

**REGULAMIN**  
**PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI WPLYWAJĄCYCH DO**  
**SPÓŁKI MAZOWIECKI PORT LOTNICZY**  
**WARSZAWA-MODLIN SP. Z O. O.**

**§ 1.**

**Postanowienia Ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez Spółkę Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.modlinairport.pl](http://www.modlinairport.pl), w punkcie informacji znajdującym się na terminalu oraz u Obsługi Parkingów.
3. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

**Spółka** – Spółka Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Dworze Mazowieckim, 05-102, ul. Gen. Wiktora Thommee 1A, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000184990, NIP: 522-10-25-337, REGON: 011248734.

**Klient** – osoba fizyczna lub prawna korzystająca z usług Lotniska Warszawa/Modlin.

**Usługa portu** – usługa wykonywana przez Spółkę jako Zarządzającego lotniskiem, związana ze startem, lądowaniem i postojem statków powietrznych, wykonywana na rzecz przewoźników lotniczych oraz innych użytkowników statków powietrznych, a także usługa związana z udostępnieniem infrastruktury lotniska i dokonywaniem kontroli bezpieczeństwa na rzecz pasażerów, a także usługa pozalotnicza świadczona odpłatnie przez Spółkę (np. najem miejsc parkingowych na parkingach zarządzanych przez Spółkę).

**Reklamacja** – wyrażenie przez klienta niezadowolenia z Usług portu świadczonych przez Spółkę.

4. Spółka Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. nie odpowiada za produkty i usługi świadczone przez podmioty prowadzące działalność gospodarczą na terenie Lotniska Warszawa/Modlin.

## § 2.

### Ogólne zasady przyjmowania reklamacji

1. Klient może składać reklamacje według własnego wyboru:
  - 1) w formie pisemnej – w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny Spółki lub złożony w siedzibie Spółki w punkcie informacji znajdującym się w terminalu lub u Obsługi Parkingów.
  - 2) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail: [reklamacje@modlinairport.pl](mailto:reklamacje@modlinairport.pl); lub przez formularz kontaktowy umieszczony na stronie [www.modlinairport.pl](http://www.modlinairport.pl).
2. Reklamacja musi zawierać:
  - 1) imię
  - 2) nazwisko
  - 3) adres do korespondencji (w przypadku wybrania formy pisemnej kontaktu)
  - 4) adres e-mail (w przypadku wybrania formy elektronicznej kontaktu)
  - 5) miejsce, datę i godzinę zdarzenia
  - 6) numer rezerwacji (jeśli reklamacja dotyczy usług świadczonych na rzecz Klienta odlatującego lub przylatującego na Lotnisko Warszawa/Modlin)
  - 7) szczegółowy opis zdarzenia
  - 8) określenie roszczenia
  - 9) datę złożenia reklamacji
  - 10) podpis Klienta
  - 11) numer biletu parkingowego (w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Spółkę usług najmu miejsc parkingowych na parkingach zarządzanych przez Spółkę)
  - 12) numer konta bankowego (w przypadku reklamacji zawierających roszczenia pieniężne), z tym że numer ten może zostać uzupełniony przez Klienta w trakcie rozpatrywania reklamacji.
3. Każda reklamacja musi obowiązkowo zawierać zgodę Klienta na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych niezbędnych do skutecznego rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku złożenia reklamacji w formie uniemożliwiającej skuteczne rozpatrzenie reklamacji m.in. brak imienia i nazwiska, brak danych kontaktowych lub podanie ich w sposób nieczytelny, reklamacje nie będą rozpatrywane.
5. Reklamacje złożone w innej formie niż określonej w § 2 ust. 1 (media społecznościowe itp.), nie będą podlegały rozpatrzeniu.
6. Spółka może zwrócić się do Klienta z prośbą o dodatkową informację lub dokumentację dowodową w celu rozpatrzenia reklamacji.

7. W przypadku, gdy Spółka nie otrzyma dodatkowej dokumentacji w wyznaczonym terminie, reklamacja rozpatrywana jest na podstawie informacji przekazanych przez klienta oraz dokumentacji i informacji, którymi dysponuje Spółka.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości kontaktu z Klientem w przypadku podania błędnych danych kontaktowych.
9. Reklamacja składana w formie pisemnej powinna być wypełniona pismem czytelnym, najlepiej drukowanym.
10. Celem ułatwienia złożenia reklamacji w formie pisemnej Klient może skorzystać z formularza reklamacyjnego stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu. Wzór formularza dostępny jest na stronie Spółki internetowej [www.modlinairport.pl](http://www.modlinairport.pl), w punkcie informacji znajdującym się w terminalu lub u Obsługi Parkingów. Zmiana formularza może być dokonana w każdym czasie i nie wymaga zmiany Regulaminu.

### **§ 3.**

#### **Rozpatrywanie reklamacji**

Z zastrzeżeniem § 2 ust. 3 i 4 Ogólnych zasad przyjmowania reklamacji, Spółka niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

### **§ 4.**

#### **Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje**

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub w formie wiadomości e-mail, zgodnie z wyborem Klienta dokonywanym w momencie składania reklamacji.

### **§ 5.**

#### **Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych podanych w celu złożenia i rozpatrzenia reklamacji jest Zarządzający – Spółka Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Dworze Mazowieckim, przy ul. Gen. Wiktora Thommee 1A, 05-102 Nowy Dwór Mazowiecki.
2. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 2 i 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 1997.133.883, z późniejszymi zmianami).
3. Dane osobowe przetwarzane są w celu rozpatrzenia reklamacji.
4. Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz możliwość ich poprawiania.
5. Podanie Zarządzającemu danych osobowych jest dobrowolne, jednak niepodanie danych osobowych spowoduje, że Spółka nie będzie mogła rozpatrzyć reklamacji.

6. Dane osobowe mogą zostać udostępniane wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa

## **§ 6.**

### **Postanowienia końcowe**

Regulamin obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2017 roku.