

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/reklamacje-kompendium-wiedzy/19121,Gdzie-zlozyc-reklamacje.html>

27.04.2024, 21:07

## Gdzie złożyć reklamację?

Reklamację możesz przesłać pocztą tradycyjną na adres siedziby przewoźnika, złożyć w dowolnej kasie sprzedającej bilety na uruchamiane przez niego pociągi lub elektronicznie – za pośrednictwem poczty e-mail bądź formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej przewoźnika, jeśli udostępnia on takie rozwiązanie. Pamiętaj, aby wysłać reklamację na taki adres, jaki przewoźnik oficjalnie podaje do tego celu (np. w regulaminie czy zakładce reklamacyjnej na swojej stronie).

Jeśli wyślesz reklamację na nieprawidłowy adres czy skrzynkę e-mail, która nie jest podana do publicznej wiadomości – ponosisz ryzyko, że sprawa nie zostanie rozpatrzona. Część przewoźników przyjmuje elektroniczne reklamacje wyłącznie za pośrednictwem formularzy dostępnych na ich stronach.

Pamiętaj – zachowaj potwierdzenie wniesienia reklamacji do czasu otrzymania odpowiedzi.