

**REGULAMIN**  
**POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW PASAŻERSKICH**  
**PRZEZ RZECZNIKA PRAW PASAŻERÓW**  
**PRZY PREZESIE URZĘDU LOTNICTWA CYWILNEGO**

z dnia 1 stycznia 2024 r.

**§ 1**

**Definicje i skróty**

1. **Ustawa – Prawo lotnicze** – ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2110);
2. **Ustawa o ADR** – ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823);
3. **Rozporządzenie 261/2004/WE** – rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie nr 295/91/EWG (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004 str. 1, z późn. zm.);
4. **Rozporządzenie 2111/2005/WE** – rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE (Dz. Urz. UE L 344 z 27.12.2005 str.15, z późn. zm.);
5. **Konsument** – rozumie się przez to konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610, z późn. zm.);
6. **Pasażer** – osoba fizyczna, planująca odbyć, odbywająca, lub która odbyła podróż lotniczą na podstawie potwierdzonej rezerwacji w rozumieniu art. 2 lit. g rozporządzenia 261/2004/WE, niezależnie czy podróż jest w celach prywatnych, czy związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
7. **Wnioskodawca** – osoba składająca wniosek, w imieniu własnym lub z upoważnienia innego pasażera;

8. **Przewoźnik lotniczy** – podmiot uprawniony do wykonywania przewozów lotniczych na podstawie koncesji – w przypadku polskiego przewoźnika lotniczego, lub na podstawie aktu właściwego organu obcego państwa – w przypadku obcego przewoźnika lotniczego;
9. **Przewoźnik wspólnotowy** – przewoźnik lotniczy z ważną koncesją na prowadzenie działalności wydaną przez państwo członkowskie zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1008/2008 z dnia 24 września 2008 r. w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty (Dz. Urz. UE L 293 z 31.10.2008, str. 3, z późn. zm.);
10. **Państwo trzecie** – państwo inne niż państwo członkowskie Unii Europejskiej, Konfederacja Szwajcarska lub państwo członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym;
11. **Postępowanie ADR** (z ang. Alternative Dispute Resolution) – postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich prowadzone przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego;
12. **Rzecznik Praw Pasażerów** – podmiot przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego uprawniony do prowadzenia postępowania ADR, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod numerem 11;
13. **Biuro Rzecznika Praw Pasażerów** (Biuro RPP) – komórka organizacyjna w Urzędzie Lotnictwa Cywilnego, zajmująca się wsparciem Rzecznika Praw Pasażerów w rozpatrywaniu wniosków ADR;
14. **Osoba prowadząca w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowanie ADR** – pracownik Biura RPP, upoważniony przez Rzecznika Praw Pasażerów do prowadzenia postępowania ADR, członek zespołu, o którym mowa w art. 205a ust. 4 ustawy – Prawo lotnicze, spełniający wymagania określone w art. 205a ust. 3 ustawy – Prawo lotnicze.

## § 2

### Przedmiot regulacji

1. Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady postępowania w sprawie postępowań ADR.
2. Postępowanie ADR jest postępowaniem mającym na celu polubowne rozwiązywanie sporów pasażerskich, o których mowa w art. 205a ust. 1 ustawy – Prawo lotnicze, tj. sporów cywilnoprawnych pomiędzy pasażerem a:

- 1) przewoźnikiem lotniczym (w przypadku roszczeń wynikających z rozporządzenia 261/2004/WE),
- 2) przewoźnikiem lotniczym, organizatorem turystyki albo sprzedawcą biletów lotniczych (w przypadku roszczeń wynikających z rozporządzenia 2111/2005/WE),
  - zwanych dalej „Stronami sporu”.
3. Spór może być prowadzony również pomiędzy przedsiębiorcami, w zakresie w jakim pasażer odbywa lot związany z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Rzecznik Praw Pasażerów prowadzi postępowanie ADR zmierzające do umożliwienia zbliżenia stanowisk stron postępowania, w celu rozwiązania sporu.
5. Do prowadzenia postępowań ADR Rzecznik Praw Pasażerów stosuje przepisy:
  - 1) ustawy – Prawo lotnicze;
  - 2) ustawy o ADR;
  - 3) rozporządzenia 261/2004/WE;
  - 4) rozporządzenia 2111/2005/WE.
6. W postępowaniu ADR przed Rzecznikiem Praw Pasażerów nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 775, z późn. zm.).

### § 3

#### **Zakres obowiązywania Regulaminu**

1. Rzecznik Praw Pasażerów, w ramach postępowań ADR, zajmuje się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE lub rozporządzenia 2111/2005/WE.
2. Postępowania ADR dotyczą lotów wykonywanych z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych.
3. Rzecznik Praw Pasażerów wykonuje swoje zadania przy pomocy zespołu, którego członkowie są pracownikami Urzędu Lotnictwa Cywilnego, zwanego dalej „Urzędem”, (Biura RPP) i spełniają wymagania określone w art. 205a ust. 3 ustawy – Prawo lotnicze.
4. Postępowanie ADR jest prowadzone przez Rzecznika Praw Pasażerów zgodnie z poniższymi zasadami:
  - 1) **dobrowolności** – co oznacza, że podjęcie postępowania ADR oraz jego kontynuowanie na każdym etapie zależy od woli stron;

- 2) **poufności** – co oznacza, że zarówno Rzecznik Praw Pasażerów oraz osoby prowadzące w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowanie ADR, jak i strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu ADR są zobowiązane do zachowania w tajemnicy faktów, propozycji bądź stanowisk przedstawionych w toku postępowania ADR;
- 3) **akceptowalności** – co oznacza, że strony na każdym etapie postępowania ADR w pełni akceptują i stosują się do treści Regulaminu oraz akceptują osobę Rzecznika Praw Pasażerów lub osobę prowadzącą w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowanie ADR. W odmiennym przypadku postępowanie ADR może zostać zakończone;
- 4) **bezstronności** – co oznacza, że ani Rzecznik Praw Pasażerów ani osoba prowadząca w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowanie ADR, nie reprezentują żadnej ze stron traktując je na równi w toku postępowania ADR;
- 5) **neutralności** – co oznacza, że ani Rzecznik Praw Pasażerów ani osoba prowadząca w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowanie ADR nie mają interesu w zakończeniu postępowania ADR w sposób preferowany przez jedną ze stron.

## § 4

### **Złożenie wniosku**

1. Postępowanie ADR jest prowadzone na wniosek pasażera.
2. Wniosek, złożony do Rzecznika Praw Pasażerów w sprawie sporu cywilnoprawnego zaistniałego między stronami sporu, zawiera co najmniej:
  - 1) oznaczenie stron sporu;
  - 2) wskazanie rodzaju postępowania\*;
  - 3) dokładnie określone żądanie;
  - 4) podpis wnioskodawcy.
3. Do wniosku należy dołączyć następujące informacje i dokumenty:
  - 1) opis okoliczności uzasadniających żądanie;
  - 2) dokumenty potwierdzające informacje zawarte we wniosku, m.in. kopię dokumentacji z zakończonego postępowania reklamacyjnego (kopię reklamacji złożonej u przewoźnika lotniczego, organizatora turystyki albo sprzedawcy biletów, potwierdzenia złożenia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację albo oświadczenie, że nie została ona udzielona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia);

---

\* o którym mowa w § 2 ust. 4, tj. postępowanie ADR zmierzające do umożliwienia zbliżenia stanowisk Stron postępowania w celu rozwiązania przez nie sporu.

- 3) kopię potwierdzonej na dany lot rezerwacji w rozumieniu art. 2 lit g rozporządzenia 261/2004/WE (tj. faktu posiadania przez pasażera biletu lub innego dowodu potwierdzającego, że rezerwacja została przyjęta i zarejestrowana przez przewoźnika lotniczego lub organizatora turystyki);
  - 4) wskazanie miejsca zamieszkania albo siedziby oraz adresu korespondencyjnego stron sporu;
  - 5) datę urodzenia pasażera;
  - 6) wskazanie czy lot był bezpośrednio związany z działalnością gospodarczą lub zawodową pasażera;
  - 7) informację, czy występowano już do Rzecznika Praw Pasażerów z wnioskiem o rozpatrzenie przedmiotowego sporu w trybie postępowania ADR;
  - 8) oświadczenie, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez inny właściwy podmiot albo sąd;
  - 9) informację czy wnioskodawca wyraża zgodę na przekazywanie korespondencji w postępowaniu ADR za pośrednictwem poczty elektronicznej;
  - 10) w przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w pkt 9 - aktualny adres e-mail wnioskodawcy oraz ewentualnie numer telefonu;
  - 11) oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i jego akceptacji oraz stosowaniu się do jego postanowień w toku postępowania ADR;
  - 12) oświadczenie wnioskodawcy oraz pasażerów, których wniosek dotyczy, o zapoznaniu się z obowiązkiem informacyjnym w zakresie danych osobowych. Informacje zawarte w formularzu wniosku, o którym mowa w ust. 8 pkt 1 i 2.
4. W przypadku gdy spór dotyczy więcej niż jednego zakłóconego lotu, należy złożyć odrębny wniosek w sprawie każdego z nich.
  5. Wniosek może złożyć razem kilku pasażerów, jeśli dotyczy on tego samego lotu, pasażerowie mają wspólny interes w rozstrzygnięciu sporu i wnioskujeją razem o przeprowadzenie postępowania ADR. Pasażerowie mogą upoważnić jednego pasażera do prowadzenia w ich imieniu korespondencji w sprawie (Wnioskodawca).
  6. W przypadku wniosku, o którym mowa w ust. 5, dane wskazane w ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 1 – 8 odnoszą się do każdego z pasażerów.
  7. Wniosek może zostać złożony nie wcześniej niż po upływie 30 dni od dnia złożenia reklamacji u przewoźnika lotniczego (w przypadku rozporządzenia 261/2004/WE) lub u przewoźnika lotniczego, organizatora turystyki albo sprzedawcy biletów (w przypadku rozporządzenia

2111/2005/WE) i nie później niż przed upływem roku od dnia, w którym lot będący przedmiotem wniosku został wykonany albo miał być wykonany.

Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane w przypadku, gdy przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów rozpatrzył reklamację albo upłynął termin do jej rozpatrzenia.

8. Wniosek może być złożony do Rzecznika Praw Pasażerów:

1) w postaci papierowej, wysłany przesyłką pocztową na adres :

Urząd Lotnictwa Cywilnego  
Rzecznik Praw Pasażerów  
ul. Marcina Flisa 2; 02-247 Warszawa

(formularz wniosku do pobrania na stronie podmiotowej Rzecznika <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl> w zakładce ZŁÓŻ WNIOSEK);

2) w postaci elektronicznej za pośrednictwem:

a) elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP),

b) formularza interaktywnego, zamieszczonego na stronie podmiotowej Rzecznika (<https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>) w zakładce ZŁÓŻ WNIOSEK oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

9. Wnioskodawca, który złożył wniosek w sposób wskazany w ust. 8 pkt 2 lit. b, i wskazał we wniosku adres e-mail do korespondencji, niezwłocznie otrzymuje na wskazany adres e-mail potwierdzenie złożenia wniosku.

10. Wymiana informacji w toku postępowania ADR odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.

11. W przypadku niewyrażenia przez stronę zgody na prowadzenie korespondencji w postaci elektronicznej, wymiana informacji między tą stroną a Rzecznikiem Praw Pasażerów odbywa się w formie papierowej.

12. Wnioskodawca obowiązany jest przekazać Rzecznikowi Praw Pasażerów informacje umożliwiające kontakt na każdym etapie postępowania ADR (przede wszystkim aktualny adres e-mail i adres do korespondencji). Wnioskodawca jest odpowiedzialny za podanie prawidłowego adresu e-mail, zapewnienie sobie dostępu do podanego adresu, a w przypadku jego zmiany, do poinformowania o tym fakcie Rzecznika Praw Pasażerów. Za regularne sprawdzanie i odbieranie korespondencji przychodzącej na wskazany adres e-mail (w tym folderu „spam”) odpowiada Wnioskodawca.

Rzecznik Praw Pasażerów nie ponosi odpowiedzialności za żadne szkody wynikłe z niewykonania przez pasażera obowiązków wymienionych powyżej.

13. W przypadku rozwiązania sporu po złożeniu wniosku a przed przeprowadzeniem postępowania ADR, Wnioskodawca zobowiązuje się poinformować o tym Rzecznika Praw Pasażerów i wycofać złożony wniosek ADR. Informacja taka może być przesłana e-mailem ze wskazanego we wniosku adresu e-mail do korespondencji, na adres skrzynki: <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>.

## § 5

### Wszczęcie postępowania

1. Datą wszczęcia postępowania ADR jest dzień doręczenia Rzecznikowi Praw Pasażerów wniosku, zawierającego co najmniej dane i informacje, wskazane w § 4 ust. 2.
2. W przypadku konieczności uzupełnienia danych i informacji wskazanych § 4 ust. 2 i 3, Rzecznik Praw Pasażerów wzywa wnioskodawcę do ich uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania pisma, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania.
3. Rzecznik Praw Pasażerów przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia wniosku zawierającego dane, informacje i dokumenty określone w § 4 ust. 2 i 3 wraz z zawiadomieniem o wszczęciu postępowania ADR.
4. W piśmie, o którym mowa w ust. 3, Rzecznik Praw Pasażerów informuje strony o:
  - 1) roszczeniu wnioskodawcy;
  - 2) prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie;
  - 3) możliwości aktywnego udziału w toku całego postępowania: przedstawiania stanowisk, dokumentów, dowodów;
  - 4) możliwości uzyskania dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę, oraz opinii wydawanych przez ekspertów, a także możliwości ustosunkowania się do nich;
  - 5) uprawnieniu do korzystania na każdym etapie postępowania z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną.
5. W przypadku wycofania przez wnioskodawcę złożonego do Rzecznika Praw Pasażerów wniosku, przed wysłaniem potwierdzenia, o którym mowa w ust. 3, Rzecznik potwierdza wnioskodawcy anulowanie wniosku i zamknięcie sprawy. Potwierdzenie ma postać krótkiej informacji o zamknięciu sprawy, wysyłanej e-mailem, o ile wnioskodawca wyraził zgodę na prowadzenie korespondencji w postaci elektronicznej. W przypadku braku takiej zgody potwierdzenie wysłane jest w formie papierowej.

6. Rzecznik Praw Pasażerów przekazuje drugiej stronie zawiadomienie o wszczęciu postępowania ADR, wyznaczając 21 dniowy termin na ustosunkowanie się do roszczenia wnioskodawcy. Do zawiadomienia może zostać dołączony wniosek wraz z załącznikami.
7. Jeżeli w wyznaczonym terminie, o którym mowa w ust. 6:
  - 1) druga strona nie ustosunkuje się do wniosku albo oświadczy, że nie wyraża zgody na udział w postępowaniu ADR,
  - 2) wnioskodawca wycofa wniosek w trakcie postępowania ADR,
  - 3) przeprowadzenie postępowania ADR stało się z innych przyczyn niemożliwe,  
– Rzecznik Praw Pasażerów kończy postępowanie ADR, o czym niezwłocznie informuje strony.
8. Jeżeli strony sporu w postępowaniu ADR dojdą do porozumienia, Rzecznik Praw Pasażerów kończy postępowanie ADR, o czym niezwłocznie informuje strony.
9. Rzecznik Praw Pasażerów kończy postępowanie również w przypadku gdy strony nie doszły do porozumienia w terminie wskazanym w § 6 ust. 1 lub przedłużonym zgodnie z § 6 ust. 2-4.
10. Postępowanie kończy się sporządzeniem przez Rzecznika Praw Pasażerów protokołu z przebiegu postępowania ADR, który niezwłocznie doręcza się stronom.
11. Protokół zawiera w szczególności:
  - 1) datę sporządzenia protokołu;
  - 2) oznaczenie stron;
  - 3) zwięzłe określenie żądania wnioskodawcy i wartość przedmiotu sporu;
  - 4) wynik postępowania ADR;
  - 5) podpis Rzecznika Praw Pasażerów lub osoby prowadzącej w imieniu Rzecznika postępowanie ADR.

## **§ 6**

### **Czas trwania postępowania**

1. Rozpatrzenie wniosku, przeprowadzenie postępowania ADR oraz udostępnienie stronom wyniku postępowania ADR powinno nastąpić nie później niż w ciągu 90 dni od dnia doręczenia kompletnego wniosku Rzecznikowi Praw Pasażerów.



2. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin, o którym mowa w ust. 1, może zostać przedłużony. O każdym przedłużeniu terminu Rzecznik Praw Pasażerów zawiadamia strony, wskazując przewidywany nowy termin zakończenia postępowania ADR.
3. Termin, o którym mowa w ust. 1, może być przedłużony również na zgodny wniosek stron postępowania ADR.
4. W uzasadnionych okolicznościach zawiadomienie, o którym mowa w ust. 2, przed wysłaniem pism, o których mowa w § 5 ust. 2 i 3, może mieć formę publikacji na stronie internetowej dostępnej pod linkiem: <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>.

## § 7

### **Odmowa przeprowadzenia postępowania ADR**

1. Rzecznik odmawia przeprowadzenia postępowania ADR w przypadku, gdy:
  - 1) przedmiot wniosku wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika Praw Pasażerów, wskazanych w § 3 ust. 1;
  - 2) pasażer w sporze z drugą stroną nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego;
  - 3) wniosek został ponownie złożony w tej samej sprawie do Rzecznika Praw Pasażerów;
  - 4) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, inny właściwy podmiot lub sąd;
  - 5) wniosek został złożony przez podmiot nieuprawniony, tj. podmiot inny niż określony w § 4 ust. 1 lub wnioskodawcę upoważnionego przez pasażera do występowania w jego imieniu;
  - 6) spór jest błahy lub wniosek służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony.
2. Rzecznik Praw Pasażerów może również odmówić przeprowadzenia postępowania ADR między pasażerem a drugą stroną w przypadku, gdy rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika Praw Pasażerów.
3. Wniosek pozostawia się bez rozpoznania, co oznacza odmowę rozpatrzenia sporu w rozumieniu art. 34 ustawy o ADR, w przypadku gdy:
  - 1) wniosek pasażera dotyczy lotów innych niż loty wykonywane z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz loty z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwane przez wspólnotowych przewoźników lotniczych;

- 2) wnioskodawca uchybił określonymu w ustawie – Prawo lotnicze terminowi do złożenia wniosku, tj. upłynął rok od dnia, w którym lot będący przedmiotem wniosku został wykonany albo miał być wykonany.
4. W przypadkach wskazanych w ust. 3 Rzecznik Praw Pasażerów informuje wnioskodawcę o pozostawieniu wniosku bez rozpoznania. Dodatkowo w przypadku wskazanym w ust. 3 pkt 1 Rzecznik Praw Pasażerów informuje wnioskodawcę o organie lub podmiocie właściwym do rozpatrzenia skargi/wniosku.
5. W przypadku odmowy przeprowadzenia postępowania ADR, o której mowa w ust. 1 – 3, Rzecznik Praw Pasażerów w jednym piśmie potwierdza złożenie wniosku oraz informuje o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu, w terminie nie dłuższym niż 21 dni od daty doręczenia Rzecznikowi Praw Pasażerów kompletnego wniosku.
6. Wniosek pozostawia się bez rozpoznania w przypadku gdy wnioskodawca we wskazanym terminie nie uzupełni wniosku o niezbędne informacje lub dokumenty, wymienione w § 4 ust. 2 i 3. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania, o ile w wezwaniu do uzupełnienia zawarte zostało pouczenie o skutkach niezachowania terminu, nie wymaga powiadomienia wnioskodawcy, sprawę zamyka się odpowiednią adnotacją w aktach sprawy.

## **§ 8**

### **Zespół Rzecznika**

1. Osoby prowadzące w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowania ADR posiadają niezbędną wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa.
2. Ponadto, osoby prowadzące w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowania ADR:
  - 1) są członkami korpusu służby cywilnej;
  - 2) posiadają wykształcenie wyższe;
  - 3) posiadają wiedzę w zakresie praw pasażerów w transporcie lotniczym;
  - 4) posiadają co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z ochroną praw pasażera lub konsumenta.
3. Rzecznik Praw Pasażerów upoważnia osoby do prowadzenia postępowania ADR na czas określony nie krótszy niż 3 lata. Osoby prowadzące w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowania ADR są niezależne i bezstronne w stosunku do stron sporu cywilnoprawnego, tj.:

- 1) nie przyjmują instrukcji, wskazówek oraz zaleceń od stron sporu lub ich przedstawicieli;
  - 2) wynagrodzenie osób nie jest uzależnione od wyników prowadzonego postępowania.
4. Osoby prowadzące w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowania ADR, zostają pozbawione funkcji przed upływem kadencji w przypadku:
- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
  - 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
  - 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
  - 4) stwierdzenia niespełnienia któregośkolwiek z wymagań wskazanych w ust. 2;
  - 5) złożenia rezygnacji.
5. Rzecznik Praw Pasażerów oraz osoby prowadzące w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowania ADR są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie prowadzonego postępowania.
6. W przypadku pojawienia się okoliczności, które mogą wpłynąć na niezależność lub bezstronność osoby prowadzącej postępowanie ADR, w tym próby przekazania wytycznych przez jedną ze stron sporu cywilnoprawnego, albo powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu cywilnoprawnego, którego rozpatrzenie zostało im przydzielone, osoba prowadząca w imieniu Rzecznika Praw Pasażerów postępowanie ADR, ma obowiązek niezwłocznego ujawnienia Rzecznikowi Praw Pasażerów powyższych okoliczności.
7. W przypadku ujawnienia okoliczności wskazanych w ust. 6, Rzecznik Praw Pasażerów przekazuje prowadzenie postępowania ADR innej osobie.
8. W przypadku ujawnienia okoliczności wskazanych w ust. 6 i braku możliwości przekazania prowadzenia postępowania ADR innej osobie, Rzecznik Praw Pasażerów zawiadamia pismem wnioskodawcę o wystąpieniu okoliczności uniemożliwiających niezależne lub bezstronne prowadzenie sprawy oraz:
- 1) w przypadku istnienia innego podmiotu ADR właściwego do rozpatrzenia sporu, przekazuje stronom propozycję przekazania sprawy do tego podmiotu;
  - 2) w przypadku braku możliwości przekazania sporu innemu podmiotowi ADR, Rzecznik Praw Pasażerów ujawnia stronom okoliczności, o których mowa w ust. 6, i informuje je o prawie zgłoszenia, w wyznaczonym terminie, sprzeciwu wobec dalszego prowadzenia danego postępowania ADR przez osobę, której dotyczą te okoliczności.

9. W przypadku otrzymania od wnioskodawcy odpowiedzi, w zależności od jej treści, Rzecznik Praw Pasażerów przekazuje sprawę do innego podmiotu ADR właściwego do rozpatrzenia sporu albo kontynuuje postępowanie.
10. W przypadku niezgłoszenia przez wnioskodawcę sprzeciwu w wyznaczonym terminie, osoba, prowadząca postępowanie ADR, której dotyczy okoliczności, o których mowa w ust. 6, dalej prowadzi to postępowanie.

## § 9

### Pozostałe regulacje

1. Postępowanie ADR prowadzone jest przez Rzecznika Praw Pasażerów bezpłatnie.
2. Wniosek o wszczęcie postępowania ADR składa się do Rzecznika Praw Pasażerów w języku polskim lub języku angielskim.
3. Postępowanie ADR jest prowadzone przez Rzecznika Praw Pasażerów w języku polskim z nieoficjalnym tłumaczeniem pism w sprawie na język angielski dla strony postępowania, nie posługującej się językiem polskim.
4. Uгода zawarta przed Rzecznikiem Praw Pasażerów ma charakter niewiążący. Oznacza to, że nie można jej poddać egzekucji, tak jak wyroku sądowego, nawet jeśli obie strony zgodziły się na wypracowane rozwiązanie.
5. Udział w postępowaniu ADR nie wyklucza możliwości dalszego dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.
6. Do postępowań wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się przepisy niniejszego Regulaminu pod warunkiem dostarczenia Rzecznikowi Praw Pasażerów w sposób określony w § 4 ust. 8 pkt 1 lub 2a) lub e-mailem na adres *pasazerlotniczy@ulc.gov.pl*, oświadczenia wnioskodawcy o zapoznaniu się z Regulaminem i jego akceptacji oraz stosowaniu się do jego postanowień w toku postępowania ADR.
7. Traci moc Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego z dnia 14 października 2020 r.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2024 r.