

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI, SKARG I WNIOSKÓW

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków określa zasady składania oraz tryb rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków przez spółkę pod firmą **Małopolskie Dworce Autobusowe Spółka Akcyjna**.
2. W rozumieniu niniejszego regulaminu rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków:
 - 1) **Regulaminem** jest niniejszy regulamin rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków,
 - 2) **MDA** oznacza spółkę pod firmą Małopolskie Dworce Autobusowe Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, posiadającą NIP 6750001219 i wpis do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000085864, świadcząca usługi własne oraz pośredniczącą w zawieraniu umów pomiędzy Przewoźnikiem, o którym mowa w pkt 3 i Klientem, o którym mowa w pkt 4,
 - 3) **Przewoźnik** jest podmiotem wykonującym przewóz osób i rzeczy odpłatnie na podstawie Umowy przewozu, o której mowa w pkt 6, w zawarciu której pośredniczyło MDA,
 - 4) **Klient** jest osobą uprawnioną do złożenia reklamacji, w tym osobą fizyczną, osobą prawną i jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, korzystającą z usług zakupionych za pośrednictwem MDA lub świadczonych przez MDA albo korzystającą lub planującą korzystanie z obiektu pozostającego w zarządzie MDA, działającą samodzielnie, przez przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika,
 - 5) **Konsument** jest Klientem będącym osobą fizyczną, dokonującym z MDA czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, z zastrzeżeniem przepisów prawa powszechnie obowiązujących,
 - 6) **Umową przewozu** jest odpłatna umowa, na podstawie której Przewoźnik wykonuje przewóz osób i rzeczy, w zawarciu której pośredniczyło MDA,
 - 7) **Reklamacja** jest podaniem składanym przez Klienta, którego przedmiotem mogą być wyłącznie usługi świadczone przez MDA, niewykonane lub wykonane nieprawidłowo (dalej: „**Reklamacja**”), z wyłączeniem reklamacji, o której mowa w pkt 8,
 - 8) **Reklamacja dotycząca przewozu** jest reklamacją składaną w oparciu o przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe wraz z przepisami wykonawczymi przez Klienta do MDA, w przypadku istnienia podstawy prawnej jej przyjęcia i rozpatrzenia przez MDA, w szczególności jako podmiotu pośredniczącego w zawarciu Umowy przewozu, w następujących przypadkach:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przewozu;
 - b) gdy Klient nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty, w rozumieniu nadanym przez ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe wraz z przepisami wykonawczymi, i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego,

- 9) **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 7 i 8 (dalej: „**Skarga**”),
 - 10) **Wniosek** jest podaniem składanym przez Klienta, którego przedmiotem może być zakres działalności MDA nieobjęty pkt 7-9, w szczególności sprawy ulepszenia organizacji lub usprawnienia pracy MDA (dalej: „**Wniosek**”).
3. Regulamin ma zastosowanie wyłącznie do Reklamacji, Reklamacji dotyczących przewozu, Skarg i Wniosków, składanych przez Klientów.
 4. W przypadku, gdy MDA nie jest właściwe w sprawie złożonego podania, w szczególności w przypadku gdy Reklamacja dotycząca przewozu nie spełnia warunków określonych w Regulaminie, w tym gdy MDA nie jest umocowane przez Przewoźnika do jej przyjęcia lub rozpatrzenia, 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, w szczególności:
 - 1) ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
 - 2) ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentów;
 - 3) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,
 - 4) rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

CZĘŚĆ I REKLAMACJE

§ 2.

Forma złożenia Reklamacji

1. Reklamacja lub Reklamacja dotycząca przewozu 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, ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków;

- d) za pośrednictwem operatora pocztowego, na adres siedziby MDA: Małopolskie Dorce Autobusowe S.A., ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków,
- 2) **ustnej do protokołu**, w siedzibie MDA, ul. Mosiężnicza 3, 31-547 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 jest posiadanie przez Klienta adresu poczty elektronicznej oraz wskazanie tego adresu na potrzeby jej złożenia w niniejszej formie.
2. Złożenie Reklamacji lub Reklamacji dotyczącej przewozu z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę Klienta na doręczenie przez MDA:
- 1) odpowiedzi na Reklamację lub Reklamację dotyczącą przewozu,
 - 2) wezwania do uzupełnienia braków formalnych lub wezwania do przekazania niezbędnej dokumentacji
- na adres poczty elektronicznej, wskazany przez Klienta dla formy określonej w ust. 1 pkt 3.
3. Niezależnie od tego w jakiej formie Klient złożył Reklamację lub Reklamację dotyczącą przewozu, może żądać udzielenia odpowiedzi lub prowadzenia korespondencji w sprawie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, tj. z wykorzystaniem adresów poczty elektronicznej MDA i Klienta.
4. W trakcie rozpatrywania Reklamacji lub Reklamacji dotyczącej Przewozu 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 i Reklamacji dotyczącej przewozu

1. Termin na złożenie Reklamacji wynosi:
 - 1) dla Konsumenta - rok od dnia zaistnienia okoliczności będących podstawą Reklamacji, chyba że inne terminy wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 2) dla Klienta nie będącego Konsumentem – 14 dni od dnia zaistnienia okoliczności będących podstawą Reklamacji.
2. Termin na złożenie Reklamacji dotyczącej przewozu wynosi:
 - 1) rok od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z zastrzeżeniem pkt 2,
 - 2) w przypadku gdy Reklamacja dotyczy sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu przewozu osób - w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

§ 4.

Treść Reklamacji

1. Reklamacja i Reklamacja dotycząca przewozu powinna zawierać co najmniej:
 - 1) oznaczenie podmiotu, do którego jest kierowana – Małopolskie Dorce Autobusowe S.A., ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków,

- 2) wskazanie imienia i nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby) Przewoźnika – w przypadku Reklamacji dotyczącej przewozu,
 - 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 – w przypadku Reklamacji dotyczącej przewozu,
 - 5) określenie przedmiotu/uzasadnienie,;
 - 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, albo adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności – o ile dotyczy;
 - 8) podpis Klienta - w przypadku Reklamacji lub Reklamacji dotyczącej przewozu wnoszonej w formie pisemnej,
 - 9) adres e-mail Klienta – dla Reklamacji i Reklamacji dotyczących przewozu składanych w formie wskazanej w § 2 ust. 1 pkt 3 Regulaminu
2. Do Reklamacji lub Reklamacji dotyczącej przewozu – 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 lub Reklamacji dotyczącej przewozu składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 4 i ust. 2, w postaci elektronicznej.
 4. Do Reklamacji lub Reklamacji dotyczącej przewozu 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 lub Reklamacji dotyczącej przewozu 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 lub Reklamacji dotyczącej przewozu 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 lub Reklamacja dotycząca przewozu nie spełnia warunków określonych w § 4, MDA wzywa Klienta nie później niż w okresie

- 14 dni od dnia jej wpływu, aby usunął braki w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie Reklamacji lub Reklamacji dotyczącej przewozu bez rozpoznania. Termin, o którym mowa w § 7 ust. 1, biegnie od dnia otrzymania przez MDA uzupełnionej i kompletnej Reklamacji lub Reklamacji dotyczącej przewozu.
2. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia Reklamacji dotyczącej przewozu, 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 dotyczącej przewozu bez rozpoznania.
 3. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 2, są zwracane Klientowi najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na Reklamację dotyczącą przewozu 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 lub Reklamację dotyczącą przewozu

1. Odpowiedzi na Reklamację udziela się:
 - 1) Konsumentowi - w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem postanowień § 6 Regulaminu,
 - 2) Klientowi niebędącemu Konsumentem – w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem postanowień § 6 Regulaminu.
2. Odpowiedzi na Reklamację dotyczącą przewozu udziela się w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem postanowień § 6 Regulaminu.
3. 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.
4. Odpowiedź na Reklamację lub Reklamację dotyczącą przewozu zawiera:

- 1) oznaczenie podmiotu, do którego skierowana została Reklamacja lub Reklamacja dotycząca przewozu – Małopolskie Dorce Autobusowe S.A., ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków,
 - 2) wskazanie imienia i nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby) Przewoźnika – w przypadku Reklamacji dotyczącej przewozu,
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres korespondencyjny Klienta,
 - 4) informację o uznaniu albo nieuznaniu Reklamacji lub Reklamacji dotyczącej przewozu w całości albo w części,
 - 5) uzasadnienie merytoryczne, a w przypadku Reklamacji dotyczącej przewozu uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania Reklamacji dotyczącej przewozu w całości albo w części,
 - 6) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jego wypłaty,
 - 7) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
 - 8) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika - w przypadku nieuwzględnienia Reklamacji dotyczącej przewozu w całości albo w części;
 - 9) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu - w przypadku Reklamacji dotyczącej przewozu,
 - 10) podpis osoby upoważnionej - w przypadku odpowiedzi na Reklamację lub Reklamację dotyczącą przewozu udzielonej w formie pisemnej.
5. W przypadku udzielenia odpowiedzi na Reklamację lub Reklamację dotyczącą przewozu, której konsekwencją jest obowiązek wypłaty środków finansowych na rzecz Klienta, wypłaty, lub postawienia środków do dyspozycji Klienta, dokonuje się w terminie 14 dni od dnia ich rozpatrzenia, lub wystąpienia skutku takiego, jakby zostały rozpatrzone.
6. Wypłata środków na rzecz Klienta 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, albo – w przypadku Reklamacji dotyczącej przewozu – w innych formach wynikających z postanowień § 4 ust. 1 pkt 7 Regulaminu.
7. W przypadku złożenia odwołania przez Klienta od nieuwzględnionej w całości lub części Reklamacji dotyczącej przewozu Przewoźnik, lub MDA – w przypadku umocowania w tym zakresie przez Przewoźnika, w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

CZEŚĆ 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, ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków,
 - d) za pośrednictwem operatora pocztowego, na adres siedziby MDA: Małopolskie Dworce Autobusowe S.A., ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków
 - 2) **ustnej do protokołu**, w siedzibie MDA, ul. Mosiężnicza 3, 31-547 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 Dworce Autobusowe S.A., ul. Mosiężnicza 3, 31-547 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 – najpóźniej w terminie podjęcia pierwszej korespondencji w sprawie wysłanej przez MDA do Klienta.
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 30 dni 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 Dworce Autobusowe S.A., ul. Mosiężnicza 3, 31-547 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 w sprawach Reklamacji, Skarg i Wniosków jest spółka Małopolskie Dworce Autobusowe Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, ul. Mosiężnicza 3, 31-547 Kraków (dalej: **Administrator** lub **Administrator Danych**).
2. Administratorem danych osobowych Klientów w sprawach Reklamacji dotyczących przewozu jest Przewoźnik, który wykonuje przewóz osób i rzeczy, z którym Klient ma zawartą Umowę przewozu (dalej: Administrator Przewoźnik)
3. Administrator Danych w sprawach Reklamacji, Skarg i Wniosków 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.
4. Z Administratorem Przewoźnikiem w sprawach Reklamacji dotyczących przewozu, zakresu i celu przetwarzania danych osobowych w ramach świadczonych usług przewozowych można się kontaktować pod adresem wskazanym na Umowie przewozu lub na stronie internetowej Przewoźnika, z którym Klient ma zawartą Umowę przewozu.
5. 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 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 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 w zakresie spraw związanych z Reklamacjami, Skargami i Wnioskami 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.