

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/reklamacje-kompendium-wiedzy/19352,Co-musi-zawierac-reklamacja.html>
18.04.2024, 21:29

Co musi zawierać reklamacja?

Zgodnie z przepisami reklamacja powinna zawierać:

1. oznaczenie przewoźnika (nazwa, adres siedziby);
2. imię i nazwisko i adres zamieszkania osoby wnoszącej reklamację;
3. załączoną kopię biletu tradycyjnego lub dane określone przez przewoźnika pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu (np. w przypadku biletów internetowych – zwykle plik biletu i/lub jego numer);
4. uzasadnienie reklamacji (czyli opis sprawy);
5. kwotę roszczenia;
6. numer rachunku bankowego do wysłania przelewu lub adres właściwy do nadania przekazu pocztowego (wypłaty roszczenia);
7. podpis wnoszącego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie tradycyjnej (na papierze).

W zależności od rodzaju sprawy, do reklamacji mogą zostać załączone także kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

Nasza rada: jeśli jest to możliwe, skorzystaj z formularza reklamacyjnego udostępnianego przez przewoźnika. Dzięki temu zminimalizujesz ryzyko braków formalnych.

Pamiętaj - zawsze zachowaj oryginały biletów i innych dokumentów związanych z roszczeniem. Przewoźnik ma prawo wezwać Cię do ich dostarczenia w trakcie rozpatrywania reklamacji. Jeśli to zrobi, będzie musiał Ci je odesłać przesyłką rejestrowaną najpóźniej w dniu wydania decyzji reklamacyjnej.