

# WNIOSEK O WSZCZĘCIE POSTĘPOWANIA W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORU PASAŻERSKIEGO

## 1. Dane kontaktowe podmiotu rozstrzygającego spór

1.1. Podmiot, do którego kierowany jest wniosek: **Rzecznik Praw Pasażera Kolei**

1.2. Pełny adres pocztowy: Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa

## 2. Oznaczenie stron

2.1. Imię i nazwisko wnioskodawcy:

**Jan Nowak**

2.2. Pełny adres pocztowy wnioskodawcy:

**ul. Jasna 1/23  
66-400 Gorzów Wielkopolski**

2.3. Adres e-mail:

**[jan.nowak@gmail.com](mailto:jan.nowak@gmail.com)**

2.4. Numer telefonu (nieobowiązkowo):

**600 – 100 – 200**

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

**Przewoźnik**

3. **Żądanie wraz ze wskazaniem przedmiotu sporu i jego wartości** (*napisz 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 konkretnie kwotę pieniężną, jakiej wypłaty domagasz się od przedsiębiorcy*)

**Domagam się zwrotu kosztów noclegu w hotelu „Wawelskie Zacisze” 12/13 maja 2017 r. poniesionych w związku z utratą połączenia autobusowego, które wynikło z opóźnienia pociągu, tj. 150,00 zł.**

## 4. Rodzaj postępowania

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

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

**12 maja 2017 r. o godz. 21:00 miałem zaplanowany wyjazd autokarem z dworca autobusowego w Krakowie do Sarajewa. Aby móc wyruszyć na zaplanowany urlop musiałem najpierw dojechać**

z Gorzowa Wielkopolskiego do Krakowa. W tym celu kupiłem przez internet bilet na przejazd pociągiem na odcinku Gorzów Wielkopolski Wschodni (odj. 12.35) – Kraków Główny (przyj. 19.45). Niestety pociąg, którym podróżowałem dojechał do Krakowa Głównego o godz. 22.00, tj. z opóźnieniem wynoszącym 135 min. W związku z tym nie zdążyłem na autokar, którym miałem jechać do Sarajewa. Z tego powodu byłem zmuszony spędzić noc w hotelu, aby następnego dnia móc wyruszyć w dalszą podróż. Bilet na autokar udało mi się zwrócić przez internet.

**6. 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)**

22 maja 2017 r. złożyłem reklamację do Przewoźnika. Przewoźnik pismem z 20 czerwca 2017 r. negatywnie rozpatrzył moją reklamację. W związku z tym 23 czerwca 2017 r. odwołałem się od decyzji Przewoźnika. Niestety moje odwołanie również spotkało się z odpowiedzią negatywną.

**7. załączniki - (dołącz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku, na przykład kopie biletów, złożonej reklamacji, odpowiedzi przedsiębiorcy na reklamację, kopię korespondencji pomiędzy Tobą a przedsiębiorcą, której dotyczy wniosek, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik, oryginał lub kopię pełnomocnictwa)**

- kopia biletu na pociąg;
- kopia korespondencji prowadzonej z przedsiębiorcą;
- kopia biletów na autokar z Krakowa do Budapesztu;
- kopia rachunku za nocleg w hotelu „Wawelskie Zacisze”.

Data: 10 lipca 2017 r.

Podpis wnioskodawcy: Jan Nowak

Oświadczam, że:

- podjąłem próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego w dniu **22 maja 2017 r.** *(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.

Data: **10 lipca 2017 r.**

Podpis wnioskodawcy: **Jan Nowak**

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

Wyrażam zgodę/~~nie wyrażam zgody~~\* na doręczanie pism stronom postępowania i wymianę informacji pomiędzy stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

Data: **10 lipca 2017 r.**

Podpis wnioskodawcy: **Jan Nowak**

*(Jeżeli złożysz takie oświadczenie wymiana informacji pomiędzy Tobą a przedsiębiorcą i doręczanie pism Rzecznika będzie odbywało się za pośrednictwem poczty elektronicznej. Jeżeli nie wyrazisz takiej zgody korespondencja będzie przekazywana w postaci papierowej przesyłką pocztową rejestrowaną).*

\*niepotrzebne skreślić

Wszelkie dane osobowe przetwarzane są w celu prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu pasażerskiego są zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 922).

Dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w celu prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu pasażerskiego. Osobie, której dotyczą dane, przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz do wnoszenia do nich poprawek, jeżeli są one niepoprawne lub niepełne.

Oświadczam, że zostałem poinformowany(-a) o celu i procedurze przetwarzania moich danych osobowych i wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych związanych z prowadzeniem postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu pasażerskiego zgodnie z ustawą z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 1727, z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823)

Data: 10 lipca 2017 r.

Podpis wnioskodawcy: Jan Nowak