźnika,
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej,
 - 4) treść skargi lub wniosku (datę, miejsce, opis zdarzenia),
 - 5) podpis osoby składającej skargę lub wniosek.
6. Za dzień złożenia skargi lub wniosku uważa się datę:
 - 1) nadania listu / przesyłki pocztą lub kurierem,
 - 2) złożenia bezpośrednio pod adresem wskazanym przez przewoźnika lub w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami „ŁKA” sp. z o.o.,
 - 3) wysłania pocztą elektroniczną.
7. Za dzień przyjęcia skargi lub wniosku przez przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę doręczenia skargi lub wniosku przewoźnikowi mailem, na adres wskazany przez przewoźnika lub w punkcie odprawy.
8. „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 informuje 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.
9. „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.