

Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego  
ul. Sebastiana Klonowica 5  
71-241 Szczecin, Polska  
e-mail: zditm@zditm.szczecin.pl

Szczecin, dnia .....

Data złożenia reklamacji  
(wypełnia pracownik ZDiTM)

.....

## PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY<sup>1</sup>

### Dane Użytkownika karty/pasażera:

imię/imiona

nazwisko

### Adres zamieszkania:

ulica

nr domu

nr lokalu

miejsowość

kod pocztowy

PESEL

e-mail

nr telefonu

Nr karty SKA/SKR:

### Numer konta właściwy do wypłaty należności:

### Dane Właściciela konta (wypełnić w przypadku, gdy dane Właściciela konta są inne niż dane Użytkownika karty):

imię/imiona

nazwisko

<sup>1</sup> PROTOKÓŁ WYPEŁNIĆ CZYTELNI DUKOWANYMI LITERAMI

**Dane osoby zgłaszającej** (wypełnić w przypadku, gdy dane Wnioskodawcy są inne niż dane Użytkownika karty) **uprawnionej do złożenia reklamacji**<sup>2</sup>:

**rodzic**     **opiekun prawny**     **pełnomocnik**

imię/imiona

nazwisko

**Adres zamieszkania:**

ulica

nr domu

nr lokalu

miejsowość

kod pocztowy

PESEL

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

e-mail

nr telefonu

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

**1. Typ urządzenia (zaznacz prawidłowy):**

biletomat stacjonarny - podaj lokalizację.....

biletomat mobilny - podaj numer boczny pojazdu.....

kasownik - podaj numer boczny pojazdu.....

transakcja internetowa - podaj identyfikator transakcji.....

**2. Data transakcji/operacji na karcie SKA.....**

**3. Opis reklamacji wraz z uzasadnieniem:**

<sup>2</sup> Właściwie zaznaczyć

4. Kwota/ tytuł roszczenia.....

5. Wykaz załączników:

.....  
Podpis Użytkownika karty (Zgłaszającego)

.....  
podpis osoby przyjmującej reklamację

6. Uwagi (wypełnia pracownik BOK)

**7. Oświadczenie**

Otrzymałam (em) gotówkę w wysokości.....

(słownie.....)

Uważam reklamację za załatwioną i nie wnoszę żadnych roszczeń w stosunku do Gminy Miasto Szczecin – ZDiTM.

.....  
(data)

.....  
(podpis Użytkownika karty/Zgłaszającego)

**Podstawa prawna:**

1. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1262.),
2. Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. nr 38 poz. 266 z późn.zm.),
3. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U z 2024 r. poz. 1061 z późn.zm.).

## KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 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) (Dz.U.UE.L.2016.119.1) – dalej jako „RODO” informujemy, że:

- Administratorem danych osobowych zawartych w niniejszym wniosku jest Gmina Miasto Szczecin – Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego w Szczecinie, ul. Klonowica 5, 71-241 Szczecin, e-mail: zditm@zditm.szczecin.pl,
- w ZDiTM wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych Osobowych, z którym można skontaktować się korespondencyjnie na adres ZDiTM ul. Klonowica 5, 71-241 Szczecin, telefonicznie pod nr tel.: 91 433 00 63 lub na adres e-mail: iodo@zditm.szczecin.pl - we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z ich przetwarzaniem,
- Gmina Miasto Szczecin – ZDiTM administruje danymi osobowymi pozyskiwanymi w procesie personalizacji Szczecińskiej Karty Aglomeracyjnej, a danymi niezbędnymi w procesie sprzedaży internetowej administruje Operator płatności elektronicznych PayU z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 186,
- Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji umowy, która wiąże Panią/Pana z Administratorem lub działania niezbędne do jej zawarcia (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), w szczególności dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zadań związanych z wystawieniem Karty SKA imiennej: ładowaniem, fakturowaniem, przeprowadzaniem kontroli biletowej, rozpatrywaniem ewentualnych reklamacji, archiwizacją dokumentacji oraz prowadzeniem ewidencji,
- w związku z przetwarzaniem danych w celach wskazanych powyżej, Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców danych osobowych. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być tylko podmioty uprawnione do odbioru Pani/Pana danych w uzasadnionych przypadkach i na podstawie odpowiednich przepisów prawa lub na podstawie zawartych umów związanych z realizacją zadań publicznych, a w przypadku zakupu Biletu Metropolitalnego także Polregio S.A.,
- odbiorcą danych osobowych do celów rozliczeniowych jest gmina położona w obrębie Szczecińskiego Obszaru Metropolitalnego, która ma podpisane porozumienie i umowę z Organizatorem transportu zbiorowego - Gminą Miasto Szczecin, w zależności od adresu zamieszkania uprawnionych do bezpłatnych przejazdów uczniów szkół podstawowych, ponadpodstawowych oraz szkół artystycznych realizujących podstawę programową kształcenia ogólnego w zakresie szkoły podstawowej i/lub liceum ogólnokształcącego, z wyjątkiem uczniów szkół dla dorosłych oraz szkół policealnych,
- odbiorcą danych osobowych jest podmiot wspierający system informatyczny w celu obsługi Serwisu pod adresem [www.ska.zditm.szczecin.pl](http://www.ska.zditm.szczecin.pl) – firma GMV Innovating Solutions Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Hrubieszowska 2,
- podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy. Odmowa podania danych niezbędnych do zawarcia i realizacji Umowy, skutkuje brakiem możliwości zawarcia Umowy,
- dane osobowe będą przetwarzane na podstawie ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz.1781 z późn.zm.) oraz 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) (Dz.Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r., str.1), zwanego dalej „RODO”,
- dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny do wykonania Umowy, a po okresie obowiązywania Umowy do celów i przez okres w zakresie wymaganym przez przepisy prawa, lecz nie krócej niż okres wskazany w przepisach o archiwizacji. W przypadku dokumentów, które nie wymagają archiwizacji ZDiTM przechowuje je do czasu przedawnienia roszczeń, po tym czasie są one trwale usuwane,
- dane osobowe nie są przekazywane do państw trzecich ani nie będą wykorzystywane w celu zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym do profilowania, o którym mowa w art. 22 RODO,
- w związku z przetwarzaniem przez ZDiTM, Pani/Pana danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo do:
  - a) dostępu do treści danych,
  - b) sprostowania danych,
  - c) ograniczenia przetwarzania danych na zasadach określonych w art. 15, 16 i 18 RODO,
- w przypadku przetwarzania Pana/Pani danych osobowych na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 pkt. a RODO) przysługuje Pani/Panu także prawo do:
  - a) usunięcia danych osobowych („prawo do bycia zapomnianym”),
  - b) przenoszenia danych,
  - c) wniesienia sprzeciwu,
  - d) prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania na zasadach określonych w art. 6, 17, 20, 21 RODO.
- w celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem Danych Osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych na adres ZDiTM jak wyżej,
- w przypadku uznania, iż przetwarzanie przez Zarząd Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.