

## **REGULAMIN ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI**

### **§1.**

#### **Postanowienia ogólne**

Niniejszy Regulamin określa zasady składania oraz tryb rozpatrywania skarg i reklamacji przez spółkę pod firmą: **Małopolskie Dworce Autobusowe Spółka Akcyjna S.A.**, zwaną dalej **MDA**.

### **§2.**

#### **Forma, treść i tryb rozpatrywania reklamacji/skargi**

1. Reklamacja/skarga może być złożona:
  - a) osobiście na Dworcu Autobusowym w Krakowie, ul. Bosacka 18 w formie wypełnionego formularza, dostępnego w Punkcie Obsługi Klienta,
  - b) osobiście na Dworcu Autobusowym w Nowym Sączu, ul. pl. Dąbrowskiego 1 w formie wypełnionego formularza, dostępnego w Punkcie Obsługi Klienta,
  - c) listownie w formie pisemnej pod adresem: Małopolskie Dworce Autobusowe S.A., al. Beliny-Prażmowskiego 6A/6, 31-514, Kraków.
2. Reklamacje/skargi, które nie są składane w formie wypełnionego formularza, powinny zawierać:
  - a) datę sporządzenia reklamacji/skargi,
  - b) imię, nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) osoby reklamującej,
  - c) adres do korespondencji osoby reklamującej,
  - d) treść reklamacji/skargi,
  - e) podpis osoby reklamującej,
  - f) załączone oryginały dokumentów, związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym załączony oryginał biletu – w przypadku żądania zwrotu należności za zakupiony bilet.
3. Reklamacje/skargi są rozpatrywane wyłącznie w języku polskim i angielskim.
4. Termin na złożenie reklamacji/skargi wynosi 14 dni od dnia zaistnienia okoliczności będących podstawą reklamacji/skargi.
5. Odpowiedzi na reklamację/skargę udziela się w terminie 14 dni od dnia wpływu poprawnie złożonej reklamacji/skargi, chyba że obowiązujące przepisy prawa przewidują inny termin.
6. Jeżeli złożona reklamacja/skarga nie spełnia warunków określonych w ust. 2 i 3 powoduje to pozostawienie reklamacji/skargi bez rozpoznania.

### **§3.**

#### **Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych osób reklamujących jest spółka Małopolskie Dworce 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](mailto: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 (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 uchylenia 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 reklamujących innym podmiotom. W wypadku gdy reklamacja/skarga dotyczy innego podmiotu osoba, reklamująca jest o tym informowana w odpowiedzi na reklamację/skargę wraz ze wskazaniem (w miarę możliwości) podmiotu do którego należy kierować reklamacje/skargi.
  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 powyżej 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](mailto: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.