

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

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

(proszę o wskazanie 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 konkretnie kwotę pieniężną, jakiej wypłaty domagasz się od przedsiębiorcy)

Domagam się zwrotu kosztów noclegu w hotelu „Wawelskie Zacisze” 12/13 maja 2018 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 marca 2018 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 marca 2018 r. złożyłem reklamację do Przewoźnika. Przewoźnik pismem z 20 kwietnia 2018 r. negatywnie rozpatrzył moją reklamację. W związku z tym 23 kwietnia 2018 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 biletu na autokar z Krakowa do Sarajewa;
- kopia rachunku za nocleg w hotelu „Wawelskie Zacisze”.

Data: 24 maja 2018 r.

Podpis wnioskodawcy: Jan Nowak

Oświadczam, że:

- podjąłem próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego w dniu 22 marca 2018 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: 24 maja 2018 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: 24 maja 2018 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

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) Inspektorem ochrony danych w Urzędzie Transportu Kolejowego (UTK) jest Pan Paweł Rafalski, e-mail: 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 2017 r. poz. 2117, 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 dane osobowe będą przechowywane w Urzędzie Transportu Kolejowego przez okres 3 lat od zakończenia postępowania, po upływie tego okresu zostaną przekazane do archiwum zakładowego, a następnie w określonym przepisami prawa terminie do archiwum państwowego, gdzie będą przechowywane wiecznie;
- 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 z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r. poz. 2117, z późn. zm.) w związku z art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. 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.

Oświadczam, że 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.

Data: 24 maja 2018 r.

Podpis wnioskodawcy: Jan Nowak