**WNIOSEK O WSZCZĘCIE POSTĘPOWANIA W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORU PASAŻERSKIEGO**

|  |
| --- |
| ***POUCZENIE***  ***Pamiętaj, że Rzecznik nie będzie mógł rozpatrzyć sporu, jeżeli wcześniej nie podejmiesz próby samodzielnego jego rozwiązania z przedsiębiorcą poprzez złożenie reklamacji.*** *Kopię korespondencji dotyczącej sprawy załącz do wniosku.*  *Zanim złożysz wniosek zapoznaj się z informacjami dotyczącymi postępowań polubownych dostępnymi na stronie internetowej:* [*www.pasazer.gov.pl*](http://www.pasazer.gov.pl)  *Zwróć uwagę w szczególności na następujące ważne informacje:*  ***Rzecznik Praw Pasażera Kolei funkcjonuje przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego (UTK). Pamiętaj, że Rzecznik oraz Prezes UTK podejmują różne działania****. Rzecznik prowadzi postępowania polubowne, natomiast Prezes UTK sprawuje systemowy nadzór nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym, w tym rozpatruje skargi podróżnych na naruszenie ich praw. Różnice pomiędzy postępowaniem polubownym a skargowym są opisane na* [*stronie internetowej Rzecznika*](https://www.pasazer.gov.pl/postepowanie-polubowne/postepowanie-polubowne-a-skarga-do-prezesa-utk)*.*  *Postępowanie polubowne jest odrębne od działań interwencyjnych i toczy się w oparciu o następujące zasady:*   * 1. ***dobrowolności i akceptowalności*** *– udział w postępowaniu jest dobrowolny zarówno dla pasażera, jak i przedsiębiorcy; strony mogą wycofać się z postępowania na dowolnym etapie oraz nie wyrazić zgody na proponowane przez Rzecznika rozwiązania sporu; strony akceptują ponadto zasady prowadzenia postępowania polubownego opisane na stronie internetowej oraz w przepisach prawnych;*   2. ***bezstronności i neutralności*** *– Rzecznik traktuje pasażera i przedsiębiorcę w sposób równy i nie ma interesu w zakończeniu postępowania zgodnie z wolą którejkolwiek ze stron;*   *Pamiętaj, że w postępowaniu Rzecznik uwzględnia argumenty obu stron i stara się znaleźć rozwiązanie, które doprowadzi do zakończenia sporu, a jednocześnie będzie akceptowalne dla pasażera i spółki. Ważne jest, abyś był otwarty i gotowy zaakceptować ustępstwa w zakresie Twojego żądania. Tego samego oczekujemy od przedsiębiorcy;*   * 1. ***poufności*** *– zarówno Rzecznik oraz osoby prowadzące postępowanie, jak i strony biorące w nim udział są zobowiązane do zachowania w tajemnicy faktów, propozycji rozwiązania sporu lub stanowisk przedstawianych w toku postępowania, również na etapie ewentualnego postępowania sądowego.* |

1. **Dane kontaktowe podmiotu rozstrzygającego spór**
   1. Podmiot, do którego kierowany jest wniosek: **Rzecznik Praw Pasażera Kolei**
   2. Pełny adres pocztowy: Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa
2. **Oznaczenie stron**
   1. Imię i nazwisko wnioskodawcy:

……………………………………………………

* 1. Pełny adres pocztowy wnioskodawcy:

……………………………………………………

……………………………………………………

* 1. Adres e-mail:

……………………………………………………

* 1. Numer telefonu (nieobowiązkowo):

……………………………………………………

* 1. Nazwa przedsiębiorcy (np. przewoźnika kolejowego), z którym pasażer jest w sporze:

……………………………………………………...

1. **Żądanie wraz ze wskazaniem przedmiotu sporu i jego wartości**

*(wskaż czego się domagasz i w związku z jakim zdarzeniem, na przykład zwrotu określonej sumy pieniędzy za niewykorzystany bilet, odszkodowania za opóźnienie pociągu, za utratę bagażu czy też zwrotu nienależnie naliczonej opłaty za brak ważnego biletu podczas kontroli, wskaż także konkretną kwotę pieniężną, jakiej wypłaty domagasz się od przedsiębiorcy, pamiętaj jednak, że przy sporach o kwoty niższe niż 10 zł i wyższe niż 20 000 zł Rzecznik będzie zobowiązany odmówić rozpatrzenia sporu)*

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

1. **Rodzaj postępowania**

Wnoszę o rozwiązanie sporu pasażerskiego polegającego na przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu.

1. **Opis okoliczności sprawy** *(napisz dokładnie, co się wydarzyło)*

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

1. **informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu pasażerskiego**

*(opisz, jak przebiegał Twój kontakt z przedsiębiorcą i próby rozwiązania sporu, np. czy złożyłeś reklamację do przewoźnika oraz jaką otrzymałeś odpowiedź; pamiętaj: jeżeli nie złożyłeś do tej pory reklamacji do przedsiębiorcy Rzecznik nie będzie mógł poprowadzić postępowania polubownego)*

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

1. **załączniki –**

*(dołącz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku, na przykład kopię biletu, złożonej reklamacji, odpowiedzi przedsiębiorcy na reklamację, kopię korespondencji pomiędzy Tobą a przedsiębiorcą, której dotyczy wniosek, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik, należy dołączyć oryginał lub kopię pełnomocnictwa, jeśli jeden z pasażerów występuje w imieniu pozostałych pasażerów – upoważnienie do reprezentowania każdego z nich)*

* oryginał/kopia/wydruk biletu
* oryginał/kopia/wydruk reklamacji
* oryginał/kopia/wydruk odpowiedzi na reklamację
* oryginał/kopia/wydruk korespondencji prowadzonej z przedsiębiorcą
* kopia/oryginał pełnomocnictwa

Inne (wskaż jakie)

………………………………………………………….

Oświadczam, że:

* Podjąłem(-am) próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego w dniu ………………………………..*(na przykład dzień złożenia reklamacji do przewoźnika).*
* Sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku i nie została już rozpatrzona przez Rzecznika albo inny właściwy podmiot, albo sąd.

*(Pamiętaj, że jeżeli w tej samej sprawie toczy się już postępowanie przed sądem lub toczy się ono przed Rzecznikiem lub innym organem uprawnionym do polubownego rozwiązywania sporów Rzecznik będzie zobowiązany do odmowy rozpatrzenia sporu).*

* Wyrażam zgodę na doręczanie pism stronom postępowania i wymianę informacji pomiędzy stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

*Jeżeli złożysz takie oświadczenie wymiana informacji pomiędzy Tobą a przedsiębiorcą i doręczanie pism Rzecznika będzie odbywało się za pośrednictwem poczty elektronicznej).*

* Zapoznałem(-am) się z informacjami dotyczącymi postępowań polubownych dostępnymi na stronie internetowej: [*www.pasazer.gov.pl*](http://www.pasazer.gov.pl)i akceptuję zasady prowadzenia postępowania polubownego.
* Zostałem(-am) poinformowany(-a) o celu i podstawie przetwarzania moich danych osobowych i wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, moich danych osobowych zawartych w niniejszym wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu pasażerskiego w celu i zakresie niezbędnym do przeprowadzenia tego postępowania przez Rzecznika Praw Pasażera Kolei.

*(Informacja dotycząca zasad przetwarzania danych osobowych znajduje się na następnej stronie).*

|  |  |
| --- | --- |
| Data | ………………………………. |
| Podpis | ………………………………. |

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 (Dz. Urz. UE L Nr 119 z 4 maja 2016 r., s. 1, zwanego dalej „RODO”) informuję, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Prezes Urzędu Transportu Kolejowego (Prezes UTK), z siedzibą w Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, tel.: 22 749 14 00, e-mail: utk@utk.gov.pl w odniesieniu do przekazanych Pana/Pani danych osobowych;
2. Kontakt z inspektorem ochrony danych w Urzędzie Transportu Kolejowego (UTK), e-mail: [iod@utk.gov.pl](mailto:iod@utk.gov.pl);
3. Podane dane osobowe, w szczególności imię i nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu, a także dane osobowe dotyczące zdrowia niezbędne do udowodnienia roszczenia, przetwarzane będą w celu przeprowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu pasażerskiego, podstawą prawną przetwarzania Pana/Pani danych osobowych jest art. 16a i 16c ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1984, z późn. zm.) przyznający uprawnienie Rzecznikowi Praw Pasażera Kolei do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich;
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będzie Rzecznik Praw Pasażer Kolei oraz pracownicy Zespołu Rzecznika Praw Pasażera Kolei w Urzędzie Transportu Kolejowego, a także podmiot, z którym prowadzi Pani/Pan spór pasażerski;
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej;
6. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim, o ile nie będzie to wynikało z obowiązku wskazanego w przepisach prawa;
7. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane w Urzędzie Transportu Kolejowego przez okres 10 lat od zakończenia postępowania, po upływie tego okresu zostaną one przekazane do archiwum państwowego, gdzie będą przechowywane wieczyście;
8. Ma Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, ma Pani/Pan również prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
9. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
10. Podanie Pani/Pana danych osobowych jest wymogiem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu pasażerskiego zgodnie z art. 16e ust. 3 i 4 ustawy o transporcie kolejowym w związku z art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823), ich niepodanie może uniemożliwić rzetelne przeprowadzenie postępowania przez Rzecznika Praw Pasażera Kolei;
11. W oparciu o Pani/Pana dane osobowe Prezes UTK nie będzie podejmował zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania w rozumieniu RODO.