

Szczegółowe wytyczne w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków

Skarga – zwrócenie się do przewoźnika w sprawie jakości świadczonych usług, a w szczególności w sprawie udzielania informacji, zachowania pracowników, jakości usługi przewozowej lub wskazanie obszarów działania wymagających szczególnej uwagi i kontroli ze strony przewoźnika; jest to pismo zawierające prośbę o uregulowanie sprawy, wyjaśnienie postępowania pracowników w określonych sytuacjach, udzielenie informacji; w skardze brak jest roszczeń finansowych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy przewozu.

I. Terminy wnoszenia skarg / wniosków:

1. Wszelkie skargi/wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez „ŁKA” sp. z o.o. oraz przestrzegania praw i obowiązków niezwiązane z roszczeniami finansowymi, podróżny może składać w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia.
2. Skargi/wnioski należy składać w ciągu 14 dni od daty zdarzenia, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu; numer służbowy obsługi pociągu, itp.).
3. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o. skargi i wnioski rozpatruje i udziela pisemnej odpowiedzi nie później niż w ciągu jednego miesiąca licząc od daty otrzymania, lub w uzasadnionych przypadkach informując pasażera o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku.
4. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła (np. za pomocą poczty elektronicznej), chyba że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.
5. Jeżeli skarga/wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie należy do kompetencji danego przewoźnika, sprawa jest przekazywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
6. Przewoźnik nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek, nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji i podpisu lub jeśli zawiera wyrażenia powszechnie uważane za wulgarne lub obraźliwe.

II. Forma przyjmowania skarg i wniosków:

1. Za pomocą poczty elektronicznej:
 - reklamacje@lka.lodzkie.pl
 - informacja@lka.lodzkie.pl
 - formularz kontaktowy na stronie internetowej Spółki
2. Listownie:
 - „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
3. Osobiście w punkcie odprawy:
 - Formularz do zgłaszania reklamacji lub skargi

Wytyczne dotyczące rozpatrywania oraz wypłaty odszkodowań w zakresie szkód na osobie lub mieniu :

1. Wszelkie wnioski związane z wypłatą odszkodowań podróżny może składać w terminie przewidzianym odrębnymi przepisami.

2. Wnioskujący jest zobowiązany do przedstawienia dowodów potwierdzających zasadność wypłaty odszkodowania.
3. Po merytorycznym rozpatrzeniu wniosku udzielana jest wnoszącemu odpowiedź, nie później niż w terminie 30 dni od wniesienia wniosku.
4. Jeżeli zasadność wypłaty odszkodowania zostanie uznana, wniosek załatwiany jest wewnątrz lub przekazywany jest do brokera w zależności od wysokości kwoty odszkodowania lub warunków ubezpieczenia.
5. Wypłata odszkodowania następuje zgodnie z umową zawartą z Ubezpieczycielem.