

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI w przewozach organizowanych przez spółkę GTVBUS POLSKA

* Regulamin stanowi integralną część Regulaminu Przewozu Osób, Bagażu i Zwierząt Autobusami firmy GTVBUS POLSKA SP. z o.o.

§1 SKARGI I REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje i skargi dotyczące przewozu osób i bagażu pasażer może składać w następujący sposób:
 - listownie na adres siedziby GTVBUS POLSKA Sp. z o.o., 47-344 Walce, ul. Opolska 23A
 - pocztą elektroniczną na adres e-mail:
 - a. Kędzierzyn-Koźle: k-kozle@gtvbus.pl
 - b. Gliwice: gliwice@gtvbus.pl
 - c. Częstochowa: przewozy@gtvbus.pl
 - d. Opole: opole@gtvbus.pl
 - złożyć osobiście w Biurze oddziału:
 - a. w Kędzierzynie-Koźlu, ul. 24 kwietnia 2; tel. 694-422-802
 - b. w Gliwicach, ul. Składowa 8A; tel. 608-531-075
 - c. w Częstochowie, ul. Al. Wolności 21; tel. 882-366-949
 - d. w Opolu, ul. Zakładowa 2; tel. 694-422-816
2. Skargi i reklamacje nadesłane pocztą, drogą elektroniczną oraz złożone osobiście powinny zawierać: imię, nazwisko (nazwa) i adres (w tym kod pocztowy) wnoszącego skargę lub reklamację.
3. Skargi i reklamacje powinny zawierać podstawowe informacje dotyczące przewozu, tj. datę, godzinę i relację kursu, którego skarga lub reklamacja dotyczy.
4. Skargi i wnioski nie spełniające łącznie powyższego wymogu nie zostaną rozpoznane.
5. Reklamacje i skargi są rozpatrywane w terminie 30 dni od daty otrzymania.

§2 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY

1. Przewoźnik odpowiada za szkody, jakie pasażer poniósł w wyniku przedwczesnego odjazdu lub opóźnienia przyjazdu autobusu oraz odwołania kursu autobusowego.
2. Pasażer winien niezwłocznie zgłosić kierującemu pojazdem fakt powstania szkody. Na tę okoliczność kierowca sporządza protokół, w którym opisuje przedmiot szkody. Protokół ten winien podpisać pasażer i kierowca.
3. Kierowca niezwłocznie przekazuje do działu przewozów protokół, który winien być rozpatrzony w terminie 30 dni.
4. W przypadku uznania roszczenia, spółka zobowiązana jest do jego zaspokojenia w terminie 30 dni od daty rozpatrzenia protokołu szkody.
5. Odpowiedzialność za szkody wynikłe z kolizji lub wypadku drogowego reguluje Kodeks Cywilny.

Klauzula informacyjna dla pasażerów

Zgodnie z art. 13 RODO (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1) informuję, że:

1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest GTVBUS POLSKA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Walcach (ul. Opolska 23A, 47-344 Walce), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000721574, NIP: 9910517733, REGON: 369609057, kapitał zakładowy w wysokości 5.000,00 zł, adres poczty elektronicznej: administracja@gtvbus.pl,

2) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą podmioty zewnętrzne przetwarzające dane w imieniu Administratora na podstawie stosownych umów powierzenia, w tym podmioty uczestniczące w realizacji danego zlecenia/usługi,

3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu:

a) realizacji usług świadczonych przez Administratora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO (w celu wykonania umowy lub podjęcia działań na Pani/Pana żądanie do podjęcia pewnych działań przed zawarciem umowy),

4) Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą w oparciu o uzasadniony interes realizowany przez administratora (dane przetwarzane będą do momentu ustania przetwarzania w celach planowania biznesowego) oraz przez okres wynikający z przedawnienia roszczeń, przepisów prawa podatkowego czy innych praw w tym zakresie,

5) Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych (wydanie pierwszej kopii danych jest darmowe, za kolejne Administrator może naliczyć opłatę), prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie (aby przetwarzać dane w niektórych celach związanych ze swoją działalnością Administrator poprosił Pani/Pana o zgodę; zgoda ta może być w dowolnym momencie cofnięta, skutek będzie następujący: przetwarzanie, które dokonane zostało przed cofnięciem zgody nie przestanie być zgodne z prawem, natomiast po cofnięciu zgody Administrator nie będzie przetwarzał danych w celach, dla których zgoda była wyrażona),

6) ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,

podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem zawarcia umowy z Administratorem. Jest Pani/Pan zobowiązana do ich podania, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości świadczenia usług przez Administratora.