

**REGULAMIN
ROZPATRYWANIA REKLAMACJI, SKARG I WNIOSKÓW**

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) określa zasady składania oraz tryb rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków przez spółkę pod firmą: **Małopolskie Dworce Autobusowe Spółka Akcyjna** (dalej: „MDA”).
2. Osobą uprawnioną do złożenia reklamacji, skargi lub wniosku jest wyłącznie osoba korzystająca z usług zakupionych za pośrednictwem MDA albo korzystająca lub planująca korzystanie z obiektu pozostającego w zarządzie MDA działająca samodzielnie przez przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika (dalej: „Klient”).
3. Regulamin ma zastosowanie wyłącznie do reklamacji, skarg i wniosków, składanych przez Klientów, przy czym w rozumieniu Regulaminu:
 - 1) **Reklamacja** jest podaniem składanym przez Klienta, którego przedmiotem mogą być wyłącznie usługi zakupione za pośrednictwem MDA lub świadczone przez MDA, potwierdzone dowodem zakupu, niewykonane lub wykonane nieprawidłowo (dalej: „Reklamacja”);
 - 2) **Skarga** jest podaniem składanym przez Klienta, którego przedmiotem może być inna działalność MDA, do której wykonania MDA jest zobowiązane, niewykonana lub wykonana nieprawidłowo, nie objęta zakresem wskazanym w pkt 1 (dalej: „Skarga”);
 - 3) **Wniosek** jest podaniem składanym przez Klienta, którego przedmiotem może być zakres działalności MDA nieobjęty pkt 1 i 2, w szczególności sprawy ulepszenia organizacji lub usprawnienia pracy MDA (dalej: „Wniosek”).
4. W przypadku, gdy MDA nie jest właściwe w sprawie złożonego podania, w terminie 14 dni od dnia otrzymania podania MDA wskazuje wnoszącemu podanie podmiot właściwy w sprawie lub – w przypadku braku możliwości ustalenia podmiotu właściwego w sprawie – informuje o własnym braku właściwości w sprawie. Do formy udzielenia informacji wskazanej wyżej zastosowanie mają poniższe zapisy dotyczące formy udzielania odpowiedzi na Skargę.
5. Regulamin stosuje się, chyba że co innego wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku odmiennych uregulowań Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa, pierwszeństwo w stosowaniu mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

**CZĘŚĆ I
REKLAMACJE**

§ 2.

Forma złożenia Reklamacji

1. Reklamacja może zostać złożona w formie:

- 1) **pisemnej**, w tym na formularzu, którego wzór stanowi **załącznik nr 1 do Regulaminu**, dostępnym do pobrania w Punkcie Obsługi Klienta lub na stronie internetowej MDA pod adresem: **www.mda.malopolska.pl** (dalej: „**Formularz Reklamacji**”), złożonej:
 - a) na Dworcu Autobusowym MDA w Krakowie, ul. Bosacka 18, Kraków (31-505);
 - b) na Dworcu Autobusowym MDA w Nowym Sączu, ul. pl. gen. H. Dąbrowskiego 2, Nowy Sącz (33-300);
 - c) w siedzibie MDA, al. płk W. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514 Kraków;
 - d) za pośrednictwem operatora pocztowego, na adres siedziby MDA: Małopolskie Dworce Autobusowe S.A., al. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514, Kraków,
 - 2) **ustnej do protokołu**, w siedzibie MDA, al. płk W. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514, Kraków,
 - 3) **dokumentowej, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej**, poprzez wypełnienie i wysłanie formularza przy pomocy kreatora dostępnego pod adresem: **reklamacje.mda.malopolska.pl**, przy czym warunkiem skorzystania z tej formy złożenia Reklamacji jest posiadanie przez Klienta adresu poczty elektronicznej oraz wskazanie tego adresu na potrzeby złożenia Reklamacji w niniejszej formie.
2. Złożenie Reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę Klienta na doręczenie przez MDA:
 - 1) odpowiedzi na Reklamację,
 - 2) wezwania do uzupełnienia braków formalnych lub wezwania do przekazania niezbędnej dokumentacji- na adres poczty elektronicznej, wskazany przez Klienta na potrzeby złożenia Reklamacji w formie wskazanej w ust. 1 pkt 3.
 3. Niezależnie od tego w jakiej formie Klient złożył Reklamację, może żądać udzielenia odpowiedzi na Reklamację lub prowadzenia korespondencji w sprawie Reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, tj. z wykorzystaniem adresów poczty elektronicznej MDA i Klienta.
 4. W trakcie rozpatrywania Reklamacji Klient ma obowiązek powiadamiania MDA o zmianie adresu korespondencyjnego lub adresu poczty elektronicznej – w zależności od wybranej przez Klienta formy prowadzenia korespondencji w sprawie. W przeciwnym razie wszelkie doręczenia w sprawie dokonane na dotychczasowy adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej uznaje się za skuteczne.

§ 3.

Termin złożenia Reklamacji

Termin na złożenie Reklamacji wynosi 14 dni od dnia zaistnienia okoliczności będących podstawą Reklamacji, chyba że inny termin wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 4.

Treść Reklamacji

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) oznaczenie podmiotu, do którego kierowana jest Reklamacja – Małopolskie Dworce Autobusowe S.A., al. płk W. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514 Kraków;
 - 2) wskazanie podmiotu realizującego usługę, lub którego Reklamacja dotyczy – w przypadku gdy dotyczy innego podmiotu niż podmiot, do którego kierowana jest Reklamacja (np. przewoźnik);
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres korespondencyjny Klienta;
 - 4) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy realizacji usługi (biletu) lub dane pozwalające zidentyfikować zawartą umowę na realizację usługi – o ile dotyczy;
 - 5) określenie przedmiotu Reklamacji;
 - 6) kwotę roszczenia – o ile dotyczy;
 - 7) wskazanie sposobu wypłaty należności: gotówka lub przelew na konto bankowe, w tym numer rachunku bankowego w przypadku wyboru przelewu bankowego – o ile dotyczy;
 - 8) podpis Klienta - w przypadku Reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
2. Do Reklamacji – w razie potrzeby - mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
3. Do Reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 4 i ust. 2, w postaci elektronicznej.
4. Do Reklamacji składanej w formie ustnej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 4 i ust. 2, w postaci papierowej lub elektronicznej.
5. Reklamacja może zostać złożona wyłącznie w języku **polskim** lub **angielskim**.
6. Wskazanie przez Klienta w Reklamacji numeru rachunku, o którym mowa w ust. 1 pkt 7, jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przekazanie kwoty podlegającej wypłacie na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego bez składania dodatkowego oświadczenia.

§ 5.

Potwierdzenie złożenia Reklamacji

1. MDA potwierdza Klientowi wpływ Reklamacji złożonej w formie, o której mowa w:
 - 1) § 2 ust. 1 pkt 1 lit. a-c oraz pkt 2 - niezwłocznie;
 - 2) § 2 ust. 1 pkt 3 - w terminie 7 dni od dnia jej wpływu do MDA.
2. Potwierdzeniem dla Klienta wpływu Reklamacji złożonej w formie, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 1 lit. d, jest pierwsza korespondencja w sprawie wysłana przez MDA do Klienta.

§ 6.

Uzupełnienie braków formalnych Reklamacji

1. Z zastrzeżeniem ust. 6, jeżeli złożona Reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 4, MDA wzywa Klienta nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, aby usunął braki Reklamacji w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie Reklamacji bez rozpoznania. Termin, o którym mowa w § 7 ust. 1, biegnie od dnia otrzymania przez MDA uzupełnionej i kompletnej Reklamacji.
2. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia Reklamacji, MDA może nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać Klienta, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 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.
3. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 2, są zwracane Klientowi najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na Reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (dalej jako: „**Prawo pocztowe**”).
4. Doręczenia wezwań, o których mowa w ust. 1 i 2, dokonuje się przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru, na adres korespondencyjny Klienta lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej Klienta.
5. Terminy, o których mowa w ust. 1 i 2, uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź Klienta na wezwanie została nadana przesyłką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego albo wysłana z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. Jeżeli złożona Reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 4 ust. 1 pkt 3 lub ust. 5 Reklamację pozostawia się bez rozpoznania bez dodatkowego wezwania do uzupełnienia braków.

§ 7.

Odpowiedź na Reklamację

1. Odpowiedzi na Reklamację udziela się w terminie miesiąca od dnia wpływu do MDA poprawnie złożonej i kompletnej Reklamacji, chyba że inny termin wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Przez udzielenie odpowiedzi na Reklamację należy rozumieć nadanie odpowiedzi przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Klienta albo wysłanie odpowiedzi z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej Klienta.
3. Odpowiedź na Reklamację zawiera:
 - 1) oznaczenie podmiotu, do którego skierowana została Reklamacja – Małopolskie Dorce Autobusowe S.A., al. płk W. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514, Kraków;

- 2) wskazanie podmiotu realizującego usługę, lub którego Reklamacja dotyczy – w przypadku gdy dotyczy innego podmiotu niż podmiot, do którego skierowana została Reklamacja;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres korespondencyjny Klienta;
 - 4) informację o uznaniu albo nieuznaniu Reklamacji w całości albo w części;
 - 5) uzasadnienie merytoryczne;
 - 6) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 7) podpis osoby upoważnionej - w przypadku odpowiedzi na Reklamację udzielonej w formie pisemnej.
4. W przypadku udzielenia odpowiedzi na Reklamację, której konsekwencją jest obowiązek wypłaty środków finansowych na rzecz Klienta, wypłaty dokonuje się w terminie 30 dni od dnia udzielenia odpowiedzi na Reklamację.
 5. Wypłata środków na rzecz Klienta przez MDA dokonywana jest wyłącznie w walucie polskiej (PLN) na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego lub w gotówce w jednej z lokalizacji wskazanych w § 2 ust. 1 pkt 1 lit. a-c.

CZĘŚĆ II SKARGI i WNIOSKI

§ 8.

Forma złożenia Skargi lub Wniosku

1. Skarga lub Wniosek mogą zostać złożone w formie:
 - 1) **pisemnej**, w tym na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu, dostępnym do pobrania w Punkcie Obsługi Klienta lub na stronie internetowej MDA pod adresem: www.mda.malopolska.pl (dalej: „Formularz Skargi/Wniosku”), złożonej:
 - a) na Dworcu Autobusowym MDA w Krakowie, ul. Bosacka 18, 31-505 Kraków,
 - b) na Dworcu Autobusowym MDA w Nowym Sączu, ul. pl. gen. H. Dąbrowskiego 2, 33-300 Nowy Sącz,
 - c) w siedzibie MDA, al. płk W. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514 Kraków,
 - d) za pośrednictwem operatora pocztowego, na adres siedziby MDA: Małopolskie Dworce Autobusowe S.A., al. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514, Kraków
 - 2) **ustnej do protokołu**, w siedzibie MDA, al. płk W. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514, Kraków,
 - 3) **dokumentowej, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej**, poprzez wypełnienie i wysłanie formularza przy pomocy kreatora dostępnego pod adresem: reklamacje.mda.malopolska.pl, przy czym warunkiem skorzystania z tej formy złożenia Skargi lub Wniosku jest posiadanie przez Klienta adresu poczty elektronicznej oraz wskazanie tego adresu na potrzeby złożenia Skargi lub Wniosku w niniejszej formie.

2. Złożenie Skargi lub Wniosku z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę Klienta na doręczenie przez MDA odpowiedzi na Skargę lub Wniosek na adres poczty elektronicznej, wskazany przez Klienta na potrzeby złożenia Skargi lub Wniosku w formie wskazanej w ust. 1 pkt 3.
3. Niezależnie od tego w jakiej formie Klient złożył Skargę lub Wniosek, może żądać udzielenia odpowiedzi na Skargę lub Wniosek lub prowadzenia korespondencji w sprawie Skargi lub Wniosku z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, tj. z wykorzystaniem adresów poczty elektronicznej MDA i Klienta.
4. W trakcie rozpatrywania Skargi lub Wniosku Klient ma obowiązek powiadomienia MDA o zmianie adresu korespondencyjnego lub adresu poczty elektronicznej – w zależności od wybranej przez Klienta formy prowadzenia korespondencji w sprawie. W przeciwnym razie wszelkie doręczenia w sprawie dokonane na dotychczasowy adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej uznaje się za skuteczne.

§ 9.

Termin złożenia Skargi

Skarga lub Wniosek powinny być złożone w ciągu 14 dni od dnia zaistnienia okoliczności będących podstawą Skargi lub Wniosku, chyba że inny termin wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Złożenie Skargi lub Wniosku po tym terminie może skutkować brakiem możliwości wykorzystania wszystkich źródeł dowodzących okoliczności faktycznych przywoływanych przez Klienta w Skardze lub Wniosku.

§ 10.

Treść Skargi lub Wniosku

1. Skarga lub Wniosek powinny zawierać co najmniej:
 - 1) oznaczenie podmiotu, do którego kierowana jest Skarga lub Wniosek – Małopolskie Dorce Autobusowe S.A., al. płk W. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514, Kraków;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres korespondencyjny Klienta;
 - 3) określenie przedmiotu Skargi lub Wniosku;
 - 4) podpis Klienta - w przypadku Skargi lub Wniosku wnoszonych w formie pisemnej.
2. Skarga lub Wniosek mogą zostać złożone wyłącznie w języku **polskim** lub **angielskim**.

§ 11.

Potwierdzenie złożenia Skargi lub Wniosku

1. MDA potwierdza Klientowi wpływ Skargi lub Wniosku złożonych w formie, o której mowa w:
 - 1) § 8 ust. 1 pkt 1 lit. a-c oraz pkt 2 - niezwłocznie;
 - 2) § 8 ust. 1 pkt 3 - w terminie 7 dni od dnia jej wpływu do MDA.
2. Potwierdzeniem dla Klienta wpływu Skargi lub Wniosku złożonej lub złożonego w formie, o której mowa w § 8 ust. 1 pkt 1 lit. d, jest pierwsza korespondencja w sprawie wysłana przez MDA do Klienta.

§ 12.

Braki formalne Skargi lub Wniosku

Jeżeli złożona Skarga lub Wniosek nie spełniają warunków określonych w § 10, Skargę lub Wniosek pozostawia się bez rozpoznania.

§ 13.

Odpowiedź na Skargę lub Wniosek

1. Odpowiedzi na Skargę lub Wniosek udziela się w terminie miesiąca od dnia wpływu do MDA poprawnie złożonej i kompletnej Skargi lub Wniosku, chyba że inny termin wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego w sprawie objętej złożoną Skargą lub Wnioskiem, MDA może podejmować dodatkowe czynności zmierzające do pełnego wyjaśnienia sprawy. Czas potrzebny na przeprowadzenie dodatkowych czynności, do których przeprowadzenia konieczne jest zwrócenie się i współpraca osób i podmiotów niezależnych od MDA, wydłuża termin określony w ust. 1 o czas potrzebny na przeprowadzenie tych czynności.
3. Przez udzielenie odpowiedzi na Skargę lub Wniosek należy rozumieć nadanie odpowiedzi przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Klienta albo wysłanie odpowiedzi z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej Klienta.
4. Odpowiedź na Skargę lub Wniosek zawiera:
 - 1) oznaczenie podmiotu, do którego skierowana została Skarga lub Wniosek – Małopolskie Dorce Autobusowe S.A., al. płk W. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514, Kraków;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres korespondencyjny Klienta;
 - 3) informację o sposobie załatwienia Skargi lub Wniosku wraz z uzasadnieniem;
 - 4) podpis osoby upoważnionej - w przypadku odpowiedzi na Skargę lub Wniosek udzielonej w formie pisemnej.

§ 14.

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest spółka Małopolskie Dorce Autobusowe Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, al. płk. W. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514 Kraków (dalej: **Administrator** lub **Administrator Danych**).
2. Administrator Danych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można się kontaktować w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych pod adresem e-mail: iodo@mda.malopolska.pl lub pisemnie kierując zapytanie na adres siedziby Administratora wskazany w ust. 1 powyżej niniejszego paragrafu.
3. Administrator przetwarza dane osobowe:
 - a) w celu realizacji postępowania reklamacyjnego, skargowego lub wnioskowego (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu

takich danych oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej jako RODO),

- b) w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), co jest prawnie uzasadnionym interesem Administratora;
 - c) w celach archiwalnych (dowodowych) dla zabezpieczenia informacji na wypadek powstania potrzeby wykazania określonych faktów (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), co jest prawnie uzasadnionym interesem Administratora.
 - d) w celu wypełnienia ciężących na Administratorze obowiązków prawnych, w tym obowiązków wynikających z przepisów rachunkowych lub podatkowych (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c) RODO).
4. Administrator Danych nie udostępnia danych osobowych osób składających Reklamacje, Skargi lub Wnioski innym podmiotom. W wypadku gdy w sprawie właściwy jest inny podmiot lub osoba, osoba składająca podanie jest o tym informowana w odpowiedzi na złożone podanie wraz ze wskazaniem (w miarę możliwości) podmiotu właściwego w sprawie.
5. Administrator nie przekazuje danych osobowych poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
6. Okres przechowywania danych osobowych jest uzależniony od celu, w jakim dane są przetwarzane i wynika z następujących kryteriów:
- a) okresu niezbędnego dla obrony interesów Administratora (w tym okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń, jakie mogą powstać w związku z realizacją celów określonych w ust. 3 powyżej niniejszego paragrafu),
 - b) okresu przewidzianego w obowiązujących przepisach prawa,
7. Osobie, której dane osobowe dotyczą, przysługuje:
- a) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
 - b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych,
 - c) prawo do usunięcia swoich danych,
 - d) prawo do ograniczenia przetwarzania swoich danych,
 - e) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania swoich danych,
 - f) prawo do przenoszenia swoich danych.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale jest niezbędne do realizacji celów określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu, których realizacja nie jest możliwa w przypadku odmowy podania danych.
9. W celu wykonania swoich praw związanych z ochroną danych osobowych należy kierować żądanie na adres e-mail: iodo@mda.malopolska.pl lub pisemnie na adres Administratora Danych wskazany w ust. 1 powyżej niniejszego paragrafu.
10. Jeżeli osoba, której dane osobowe są przetwarzane uważa, że Administrator przetwarza jej dane osobowe niezgodnie z prawem może złożyć w tej sprawie skargę do organu nadzorczego uprawnionego do kontroli przetwarzania danych osobowych.
11. Dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.