

**Uchwała nr 61/2014**

Zarządu Spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.  
z dnia 11 czerwca 2014 r.

**w sprawie zatwierdzenia i przyjęcia do stosowania zmian w Regulaminie przewozu osób, rzeczy  
i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.**

Zarząd Spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. działając na podstawie §11 ust. 2 Umowy Spółki  
oraz §7 ust.14 Regulaminu Zarządu Spółki uchwała, co następuje:

**§ 1**

1. Zatwierdza i przyjmuje do stosowania zmianę nr 3 w *Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.*, stanowiącą załącznik do niniejszej uchwały.
2. Zmiana, o której mowa w ust. 1, obowiązuje od 16 czerwca 2014 r.

**§ 2**

Wykonanie uchwały powierza się Naczelnikowi Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług.

**§ 3**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**CZŁONEK ZARZĄDU**  
DYREKTOR HANDLOWY

*Michał Panfil*

**CZŁONEK ZARZĄDU**  
DYREKTOR  
1/s Ekonomiczno-Finansowych

*Jolanta Dątek*

Uchwałę podjęto w głosowaniu jawnym.

Liczba Członków Zarządu głosujących – 3 osoby

Ilość głosów „za” - 3

Ilość głosów „przeciw” - 0

Ilość głosów „wstrzymujących się” - 0

**Zmiana nr 3 do RPO**  
obowiązuje od 16 września 2014r.

**1) W spisie treści dodaje się nowy rozdział w brzmieniu:**  
„Rozdział 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE ..... 30”

**2) w § 16 Podróżny bez ważnego biletu**

**a) w ust. 15 – usuwa się zapis w brzmieniu:**

„Należności wykazane w wezwaniu do zapłaty zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej określonej w Załączniku do TOB WKD pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnienia do bezpłatnego / ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd oraz złożenia pisemnego odwołania w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania do zapłaty na zasadach określonych w ust. 16, 20 – 30”.

**b) ust. 16 otrzymuje nowe brzmienie:**

„16. Podróżny w terminie do 7 dni od dnia doręczenia wezwania do zapłaty może złożyć w formie pisemnej odwołanie, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet imienny lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego. Należności wykazane w wezwaniu do zapłaty zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej określonej w Załączniku do TOB WKD pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnienia do bezpłatnego / ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd”.

**c) dodaje się nowy ust. 17 w brzmieniu:**

„17. Odwołania przyjmuje i rozpatruje w zakresie, o którym mowa w ust. 16, w imieniu WKD, Biuro Windykacji Należności Przewozowych Przewozy Regionalne Sp. z o.o.

Odwołania od wystawionych w pociągach wezwań do zapłaty mogą być składane poprzez wypełnienie „Formularza do zgłaszania odwołania od wystawionego wezwania, reklamacji, skargi i wniosku” (wzór nr 26) lub złożenie odrębnego pisma:

1) korespondencyjnie lub osobiście w jednostce organizacyjnej wskazanej w wezwaniu, na adres:

Przewozy Regionalne sp. z o.o.

Biuro Windykacji Należności Przewozowych

ul. Kolejowa 5

60-715 Poznań;

2) korespondencyjnie lub osobiście w siedzibie WKD, na adres:

Warszawska Kolej Dojazdowa

ul. Batorego 23

05-825 Grodzisk Mazowiecki;

3) w kasie biletowej WKD;

4) drogą internetową na adres: [windykacja@p-r.com.pl](mailto:windykacja@p-r.com.pl)”

**d) dodaje się nowy ust. 18 w brzmieniu:**

„18. W przypadku złożenia odwołania od wystawionego wezwania i umieszczenia w nim informacji dotyczących stanu zdrowia lub dołączenia dokumentów zawierających informacje dotyczące stanu zdrowia, konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz. oraz „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. *Biuro Windykacji Należności Przewozowych z siedzibą przy ul. Kolejowej 5, w Poznaniu*, udostępnionych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod opieką w celu rozparzenia i udzielenia odpowiedzi na złożone odwołanie. W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie umieszczonych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania. Zgodę wyraża się na formularzu według wzoru 26 lub składając oświadczenie według wzoru nr 27, załączając je do odwołania złożonego w formie odrębnego pisma.

**e) dodaje się nowy ust. 19 w brzmieniu:**

„19. Do odwołania należy dołączyć:

- 1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług WKD/Sekretariatu WKD/ kasjera kasy biletowej WKD bądź wystawcę dokumentu, notariusza) kopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w czasie odbywania przejazdu – uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, albo
- 2) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług WKD/Sekretariatu WKD/kasjera kasy biletowej WKD bądź notariusza) kopię biletu imiennego ważnego w czasie odbywania przejazdu
- 3) oryginał wezwania do zapłaty oraz
- 4) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej – w kasie biletowej WKD lub na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu do zapłaty.

**f) dotychczasowy ust 21 zmienia numerację na 20 i w związku z tym kolejność;**

**g) dotychczasowe ust 17, 18 i 19 zmieniają numerację odpowiednio na: 21, 22 i 23;**

**h) dotychczasowy ust 20 zostaje usunięty;**

**i) dotychczasowe ust 22 - 31 zmieniają numerację odpowiednio na: 24 – 33;**

**j) dotychczasowy ust. 23 (obecny ust. 25), otrzymuje nowe brzmienie:**

„25. Podróżny, któremu zostało wystawione wezwanie do zapłaty z tytułu przewozu osób może wnieść odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jego otrzymania.”

**k) w dotychczasowym ust. 25 (obecnym ust. 27) otrzymuje nowe brzmienie:**

„27. Jeżeli wniesione odwołanie nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 18 - 20, WKD wzywa wnoszącego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie odwołania bez rozpoznania, za wyjątkiem sytuacji, o której mowa w ust. 18 – w przypadku nie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną usunięte i nieuwzględnione podczas rozpatrywania odwołania. Wówczas za datę wniesienia odwołania przyjmuje się datę otrzymania przez WKD uzupełnionego odwołania.”

**l) w dotychczasowym ust. 26 (obecnym ust. 27) odwołanie do ust. 15 i 23 zmienia się na ust. 25 i 27**

### **3) w Rozdziale Skargi i wnioski w § 33**

a) w ust 1 po słowach: „skargę” dodaje się zapis w brzmieniu: „/wniosek”

b) w ust 2 po słowach: „skarga” dodaje się zapis w brzmieniu: „/wniosek”

c) w ust 3 po słowach:

- „skargi” dodaje się zapis w brzmieniu: „/wnioski”
- „skargą” dodaje się zapis w brzmieniu: „/wnioskiem”

d) ust. 5 otrzymuje nowe brzmienie:

„5. Skargi i wnioski mogą być składane poprzez wypełnienie „Formularza do zgłaszania odwołania od wystawionego wezwania, reklamacji, skargi i wniosku” (wzór nr 26) lub złożenie odrębnego pisma:

1) korespondencyjnie lub osobiście w siedzibie WKD:

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

ul. Batorego 23

05-825 Grodzisk Maz;

2) w kasie biletowej WKD lub poprzez wpis do „Książki skarg i wniosków”;

3) drogą internetową na adres: [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl).”

e) dodaje się nowy ust. nr 6 w brzmieniu

„6. W przypadku złożenia skargi lub wniosku i umieszczenia w nim informacji dotyczących stanu zdrowia lub dołączenia dokumentów zawierających informacje dotyczące stanu zdrowia, konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz., udostępnionych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod opieką w celu rozparzenia i udzielenia odpowiedzi na skargę lub wniosek. W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie umieszczonych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania. Zgodę wyraża się na formularzu według wzoru 26 lub składając oświadczenie według wzoru nr 27, załączając je do skargi/wniosku złożonego w formie odrębnego pisma.”

f) dotychczasowe ust 6, 7 i 8 zmieniają numerację odpowiednio na: 7, 8 i 9;

### **4) W Rozdziale Reklamacje w § 34**

a) w ust 2 po słowach: „umowy przewozu” dodaje się zapis w brzmieniu:

„z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika.”

b) ust. 5 otrzymuje nowe brzmienie:

„5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności oryginał biletu na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług WKD / Sekretariatu WKD / kasjera kasy biletowej WKD bądź wystawcę dokumentu, notariusza) kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.”

**c) ust. 6 otrzymuje nowe brzmienie:**

„6. Reklamacje można składać poprzez wypełnienie „Formularza do zgłaszania odwołania od wystawionego wezwania do zapłaty, reklamacji, skargi i wniosku (wzór nr 26) lub złożenie odrębnego pisma:

1) korespondencyjnie lub osobiście w siedzibie WKD:

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o., ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz;

2) w kasie biletowej WKD;

3) drogą internetową na adres: [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl).

**d) dodaje się nowy ust. 7 w brzmieniu:**

„7. W przypadku złożenia reklamacji i umieszczenia w niej informacji dotyczących stanu zdrowia lub dołączenia dokumentów zawierających informacje dotyczące stanu zdrowia, konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz., udostępnionych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod opieką w celu rozparzenia i udzielenia odpowiedzi na skargę lub wniosek. W przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie umieszczonych danych osobowych dotyczących stanu zdrowia, dane te zostaną przez administratora usunięte i nieuwzględnione podczas prowadzenia przedmiotowego postępowania. Zgodę wyraża się na formularzu według wzoru 26 lub składając oświadczenie według wzoru nr 27, załączając je do reklamacji złożonej w formie odrębnego pisma.

**e) dotychczasowe ust 7 - 10 zmieniają numerację odpowiednio na: 8 - 11;**

**f) dotychczasowy ust. 11 (obecnym ust. 12) otrzymuje nowe brzmienie:**

„12. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 3-5, WKD 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. Za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez WKD uzupełnionej reklamacji.

W przypadku zamieszczenia w reklamacji danych dotyczących stanu zdrowia i niewyrażenia zgody na ich przetwarzanie, WKD wzywa do uzupełnienia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje, że dane te zostaną usunięte i nieuwzględnione podczas rozpatrywania reklamacji.

**g) dotychczasowe ust 12-14 zmieniają numerację odpowiednio na: 13-15;**

**m) w nowym ust nr 13 (dotychczasowy 12) odwołanie do ust. 10 i 11 zmienia się na ust. 11 i 12**

**h) dodaje się nowy ust. 16 w brzmieniu:**

„16. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, WKD w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, jeżeli stwierdzi, że dokonano błędnej oceny stanu faktycznego, albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej WKD znane.”

**i) Dotychczasowy ust. 15 zmienia numerację na 17**

**5) Dodaje się nowy rozdział w brzmieniu:**

**„Rozdział 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 35**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, mają zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego prawa.
2. Na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101 poz. 926 z późn. zm.) - administratorem danych osobowych osób składających odwołanie od wystawionego wezwania, skargę, reklamację i wniosek jest Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Mazowiecki oraz „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. Biuro Windykacji Należności Przewozowych z siedzibą przy ul. Kolejowej 5, 60-715 Poznań . Dane osobowe przetwarzane będą odpowiednio w celu rozpatrzenia odwołania od wystawionego wezwania do zapłaty, skargi, reklamacji lub wniosku 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) a także Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. (PRO WKD). Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do ich treści oraz poprawiania.”

**6) W spisie wzorów druków dodaje się:**

**Wzór nr 26** Formularz do zgłaszania odwołania od wystawionego wezwania, reklamacji, skargi i wniosku

**Wzór nr 27** Oświadczenie

- 7) **We wzorach druków, dodaje się nowe wzory** „Wzór nr 26 Formularz do zgłaszania odwołania od wystawionego wezwania, reklamacji, skargi i wniosku” oraz „Wzór nr 27 Oświadczenie”

***Strony z nowymi wzorami stanowią załącznik do niniejszych zmian***

FORMULARZ DO ZGŁASZANIA ODWOŁANIA OD WYSTAWIONEGO WEZWANIA, REKLAMACJI, SKARGI I WNIOSKU

-reklamacja     -skarga     -wniosek     -odwołanie od wystawionego wezwania Seria ..... Nr .....

Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.  
ul. Batorego 23  
05-825 Grodzisk Mazowiecki

Data sporządzenia: .....

Data zdarzenia: .....

**Dane składającego (wypełnić drukowanymi literami):**

1. Imię i nazwisko: .....
2. Ulica, nr domu i mieszkania: .....
3. Kod i miejscowość: .....
4. Telefon kontaktowy\*: .....
5. Fax\*: .....
6. E-mail\*: .....

**Miejsce zdarzenia:**

**Pociąg**

**Kasa**

Numer pociągu:

Miejscowość:

Relacja (skąd i dokąd):

Nr kasy:

Godzina odjazdu:

Godzina zdarzenia:

Odjazd ze stacji:

**Kategoria:**

- A. Punktualność kursowania pociągów
- B. Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych
- C. Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych
- D. Jakość obsługi podróżnych przez kontrolerów biletowych
- E. Jakość obsługi podróżnych przez maszynistę
- F. Czystość taboru i warunki sanitarne
- G. Stan techniczny taboru
- H. Bezpieczeństwo podróży
- I. Przekazywanie audiowizualnej informacji podróżnym (komunikaty megafonowe, aktualizowanie rozkładów jazdy)
- J. Obsługa strony internetowej
- K. Komunikacja zastępcza
- L. Wadliwie działający automat biletowy
- M. Wadliwie działający system mPay
- N. Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu – wystawione wezwanie do zapłaty
- O. Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu
- P. Pozostałe

**Roszczenie: <sup>1</sup>**

Kwota	Z tytułu

<sup>1</sup> Wypełnić w przypadku składania reklamacji

\*- dane dobrowolne

Opis i uzasadnienie reklamacji, odwołania od wystawionego wezwania do zapłaty, skargi lub treść zgłaszanego wniosku \*)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wykaz załączonych dokumentów:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101 poz. 926 z późn. zm.) informujemy, że administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Mazowiecki oraz „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. Biuro Windykacji Należności Przewozowych z siedzibą przy ul. Kolejowej 5, 60-715 Poznań. Dane osobowe przetwarzane będą odpowiednio w celu rozpatrzenia odwołania od wystawionego wezwania do zapłaty, skargi, reklamacji lub wniosku 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), a także Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. (PRO WKD). Osobom, których dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do ich treści oraz poprawiania.

.....  
data oraz czytelny podpis składającego

**W przypadku załączenia dokumentów o stanie zdrowia**

Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz. oraz „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. Biuro Windykacji Należności Przewozowych z siedzibą przy ul. Kolejowej 5, w Poznaniu udostępnionych przeze mnie dobrowolnie danych osobowych dotyczących mojego stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod moją opieką w celu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty/skargę/reklamację/wniosek<sup>2</sup>.

.....  
data oraz czytelny podpis składającego

<sup>2</sup> Podpisać w przypadku dołączenia dokumentów o stanie zdrowia  
\*) niepotrzebne skreślić



## OŚWIADCZENIE

Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Batorego 23, 05-825 Grodzisk Maz. oraz „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. *Biuro Windykacji Należności Przewozowych z siedzibą przy ul. Kolejowej 5, w Poznaniu* udostępnionych przeze mnie dobrowolnie danych osobowych dotyczących mojego stanu zdrowia/stanu zdrowia osoby pozostającej pod moją opieką\* w celu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na *odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty/skargę/reklamację/wniosek*.

.....  
data oraz czytelny podpis