

**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) lub w punkcie informacji znajdującym się w terminalu. Zmiana formularza może być dokonana w każdym czasie i nie wymaga zmiany Regulaminu.
11. Reklamacja musi być złożona w języku polskim lub angielskim.

### **§ 3.**

#### **Rozpatrywanie reklamacji**

1. 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.
2. Reklamacje rozpatrywane są w języku polskim lub angielskim.

### **§ 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. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 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), informuję, iż:
  - 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Spółka Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o., z siedzibą w Nowym Dworze Mazowieckim, przy ul. Gen. Wiktora Thommee 1a. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych e-mail: [inspektor.odo@modlinairport.pl](mailto:inspektor.odo@modlinairport.pl);

- 2) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji, oceny zasadności roszczeń, udzielenia odpowiedzi i obrony interesów administratora w związku ze zgłoszonym roszczeniem.
- 3) w uzasadnionych przypadkach odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą przekazywane do ubezpieczyciela Spółki, i innych podwykonawców Spółki, w szczególności doradców prawnych, podatkowych, audytorów, itp.
- 4) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych.
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres odpowiadający okresowi przedawnienia roszczeń, chyba że zrzeknie się Pan/Pani tych roszczeń.
- 6) posiada Pani/Pan prawo dostępu do swoich danych oraz prawo ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
- 7) ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
- 9) podanie Spółce danych osobowych jest niezbędne do złożenia reklamacji oraz rozpatrzenia jej przez Spółkę zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Ustawy o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późniejszymi zmianami).
- 10) Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Dane osobowe mogą zostać udostępniane wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.

## **§ 6.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia 25.05.2018 r.

## FORMULARZ REKLAMACJI Complaint Form

**\*CZ. I – PROSIMY WYPEŁNIAĆ DRUKOWANYMI LITERAMI**  
*PLEASE USE CAPITAL LETTERS*

<b>I.</b> <i>I.</i>	<b>DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ REKLAMACJĘ:</b> <i>COMPLAINANT'S PERSONAL DATA:</i>	<b>*DANE OBOWIĄZKOWE</b> <i>*MENDATORY DATA</i>
<b>*Tytuł: *Title:</b>	<input type="checkbox"/> <i>Pani/Mrs.</i> <input type="checkbox"/> <i>Pan/Mr.</i>	
<b>*Imię: *First name:</b>		
	<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"/> <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"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
<b>*Nazwisko: *Family name:</b>		
	<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"/> <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"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
<b>*Wybór formy kontaktu:</b>	<input type="checkbox"/> <i>Forma pisemna Written form</i>	<input type="checkbox"/> <i>Forma elektroniczna Electronic form</i>
<b>*Choice of contact form:</b>	<b>*Adres:</b> <i>*Address:</i>	<b>* Adres e-mail:</b> <i>* E-mail address:</i>
	<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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	<b>*Numer biletu parkingowego (w przypadku reklamacji dot. parkingu):</b> <i>*Parking ticket number (In the case of a parking claim):</i>	
	<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"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	<b>*Numer rachunku bankowego (w przypadku reklamacji dot. parkingu):</b> <i>*Bank account number (In the case of a parking claim):</i>	
	<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"/> <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"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	<b>*Numer rezerwacji:</b> <i>*Reservation Number:</i>	<b>Telefon:</b> <i>Telephone No.:</i>

  

<b>II.</b> <i>II.</i>	<b>*Miejsce zdarzenia:</b> <i>*Place of the incident:</i>
	<b>*Data zdarzenia:</b> <i>*Date of the incident:</i>
	<b>*Godzina zdarzenia:</b> <i>*Time of the incident:</i>

  

<b>*III. Przedmiot reklamacji (opis sprawy):</b> <i>*III. Subject of the complaint/suggestion (description of the incident):</i>
---

**\*IV. Roszczenie:**

**\*IV. Claim:**

**\*Data i podpis osoby składającej reklamację**

**\*Complainant's signature and date**

**\* Data i podpis osoby przyjmującej reklamację**

.....

.....

**KLAUZULA INFORMACYJNA**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 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), informuję, iż:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Spółka Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o., z siedzibą w Nowym Dworze Mazowieckim, przy ul. Gen. Wiktora Thommee 1a.;
- 2) Dane kontaktowe inspektora ochrony danych e-mail: inspektor.odo@modlinairport.pl;
- 3) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji, oceny zasadności roszczeń, udzielenia odpowiedzi i obrony interesów administratora w związku ze zgłoszonym roszczeniem;
- 4) w uzasadnionych przypadkach odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą przekazywane do ubezpieczyciela Spółki i innych podwykonawców Spółki, w szczególności doradców prawnych, podatkowych, audytorów, itp.;
- 5) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych;
- 6) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres odpowiadający okresowi przedawnienia roszczeń, chyba że zrzeknie się Pan/Pani tych roszczeń;
- 7) posiada Pani/Pan prawo dostępu do swoich danych oraz prawo ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu;
- 8) ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
- 9) podanie Spółce danych osobowych jest niezbędne do złożenia reklamacji oraz rozpatrzenia jej przez Spółkę zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Ustawy o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późniejszymi zmianami);
- 10) Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

**OŚWIADCZENIE**

Oświadczam, że zapoznałem/am się z Regulaminem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji wpływających do Spółki Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. Jestem świadomy/a, że w przypadku złożenia reklamacji w formie uniemożliwiającej skuteczne rozpatrzenie, m.in. brak imienia i nazwiska, brak danych kontaktowych, podanie ich w sposób nieczytelny lub nieprawidłowy, reklamacje nie będą rozpatrywane.

.....

**(Data i podpis)**

**REGULATIONS  
OF ACCEPTING AND HANDLING COMPLAINTS SUBMITTED TO  
MAZOWIECKI PORT LOTNICZY  
WARSZAWA-MODLIN SP. Z O. O.**

**§ 1.**

**General Provisions**

1. These Regulations specify the rules of accepting and the mode of handling complaints by Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o.
2. The Regulations are available on the website: [www.modlinairport.pl](http://www.modlinairport.pl), at the information point in the terminal and from Car Park Attendants.
3. The following terms used in the Regulations have the following meaning:

**Company** - Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. with its registered office in Nowy Dwór Mazowiecki, 05-102, ul. Gen. Wiktora Thommee 1A, registered at the District Court for the capital city of Warsaw in Warsaw, XIV Commercial Division of the National Court Register under the KRS No: 0000184990, NIP: 522-10-25-337, REGON: 011248734.

**Customer** - a natural person or a legal person using the services of Warsaw Modlin Airport.

**Airport Service** - a service rendered by the Company as the Airport Operator, related to the take-off, landing and parking of aircraft, performed in the interest of air carriers and other aircraft users, as well as the service related to providing access to airport infrastructure and performing security checks in the interest of passengers, as well as non-aviation services rendered by the Company for consideration (e.g. lease of parking spaces at the car park managed by the Company).

**Complaint** - dissatisfaction expressed by a customer with regards to Airport Services rendered by the Company.

4. Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. is not liable for products and services provided by entities running their business activity in the premises of Warsaw Modlin Airport.

## § 2.

### General Rules of Accepting Complaints

1. Customers may file complaints in the following forms, to their discretion:
  - 1) in writing - in the form of a complaint signed by the Customer and sent to the Company's correspondence address or submitted in the Company's office at the information point in the terminal or submitted to Car Park Attendants.
  - 2) in electronic form - by e-mail: [reklamacje@modlinairport.pl](mailto:reklamacje@modlinairport.pl); or using the contact form from the website: [www.modlinairport.pl](http://www.modlinairport.pl).
2. A complaint must include:
  - 1) first name
  - 2) surname
  - 3) address for correspondence (for contact in writing)
  - 4) e-mail address (for contact in electronic form)
  - 5) place, date and time of event
  - 6) reservation number (if the complaint concerns services provided for a Customer departing from or arriving to Warsaw Modlin Airport)
  - 7) detailed description of event
  - 8) amount of claim
  - 9) date of submitting the complaint
  - 10) Customer's signature
  - 11) car park ticket number (if the complaint concerns the service of lease of parking spaces at car parks managed by the Company)
  - 12) bank account number (if the complaint includes a pecuniary claim), though the number can also be provided by the Customer while the complaint is being handled.
3. Each complaint must include the Customer's consent to the storage and processing of personal data required to efficiently handle the complaint.
4. If a complaint has been filed in a manner which makes it impossible to handle it, e.g. without first name and surname, with no contact details or completed illegibly, such a complaint will not be handled.
5. A complaint filed in a different form than that specified in § 2 section 1 (social media etc.) shall not be handled.
6. The Company may request additional information or documentary evidence from the Customer for the purpose of handling the complaint.
7. If the Company does not receive additional documents within the specified time limit, the complaint is handled on the basis of information provided by the Customer as well as documents and information that are in the Company's possession.
8. The Company is not liable for lack of possibility of contacting the Customer if incorrect contact details have been provided.



9. Complaints filed in writing should be completed legibly, preferably in capital letters.
10. In order to make the process of filing a complaint in writing easier, the Customer may use a complaint form which constitutes an annex to these Regulations. A complaint form template is available on the Company's website: [www.modlinairport.pl](http://www.modlinairport.pl) or at the information point in the terminal. The form can be modified at any time and it does not require an amendment to the Regulations.
11. A complaint has to be submitted in Polish or in English.

### **§ 3.**

#### **Handling Complaints**

1. Subject to § 2 sections 3 and 4 of the General Rules of Accepting Complaints, the Company immediately handles a complaint and replies to it, no later than within 30 days from the date of receiving the complaint.
2. The complaints are handled in Polish or in English.

### **§ 4.**

#### **Manners of Replying to a Complaint**

1. A reply to a complaint is sent in writing or by e-mail, according to the Customer's choice made at the moment of filing the complaint.

### **§ 5.**

#### **Personal Data Protection**

1. According to Art. 13 section 1 and section 2 of the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation), please be informed that:
  - 1) the controller of your personal data is Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. (the Company) with its registered office in Nowy Dwór Mazowiecki, at ul. Gen. Wiktora Thommee 1a;
  - 2) Contact details of the data protection officer - email: [inspektor.odo@modlinairport.pl](mailto:inspektor.odo@modlinairport.pl);
  - 3) your personal data will be processed for the purpose of handling complaints, evaluation of legitimacy of claims, sending replies and defending the interests of the controller with regards to a claim filed;
  - 4) in justified cases the recipients of your personal data will be the Companies transferred to the insurer, and other subcontractors of the Company, in particular legal advisors, tax advisors, auditors, etc.;

- 5) your personal data will not be transferred to third countries or international organisations;
- 6) your personal data will be stored for the period corresponding with the period of limitation of claims, unless you waive those claims;
- 7) you have the right to access your data and the right to rectification, to restriction of processing, to data portability, the right to object;
- 8) you have the right to lodge a complaint at the supervisory authority if you think that the processing of the data that concerns you violates the provisions of the General Data Protection Regulation of 27 April 2016;
- 9) providing your personal data to the Company is necessary for filing a complaint and having it handled by the Company according to the provisions of the generally applicable law, in particular of the Act on Consumers' Rights (i.e. Dz. U. [Journal of Laws] of 2014, item 827 as amended);
- 10) your data will not be processed in an automated way, including profiling.

## **§ 6.**

### **Miscellaneous**

1. The Regulations become effective on 25 May 2018.

**FORMULARZ REKLAMACJI**  
**Complaint Form**

**\*CZ. I – PROSIMY WYPEŁNIAĆ DRUKOWANYMI LITERAMI**  
**PLEASE USE CAPITAL LETTERS**

<b>I.</b> I.	<b>DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ REKLAMACJĘ:</b> <i>COMPLAINANT'S PERSONAL DATA:</i>	<b>*DANE OBOWIĄZKOWE</b> <i>*MENDATORY DATA</i>
<b>*Tytuł: *Title:</b>	<input type="checkbox"/> <b>Pani/Mrs.</b> <input type="checkbox"/> <b>Pan/Mr.</b>	
<b>*Imię: *First name:</b>		
<b>*Nazwisko: *Family name:</b>		
<b>*Wybór formy kontaktu:</b>	<input type="checkbox"/> <b>Forma pisemna</b> <i>Written form</i>	<input type="checkbox"/> <b>Forma elektroniczna</b> <i>Electronic form</i>
<b>*Choice of contact form:</b>	<b>*Adres:</b> <i>*Address:</i>	<b>* Adres e-mail:</b> <i>* E-mail address:</i>
<b>*Numer biletu parkingowego (w przypadku reklamacji dot. parkingu):</b> <i>*Parking ticket number (In the case of a parking claim):</i>		
<b>*Numer rachunku bankowego:</b> <i>*Bank account number:</i>		
<b>*Numer rezerwacji:</b> <i>*Reservation Number:</i>	<b>Telefon:</b> <i>Telephone No.:</i>	
<b>II.</b> II.	<b>*Miejsce zdarzenia:</b> <i>*Place of the incident:</i>	
	<b>*Data zdarzenia:</b> <i>*Date of the incident:</i>	
	<b>*Godzina zdarzenia:</b> <i>*Time of the incident:</i>	
<b>*III. Przedmiot reklamacji (opis sprawy):</b> <i>*III. Subject of the complaint/suggestion (description of the incident):</i>		

**\*IV. Roszczenie:**

*\*IV. Claim:*

*\*Data i podpis osoby składającej reklamację*

*\*Complainant's signature and date*

*\* Data i podpis osoby przyjmującej reklamację*

**INFORMATION CLAUSE**

According to Art. 13 section 1 and section 2 of the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation), please be informed that:

- 1) the controller of your personal data is Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. (the Company) with its registered office in Nowy Dwór Mazowiecki, at ul. Gen. Wiktora Thommee 1a;
- 2) Contact details of the data protection officer - email: inspektor.odo@modlinairport.pl;
- 3) your personal data will be processed for the purpose of handling complaints, evaluation of legitimacy of claims, sending replies and defending the interests of the controller with regards to a claim filed;
- 4) in justified cases the recipients of your personal data will be the Companies transferred to the insurer, and other subcontractors of the Company, in particular legal advisors, tax advisors, auditors, etc.;
- 5) your personal data will not be transferred to third countries or international organisations;
- 6) your personal data will be stored for the period corresponding with the period of limitation of claims, unless you waive those claims;
- 7) you have the right to access your data and the right to rectification, to erasure, to restriction of processing, to data portability, the right to object;
- 8) you have the right to lodge a complaint at the supervisory authority if you think that the processing of the data that concerns you violates the provisions of the General Data Protection Regulation of 27 April 2016;
- 9) providing your personal data to the Company is necessary for filing a complaint and having it handled by the Company according to the provisions of the generally applicable law, in particular of the Act on Consumers' Rights (i.e. Dz. U. [Journal of Laws] of 2014, item 827 as amended);
- 10) your data will not be processed in an automated way, including profiling.

**DECLARATION**

I declare that I have got familiar with the Regulations of accepting and handling complaints filed with Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. I am aware that should a complaint be filed in a manner which makes it impossible to handle it effectively, e.g. without first name and surname, with no contact details or written down illegibly or in an incorrect way, such complaints will not be handled.

.....  
(Data i podpis)