

ROZDZIAŁ 4. TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 23. Postanowienia ogólne

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach:
 - 1) ustawy *Prawo przewozowe*;
 - 2) 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 z późn. zm.);
 - 3) *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007* Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażera w ruchu kolejowym.
2. Reklamacja składana Przewoźnikowi może dotyczyć:
 - 1) naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowania w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika;
 - 2) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 4) udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika podróżny posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, którego wystawiono mu bilet w pociągu;
 - 5) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
 - 6) wezwań w przypadkach innych niż wskazanych w pkt 5).
3. Reklamację składa się w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami „ŁKA” sp. z o.o.,
 - b) osobiście w siedzibie „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. przy al. Piłsudskiego 12 w Łodzi,
 - c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o.
Al. Piłsudskiego 12,
90 – 051 Łódź
 - 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysłanej na adres reklamacje@lka.lodzkie.pl;
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres siedziby „ŁKA” sp. z o.o.;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
 - 3) kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, z zastrzeżeniem § 24 ust. 8;
 - 4) uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;

- 7) podpis uprawnionego albo podróznego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
5. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 4, powinny zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.
6. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia (np. dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej), w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
7. Jeśli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić „ŁKA” sp. z o.o. W przeciwnym razie doręczenie dokonane na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.
8. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się w postaci elektronicznej dokumenty, o których mowa w ust. 4 pkt 3) lub ust. 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.
11. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl).
12. Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem 23 marca 2018 r. stosuje się przepisy dotychczasowe.

§ 24. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje dotyczące zagadnień, określonych w § 23:
 - 1) ust. 2 pkt 1) – składa się w ciągu jednego roku licząc od chwili uzyskania przez osobę uprawnioną wiadomości o przypadku o którym mowa w § 23 ust. 2 pkt 1);
 - 2) ;ust. 2 pkt 2) – składa się nie później niż przed upływem jednego roku od pierwszego dnia ważności biletu;
 - 3) ust. 2 pkt 3) – składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
 - 4) ust. 2 pkt 4) – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia wydania biletu w pociągu, nie wliczając dnia wystawienia biletu,
 - 5) ust. 2 pkt 5) i 6) – składa się nie później niż w terminie 3 m-cy od dnia otrzymania wezwania.
2. „ŁKA” sp. z o.o. potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w formie:
 - 1) zgodnie z § 23 ust. 3 pkt 1) lit a) lub b) – niezwłocznie,
 - 2) zgodnie z § 23 ust. 3 pkt 2) – w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
3. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróznego na doręczenie przez „ŁKA” sp. z o.o. odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z

wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróznego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.

4. Jeśli uprawniony albo podróżny złożył reklamację w formie pisemnej może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
5. Odpowiedź na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do przewoźnika i powinna zawierać:
 - 1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
 - 2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji (w całości albo części),
 - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części,
 - 4) w razie uznania roszczenia – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
 - 5) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części,
 - 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
 - 7) podpis osoby upoważnionej lub podróznego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
6. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
7. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 23 w ust. 4, „ŁKA” sp. z o.o. wzywa uprawnionego albo podróznego nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie 21 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin, o którym mowa w ust. 5, biegnie od dnia otrzymania przez „ŁKA” sp. z o.o. uzupełnionej reklamacji.
8. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróznego w terminie 21 dni od dnia 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 ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
9. Terminy o których mowa w ust. 7 albo 8, uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróznego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową albo wysłana w formie elektronicznej.
10. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 8 są zwracane uprawnionemu albo podróznemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.
11. Jeżeli reklamacja nie należy do kompetencji Przewoźnika, wówczas jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
12. Nieudzielenie przez „ŁKA” sp. z o.o. odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
13. Od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji podróznemu przysługuje odwołanie. Odwołanie wnosi się do Przewoźnika w terminie 14 dni od otrzymanej odpowiedzi na reklamację w sposób wskazany w § 23 ust. 3.

14. Przewoźnik rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania. Przewoźnik może na skutek odwołania zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo, gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
15. Językiem roboczym w kontaktach między podróżnymi a przewoźnikiem jest język polski.