



Urząd Lotnictwa Cywilnego  
Civil Aviation Authority

**RZECZNIK PRAW PASAŻERÓW**  
The Passengers' Rights Ombudsman

**WNIOSEK O WSZCĘCIE POSTĘPOWANIA**  
**W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZANIA SPORU PASAŻERSKIEGO**  
APPLICATION FOR OUT-OF-COURT PASSENGER DISPUTE RESOLUTION PROCEEDINGS

Rzecznik Praw Pasażerów zajmuje się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE lub rozporządzenia 2111/2005/WE.

Postępowania przed Rzecznikiem w zakresie sporów wynikających z rozporządzenia nr 261/2004/WE, dotyczą lotów wykonywanych zlotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych.

*The Passengers' Rights Ombudsman deals with resolving civil law disputes concerning pecuniary claims arising from the provisions of the Regulation 261/2004/EC or the Regulation 2111/2005/EC.*

*Proceedings at the Passengers' Rights Ombudsman, concerning disputes arising from the Regulation No 261/2004/EC are related to flights from airports located on the territory of the Republic of Poland serviced by the EU air carriers as well as flights from third countries to these airports serviced by the EU air carriers.*

POUCZENIE	INSTRUCTIONS
1. Niniejszy formularz prosimy wypełnić drukowanymi literami	1. Please fill in the form in block capital letters.
2. Zanim złożysz wniosek do Rzecznika - podejmij samodzielną próbę rozwiązania sporu z przedsiębiorcą (np. poprzez złożenie reklamacji). Przygotuj kopię korespondencji dotyczącej próby rozwiązania sporu i dołącz do wniosku. To niezbędny krok, zanim złożysz wniosek do Rzecznika. - zapoznaj się z zasadami postępowania ADR i zaakceptuj Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika Praw Pasażerów ( <a href="https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/postepowanie-polubowne-przed-rzecznikiem">https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/postepowanie-polubowne-przed-rzecznikiem</a> ).	2. Before you submit an application to the Ombudsman: - You have to make an effort to resolve the dispute with the entrepreneur on your own (i.e. through making a claim). Prepare a copy of the correspondence concerning the attempt of dispute resolution and attach it to the application. This is a necessary step before you turn to the Ombudsman. - Read the Rules and accept the Regulations ( <a href="https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/en/amicable-proceedings-before-the-ombudsman">https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/en/amicable-proceedings-before-the-ombudsman</a> ).
3. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane w przypadku, gdy przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów rozpatrzył reklamację albo upłynął termin do jej rozpatrzenia. Jeżeli przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację.	3. The claim should be considered within 30 days from the date on which it was made. The claim procedure is considered to have been exhausted when the air carrier, tour operator or ticket vendor has considered the claim or the time limit for its consideration has lapsed. If the air carrier, tour operator or ticket vendor did not respond to the claim within 30 days from the date on which it was made it is considered to have been deemed justified.
4. Wniosek do Rzecznika należy złożyć nie wcześniej niż po upływie 30 dni od dnia złożenia reklamacji i nie później niż rok od dnia, w którym lot będący przedmiotem wniosku został wykonany albo miał być wykonany.	4. The application should be submitted not earlier than 30 days after the complaint was submitted and not later than one year from the date on which the flight which is the subject of the application was made or was to be made.
5. Jeżeli zdarzenie miało miejsce w innym Państwie Członkowskim (lub Norwegii, Islandii, Szwajcarii) lub poza granicami UE podczas lotu do któregoś z krajów UE (lub Norwegii, Islandii, Szwajcarii) wykonywanego przez przewoźnika wspólnotowego, wniosek/skarżę należy złożyć do organu państwa, w którym znajduje się: - port wylotu w kraju UE - w przypadku lotu z państwa UE lub - port lądowania w UE - w przypadku lotu z kraju spoza UE do kraju UE przewoźnikiem wspólnotowym.	5. If the incident took place in another Member State (or Norway, Iceland, Switzerland) or outside the EU during a flight to any of the EU countries serviced by a Community carrier, the claim should be submitted to the authority of the country where it is located: - departure airport in an EU country - in the case of a flight from an EU country or - first landing airport in the EU - in the case of a flight from a non-EU country to an EU country serviced by a Community carrier.
6. Strona zamieszkała za granicą lub mająca siedzibę za granicą, jeżeli nie ustanowiła pełnomocnika do prowadzenia sprawy zamieszkałego w kraju, powinna wskazać w kraju pełnomocnika do doręczeń, chyba że doręczenie następuje za pomocą środków komunikacji elektronicznej.	6. If the party domiciled abroad (outside of the Republic of Poland) did not establish a representative domiciled in the Republic of Poland, it should indicate an agent for the receipt of writs domiciled in the Republic of Poland unless the receipt of writs takes place by means of electronic communication.
7. Rzecznik Praw Pasażerów nie jest właściwy do rozpatrywania skarg związanych ze zniszczeniem, kradzieżą, opóźnieniem bądź zagubieniem bagażu. W takich sprawach można zwrócić się o pomoc do Europejskiego Centrum Konsumentckiego dla kraju stałego pobytu pasażera (ECC-Net działa we wszystkich państwach UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii).	7. The Passengers' Rights Ombudsman is not competent to consider complaints related to the damage, theft, delay or loss of the baggage. The European Consumer Centre in Member State of the EU - for the country of permanent residence of the passenger (ECC-Net operates in all EU countries, Norway, Iceland and UK), can be contacted for further advice.

## 1. Dane kontaktowe podmiotu rozwiązującego spór

Contact data of the entity settling the dispute

### 1.1. Podmiot, do którego kierowany jest wniosek:

**Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego**

*The entity to which the application is addressed:*

*The Passengers' Rights Ombudsman at the Civil Aviation Authority*

### 1.2. Adres pocztowy: ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa

*Postal address: M. Flisa 2 Street, 02-247 Warsaw, Poland*

## 2. Oznaczenie stron sporu

*Designation of the parties*

### 2.1. Dane składającego wniosek: wnioskodawcy / pełnomocnika:

*Personal data of the applicant:*

Imię (Name): \_\_\_\_\_

Nazwisko (Surname): \_\_\_\_\_

### 2.2. Adres zamieszkania wnioskodawcy / siedziby pełnomocnika:

*Applicant's address of residence:*

Ulica (Street): \_\_\_\_\_

Nr domu (House number): \_\_\_\_\_

Nr lokalu (Apartment number): \_\_\_\_\_

Miejscowość (Town/City): \_\_\_\_\_

Kod pocztowy (Post code): \_\_\_\_\_

### 2.3. Adres do korespondencji (jeśli inny niż wskazany wyżej):

*Correspondence address (if different than the one given above):*

ten sam co wskazany powyżej

*the same as indicated above*

Ulica (Street): \_\_\_\_\_

Nr domu (House number): \_\_\_\_\_

Nr lokalu (Apartment number): \_\_\_\_\_

Miejscowość (City): \_\_\_\_\_

Kod pocztowy (Post code): \_\_\_\_\_

### 2.4. Adres e-mail : \_\_\_\_\_ (opcjonalnie, jeśli korespondencja ma być prowadzona za pomocą środków komunikacji elektronicznej)

*E-mail address (optional, if the correspondence is to be exchanged via electronic mail)*

### 2.5. Nr telefonu (opcjonalnie): \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

*Phone (optional)*

### 2.6. Ilu pasażerów dotyczy wniosek: \_\_\_\_\_

*How many passengers does the application concern*

*Wniosek może dotyczyć kilku pasażerów, jeśli dotyczy tego samego lotu, pasażerowie mają wspólny interes w rozstrzygnięciu sporu i wnoszą razem o przeprowadzenie postępowania ADR. Jeśli składasz wniosek w imieniu innego pasażera, dołącz pełnomocnictwo (w przypadku małoletniego oświadczenie o reprezentacji ustawowej)*

*The application may concern several passengers if they jointly submit the application, the complaint concerns the same flight and they have a common interest in the dispute resolution. If you are submitting the application on behalf of the another passenger, please attach a power of attorney (in the case of a minor, a declaration concerning statutory representation of the minor)*

**1) Dane pasażera, którego wniosek dotyczy (wypełnić dla każdego pasażera, którego dotyczy wniosek):**

*Passenger's personal data, whose the application relates to (duplicate the point if concern a several passengers):*

Imię (Name): \_\_\_\_\_

Nazwisko (Surname): \_\_\_\_\_

**Adres zamieszkania Pasażera:**

*Passenger's address of residence*

Ulica (Street): \_\_\_\_\_

Nr domu (House number): \_\_\_\_\_ Nr lokalu  
(Apartment number): \_\_\_\_\_

Miejscowość (City): \_\_\_\_\_

Kod pocztowy (Post code): \_\_\_\_\_

Data urodzenia Pasażera (Passenger's date of birth): \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_

**2) Dane pasażera, którego wniosek dotyczy :**

*Passenger's personal data, whose the application relates to (duplicate the point if concern a several passengers):*

Imię (Name): \_\_\_\_\_

Nazwisko (Surname): \_\_\_\_\_

**Adres zamieszkania Pasażera:**

*Passenger's address of residence*

Ulica (Street): \_\_\_\_\_

Nr domu (House number): \_\_\_\_\_ Nr lokalu  
(Apartment number): \_\_\_\_\_

Miejscowość (City): \_\_\_\_\_

Kod pocztowy (Post code): \_\_\_\_\_

Data urodzenia Pasażera (Passenger's date of birth): \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_

**3) Dane pasażera, którego wniosek dotyczy :**

*Passenger's personal data, whose the application relates to (duplicate the point if concern a several passengers):*

Imię (Name): \_\_\_\_\_

Nazwisko (Surname): \_\_\_\_\_

**Adres zamieszkania Pasażera:**

*Passenger's address of residence*

Ulica (Street): \_\_\_\_\_

Nr domu (House number): \_\_\_\_\_ Nr lokalu  
(Apartment number): \_\_\_\_\_

Miejscowość (City): \_\_\_\_\_

Kod pocztowy (Post code): \_\_\_\_\_

Data urodzenia Pasażera (Passenger's date of birth): \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_

**2.7. Nazwa przedsiębiorcy (przewoźnik lotniczy w przypadku roszczeń wynikających z rozporządzenia 261/2004/WE lub przewoźnik lotniczy, sprzedawca biletów, organizator turystyki w przypadku roszczeń wynikających z rozporządzenia 2111/2005/WE), z którym pasażer/pasażerowie jest/są w sporze:**

*Entrepreneur's name (an air carrier in the case of claims from regulation 261/2004 or an air carrier, a tour operator or a ticket vendor in the case of claims from regulation 2111/2005) with which passenger/passengers is/are in a dispute:*

\_\_\_\_\_

**Wniosek dotyczy następującego lotu (na każdy zakłócony lot należy złożyć odrębny wniosek):**

*The application concerning the following flight (a separate application must be submitted for each disrupted flight):*

**2.8. Numer lotu:** \_\_\_\_\_  
*Flight number*

**2.9. Numer rezerwacji (PNR)\***  
*\*wypełnić tylko jeśli nie ma nr lotu / fill only if no flight number:*

\_\_\_\_\_  
*Booking ref (PNR)*

**2.10. Data lotu:** \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_  
*Date of flight*

**2.11. Port lotniczy wylotu:** \_\_\_\_\_  
*Airport of departure*

**2.12. Port lotniczy przylotu:**  
\_\_\_\_\_  
*Airport of arrival*

**2.13. Planowa godzina wylotu:** \_\_\_\_:\_\_\_\_  
*Scheduled time of departure*

**2.15. Planowa godzina przylotu:** \_\_\_\_:\_\_\_\_  
*Scheduled time of arrival*

**2.14. Faktyczna godzina wylotu:** \_\_\_\_:\_\_\_\_  
*Actual time of departure*

**2.16. Faktyczna godzina przylotu:** \_\_\_\_:\_\_\_\_  
*Actual time of arrival*

**2.17. Porty tranzytowe (jeżeli dotyczy):**  
\_\_\_\_\_  
*Transit airport (if applicable)*

**2.18. Port lotniczy (porty lotnicze), w którym (których) zdarzenie miało miejsce:**  
\_\_\_\_\_  
*Airport/-s where the incident took place*

*Wniosek należy złożyć do organu właściwego, zgodnie z pkt 5 POU CZENIA (str.1) / The application should be submitted in accordance with section 5 INSTRUCTIONS (on page 1)*

**3. Rodzaj postępowania**

*Type of proceedings*

**Wnoszę o wszczęcie postępowania, polegającego na zbliżeniu stanowisk Stron w celu rozwiązania mojego sporu.**

*I request initiating the proceedings consisting in reconciliation of positions in order to resolve my dispute.*

**Proszę odpowiednio zaznaczyć i wypełnić poniższą część**

*Tick the appropriate box(es) and fill in the following sections*

**4. Spór dotyczy:**

*The dispute concerns:*

- odwołania lotu  
*Cancellation of the flight*
- opóźnienia lotu (opóźnienie wyniosło \_\_\_\_\_ godzin)  
*Delay of the flight (Duration \_\_\_\_\_ hours)*
- odmowy przyjęcia na pokład  
*Denied boarding*
- umieszczenia w klasie niższej / wyższej

*Downgrading / Upgrading*

- niezapewnienia opieki  
*No care provided*
- niepoinformowania o prawach pasażera  
*No information about passenger's rights*
- Inne wynikające z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE lub 2111/2005/WE (jakie)

\_\_\_\_\_

*Others resulting from the Regulation 261/2004 or 2111/2005 (specify)*

**5. O odwołaniu lub opóźnieniu lotu poinformowano mnie:**

I was informed about the cancellation or delay of the flight:

- w porcie lotniczym  
*at the airport*
- w okresie krótszym niż 7 dni przed planowanym wylotem  
*less than 7 days before the flight scheduled*
- w okresie od 7 do 14 dni przed planowanym wylotem  
*between 7 and 14 days before the flight scheduled*
- w okresie dłuższym niż 14 dni przed planowanym wylotem  
*more than 14 days before the flight scheduled*

**6. Jaki wskazano powód odwołania lub opóźnienia lotu?**

*What was the reason given for the flight cancellation or delay?*

---

---

**7. Wskazanie propozycji rozwiązania sporu (dokładne określenie żądania):**

*Indication of proposal for solution this dispute (an accurately specified demand):*

- wnoszę o odszkodowanie w wysokości, zgodnej z art. 7 rozporządzenia 261/2004/WE  
*I request a payment of compensation according to Regulation (EC) No 261/2004*
- wnoszę o zwrot poniesionych kosztów w wysokości ..... w przypadku braku udzielenia opieki, zgodnie z art. 9 (odpowiednio w związku z art. 4, 5 lub 6) rozporządzenia 261/2004/WE  
*I request reimbursement of expenses in the amount of ..... in case of lack of the assistance, according to Regulation (EC) No 261/2004*
- wnoszę o zwrot kwoty ..... za niewykorzystany bilet lotniczy, zgodnie z art. 8 rozporządzenia 261/2004/WE  
*I request reimbursement of unused airplane ticket in the amount of ..... , according to Regulation (EC) No 261/2004*
- wnoszę o ..... (wskazać kwotowo wraz z uzasadnieniem) – inne roszczenia wynikające z rozporządzenia 261/2004/WE lub 2111/2005/WE :  
*I request .....(indicate the amount and substantiation) – another claims from regulations 261/2004/WE or 2111/2005/WE.:*

**Opis okoliczności uzasadniających żądanie (napisz krótko co się wydarzyło):**

*Description of the circumstances justifying the demand (write briefly what happened)*

---

---

---

**8. Informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu pasażerskiego:**

*(opisz np. czy złożyłeś reklamację do przewoźnika, jak przebiegł proces reklamacyjny oraz czy i jaką otrzymałeś odpowiedź)*  
**Information on the existing passenger dispute** *(describe, for example, whether you made a complaint to the carrier, what was the complaint process, whether you received a response and what was it)*

Reklamacja została złożona w dniu .....-.....-.....  
*the complaint was submitted on*

Odpowiedź : nie została udzielona w terminie 30 dni / została udzielona w dniu .....-.....-.....  
*Answer: was not given within 30 days / was given on*

---

---

---

**9. Wskazanie czy lot był bezpośrednio związany z działalnością gospodarczą lub zawodową pasażera/pasażerów:**

*Indicate whether the flight was directly related to economic or professional activity of the passenger/passengers*

- lot w celach prywatnych  
*private flight*
- lot był bezpośrednio związany z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową  
*flight was directly related to the economic or professional activity*

**10. Załączniki:**

*(dołącz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku, na przykład kopie biletów, rezerwacji, złożonej reklamacji, odpowiedzi przedsiębiorcy na reklamację, kopię korespondencji z przedsiębiorcą, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik, oryginał lub kopię pełnomocnictwa, jeśli jeden z pasażerów występuje w imieniu pozostałych pasażerów – upoważnienie do reprezentowania każdego z nich, oświadczenie o reprezentacji ustawowej lub kopię aktu urodzenia w przypadku małoletniego dziecka)*

**Attachments:**

*(attach copies of documents confirming the information contained in the application, e.g. copies of tickets, reservation, complaint made, entrepreneur's response to the complaint, copy of the correspondence with the entrepreneur if the application is submitted by an authorised attorney or another passenger, original or copy of the power of attorney, birth certificate in case of a minor passenger)*

- kopia/skan/wydruk biletu lub rezerwacji na dany lot  
*copy/scan/hard copy of a ticket or reservation for a given flight*
- kopia/skan/wydruk złożonej reklamacji  
*copy/scan/hard copy of a complaint*
- kopia/skan/wydruk odpowiedzi na reklamację lub oświadczenie o nieotrzymaniu odpowiedzi  
*copy/scan/hard copy of a response to a complaint or declaration that reply has not been received*

- kopia/skan/wydruk korespondencji prowadzonej z przedsiębiorcą  
copy/scan/hard copy of the correspondence exchanged with the entrepreneur
  - kopia/skan/oryginał pełnomocnictwa/upoważnienia – dotyczy również gdy jeden pasażer składa wnioski w imieniu pozostałych pasażerów  
copy/scan/master copy of the power of attorney – also if one passenger submits the application on behalf of the other passengers
  - oświadczenie o reprezentacji ustawowej dla małoletniego pasażera  
declaration concerning statutory representation of the minor
  - Inne (wskaz jakie):  
other (specify):
- 

#### 11. Oświadczam, że:

zapoznałem się z Regulaminem pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego z dn. 01.01.2024r. i akceptuję jego warunki.  
Regulamin dostępny na stronie Rzecznika <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/postepowanie-polubowne-przed-rzecznikiem>  
*I have read the Regulations of the out-of-court resolution of passenger disputes by the Passengers' Rights Ombudsman at the President of the Civil Aviation Authority dated 01.01.2024 and I have accepted conditions thereof.  
The Regulations are available on the website: <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/en/amicable-proceedings-before-the-ombudsman>*

Jestem świadomy/świadoma, że Rzecznik pozostawi mój wniosek bez rozpoznania w przypadku gdy wniosek dotyczy lotów innych niż:  
- loty wykonywane z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub  
- loty z krajów trzecich (poza UE) na lotniska znajdujące się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych,  
gdzie, ustalona zgodnie z art. 16 rozporządzenia 261/2004/WE, właściwość jest organu innego Państwa Członkowskiego lub Szwajcarii, Norwegii, Islandii.  
lub gdy wniosek zostanie złożony po upływie roku od dnia, w którym lot będący przedmiotem wniosku został wykonany albo miał być wykonany

I know that the Ombudsman will leave my application unconsidered when the application concerns flights other than:  
- flights from airports located on the territory of the Republic of Poland or  
- flights from third countries to airports located on the territory of the Republic of Poland serviced by Community air carriers where, determined pursuant to Article 16 of the Regulation (EC) No 261/2004, the competence of authority is the authority of another Member State or Switzerland, Norway, Iceland,  
or when the application is submitted one year after the date on which the flight which is the subject of the request was made or was to be made.

podjąłem/podjęłam próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego w dniu:  
 (na przykład dzień złożenia reklamacji do przewoźnika)  
*I attempted to contact the other party and sought a direct passenger dispute resolution on:  
(e.g. the date of submitting a complaint to the carrier)*

oświadczam, że 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 złożyłeś w sądzie pozew przeciwko przedsiębiorcy lub postępowanie w tej sprawie toczy lub toczyło się już przed Rzecznikiem lub innym organem uprawnionym do polubownego rozwiązywania sporów, Rzecznik będzie zobowiązany do odmowy rozpatrzenia sporu).*  
*The case concerning the same claim between the same parties is not pending and it has not been already considered by other competent entity or by the court,  
(Remember that if in the same case you have brought an action against the entrepreneur before the court or the proceedings in the case are pending before the Ombudsman or other body authorised to amicably resolve disputes, the Ombudsman will be obliged to refuse to consider the dispute.*

Oświadczam, że roszczenie Pasażerów nie zostało zbyte na rzecz innego podmiotu (np. cesją, umową powierniczego przelewu wierzytelności itp.);  
I confirm that the claim of the Passengers has not been transferred to another entity (e.g. by an assignment, a trust assignment agreement, etc.);

Przyjmuję do wiadomości, że z uwagi na dużą liczbę składanych wniosków do Rzecznika, czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosku jest wydłużony, wnioski rozpatrywane są zgodnie z kolejnością wpływu.  
*I acknowledge that due to the large number of applications submitted to the Ombudsman, the waiting time for application consideration is extended, applications are considered in the order in receiving.*

Wyrażam zgodę na doręczanie pism stronom postępowania i wymianę informacji pomiędzy stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej (w pkt 2.4 wskaż adres e-mail do korespondencji).  
*(Jeżeli złożysz takie oświadczenie wymiana informacji/korespondencji pomiędzy Tobą a Rzecznikiem będzie odbywała się za pośrednictwem poczty elektronicznej. Jeżeli nie wyrazisz takiej zgody korespondencja będzie przekazywana w postaci papierowej przesyłką pocztową rejestrowaną).*  
*I consent to the delivery of letters to parties to the proceedings and exchange information between parties to the proceedings with the use of electronic means of communication (in point 2.4. indicate your e-mail address).*  
*(If you file such a declaration the exchange of information/the correspondence between you and the Ombudsman's will be via electronic mail. If you do not give the consent, the correspondence will be sent in the paper form by registered mail).*

Podpis wnioskodawcy  
*signature of the Applicant*

.....

Data/ Date .....

Oświadczam, że ja jako Wnioskodawca jak i Pasażerowie, których niniejszy wniosek obejmuje, zapoznaliśmy się z poniższym obowiązkiem informacyjnym w zakresie danych osobowych.  
*I declare, that I as the Applicant and the Passengers to which this application concern, have read below information regarding personal data.*

.....  
*podpis wnioskodawcy*  
*signature of the Applicant*

.....  
*podpis każdego z Pasażerów, którego niniejszy wniosek obejmuje*  
*signature the Passengers to which this application concern*

Administrator danych	Data controller
1) Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego jest administratorem danych osób zgłaszających skargę lub reklamację. 2) Z Administratorem danych można kontaktować się: - pod adresem korespondencyjnym: ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa; - pod adresem poczty elektronicznej: sekretariat@ulc.gov.pl	1) The President of the Civil Aviation Authority is the Controller of the data of persons who make a comment or lodge a complaint. 2) Contact details of the data Controller: address for correspondence: ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warsaw, Poland e-mail address: sekretariat@ulc.gov.pl
Cele, podstawy prawne oraz okres retencji przetwarzanych danych osobowych	Objectives, legal bases and the retention period for processed personal data
Administrator przetwarza dane osobowe:	The Controller processes personal data:



<p>1) W celu przyjęcia, rozpatrzenia zgłoszenia, wyjaśnienia wszystkich okoliczności sprawy, udzielenia odpowiedzi oraz podjęcia ewentualnych innych działań niezbędnych do załatwienia sprawy (art. 6 ust. 1 lit. c 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), zwanej dalej „RODO”) – przez okres niezbędny do załatwienia sprawy.</p> <p>2) Dane zawarte w zgłoszeniu oraz przetwarzane w celu wyjaśnienia okoliczności zdarzenia i rozpatrzenia zgłoszenia mogą być dalej przetwarzane przez administratora w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych bezpośrednio lub pośrednio ze zgłoszeniem, czego podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. e – przez okres:</p> <p>a) roku od udzielenia odpowiedzi – w sprawach standardowych, jeżeli zgłaszający nie wystąpi z dalszymi żądaniem lub skargami, przy czym w przypadku dokumentacji dotyczącej rozliczenia reklamacji okres ten wynika z ustawy o rachunkowości;</p> <p>b) przedawnienia roszczeń, czyli co do zasady przez 3 lata od otrzymania zgłoszenia, wynikający z Kodeksu cywilnego, przy czym w przypadku toczących się postępowań – do czasu prawomocnego zakończenia się postępowania oraz do momentu upływu nowych okresów przedawnienia roszczeń – w sprawach skomplikowanych, niestandardowych lub jeżeli zgłaszający wystąpił z dalszymi roszczeniami, skargami lub wystąpił na dalszą ścieżkę postępowania przed organami państwowymi; lub</p> <p>c) przez okres realizacji zadania, do którego dane zostały zebrane, a następnie będą przechowywane zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2018, poz. 217 z późn. zm.).</p>	<p>1) In order to accept, consider the application, clarify all circumstances of the case, answer questions and take other possible action necessary to handle the case (Article 6(1)(c) of the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC OJ L 119 of 4 May 2016, p.1) hereinafter referred to as “GDPR”) - for the period needed to handle the case.</p> <p>2) The data contained in the application and processed in order to clarify circumstances of the event and consider the application may be processed further by the Controller to establish, pursue or defend claims related directly or indirectly to the application under Article 6(1)(c) for the period of:</p> <p>a) one year from the answer - in standard cases, if the applicant does not raise further demands or claims. In the event of the documentation related to the settlement of a claim this period arises from the Accounting Act;</p> <p>b) limitation of claims, i.e. as a rule, for three years from receiving the application arising from the Civil Code. In the event of pending proceedings - until a binding conclusion of the proceedings and until the lapse of new periods of limitation of claims - in complex, non-standard proceedings or if the applicant raised further claims, complaints or initiated further proceedings before the state authorities; or</p> <p>c) the period of performing the task for which the data was collected and it will be stored in accordance with the provisions of the Act of 14 July 1983 on National Archive Resources and Archives (Journal of Laws of 2018, item 217, as amended).</p>
<b>Ujawnianie danych osobowych</b>	<b>Disclosure of personal data</b>
<p>1) Administrator danych może ujawniać dane osobowe zgłaszających w przypadku podjęcia postępowania przez zgłaszającego lub przez administratora zgodnie z obowiązkiem lub uprawnieniami przysługującymi administratorowi, wynikającymi z przepisów prawa, zewnętrznym kancelariom prawnym</p>	<p>1) The data Controller may disclose personal data of applicants to external law firms cooperating with the Controller, postal operators and couriers in the event of undertaking the proceedings by the applicant or the Controller in accordance with the obligation or</p>

<p>współpracującym z administratorem, operatorom pocztowym, kurierom.</p> <p>2) Dane osobowe zgłaszających mogą być ujawniane podmiotom współpracującym z administratorem na podstawie pisemnych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, w celu realizacji określonych w umowie zadań i usług na rzecz administratora, w szczególności w zakresie obsługi IT, obsługi administracyjnej, obsługi prawnej lub doradczej.</p>	<p>the Controller's entitlements arising from the provisions of law.</p> <p>2) The personal data of applicants may be disclosed to entities cooperating with the Controller pursuant to written personal data processing agreements in order to implement tasks and services stipulated therein in favour of the Controller, in particular in relation to IT, administrative, legal and advisory services.</p>
<p><b>Prawa osób, których dane osobowe dotyczą</b></p>	<p><b>Rights of Data Subjects</b></p>
<p>1) Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo:</p> <p>a) <b>dostępu</b> – uzyskania od administratora potwierdzenia, czy przetwarzane są jej dane osobowe. Jeżeli dane o osobie są przetwarzane, jest ona uprawniona do uzyskania dostępu do nich oraz uzyskania następujących informacji: o celach przetwarzania, kategoriach danych osobowych, odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane zostały lub zostaną ujawnione, o okresie przechowywania danych lub o kryteriach ich ustalenia, o prawie do żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczeniu przetwarzania danych osobowych przysługujących osobie, której dane dotyczą, oraz do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania (art. 15 RODO);</p> <p>b) <b>do otrzymania kopii danych</b> – uzyskania kopii danych podlegających przetwarzaniu, przy czym pierwsza kopia jest bezpłatna, a za kolejne kopie administrator może nałożyć opłatę w rozsądnej wysokości, wynikającą z kosztów administracyjnych (art. 15 ust. 3 RODO);</p> <p>c) <b>do sprostowania</b> – żądania sprostowania dotyczących jej danych osobowych, które są nieprawidłowe, lub uzupełnienia niekompletnych danych (art. 16 RODO);</p> <p>d) <b>do przenoszenia danych</b> – otrzymania w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego danych osobowych jej dotyczących, które dostarczyła administratorowi, oraz żądania przesłania tych danych innemu administratorowi, jeżeli dane są przetwarzane na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, lub umowy z nią zawartej oraz jeżeli dane są przetwarzane w sposób zautomatyzowany (art. 20 RODO);</p> <p>e) <b>do sprzeciwu</b> – wniesienie sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w prawnie uzasadnionych celach administratora, z przyczyn</p>	<p>1) Every Data Subject has a right to:</p> <p>a) <b>access</b> the right to obtain a confirmation from the Controller whether his/her personal data is processed. If the personal data is processed, the Data Subject is entitled to gain access thereto and obtain the following information: the purposes of the processing, the categories of personal data concerned, the recipients or categories of recipient to whom the personal data have been or will be disclosed, the envisaged period for which the personal data will be stored, or the criteria used to determine that period, the existence of the right to request from the Controller rectification or erasure of personal data or restriction of processing of personal data concerning the Data Subject as well as the right to lodge a complaint with a supervisory authority (Article 15 of GDPR);</p> <p>b) <b>receive the data copy</b> the right to obtain the copy of the processed data. The first copy is free of charge, but for any further copies requested by the Data Subject, the Controller may charge a reasonable fee based on administrative costs (Article 15(3) of GDPR);</p> <p>c) <b>rectification</b> - the right to obtain from the Controller without undue delay the rectification of inaccurate personal data concerning him or her (Article 16 of GDPR);</p> <p>d) <b>data portability</b> - the right to receive the personal data concerning him or her, which he or she has provided to the Controller, in a structured, commonly used and machine-readable format and having the right to transmit those data to another controller without hindrance from the Controller to which the personal data have been provided, where the processing is based on consent and where the processing is carried out by automated means (Article 20 of GDPR);</p> <p>e) <b>object</b> - the right to object, on grounds relating to his or her particular situation, to processing of</p>

<p>związanych z jej szczególną sytuacją, w tym wobec profilowania. Wówczas administrator dokonuje oceny istnienia ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osób, których dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Jeżeli zgodnie z oceną interesy osoby, której dane dotyczą, będą ważniejsze od interesów administratora, administrator będzie zobowiązany zaprzestać przetwarzania danych w tych celach (art. 21 RODO);</p> <p>2) Aby skorzystać z wyżej wymienionych praw, osoba, której dane dotyczą, powinna skontaktować się, wykorzystując podane dane kontaktowe, z administratorem i poinformować go, z którego prawa i w jakim zakresie chce skorzystać.</p>	<p>personal data concerning him or her, including profiling based on those provisions. The Controller assesses compelling legitimate grounds for the processing which override the interest, rights and freedoms of the Data Subject or for the establishment, exercise or defence of legal claims. If, according to the assessment, the interests of the Data Subject are more important than the interest of the Controller, the Controller shall be obliged to stop data processing for these purposes (Article 21 of GDPR).</p> <p>2) In order to exercise the above-mentioned rights the Data Subject should contact the Controller using the provided contact data and inform them which right and to what extent he or she wants to exercise.</p>
<p><b>Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych</b></p>	<p><b>President of the Personal Data Protection Office</b></p>
<p>Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść skargę do organu nadzoru, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie, z którym można się kontaktować w następujący sposób:</p> <p>1) listownie: ul. Stawki 2, 00-913 Warszawa;</p> <p>2) przez elektroniczną skrzynkę podawczą dostępną na stronie: <a href="https://www.uodo.gov.pl/pl/p/kontakt">https://www.uodo.gov.pl/pl/p/kontakt</a>;</p> <p>3) telefonicznie: (22) 531 03 00.</p>	<p>The Data Subject has the right to lodge a complaint with the supervisory authority. In Poland it is the President of the Personal Data Protection Office established in Warsaw, who may be contacted in the following manner:</p> <p>1) by letter: ul. Stawki 2, 00-913 Warsaw, Poland;</p> <p>2) through the electronic drop box available on the website: <a href="https://www.uodo.gov.pl/pl/p/kontakt">https://www.uodo.gov.pl/pl/p/kontakt</a>;</p> <p>3) by phone: (22) 531 03 00.</p>
<p><b>Inspektor Ochrony Danych</b></p>	<p><b>Data Protection Supervisor</b></p>
<p>W każdym przypadku osoba, której dane dotyczą, może również skontaktować się bezpośrednio z inspektorem ochrony danych administratora:</p> <p>1) e-mailowo pod adresem poczty elektronicznej: daneosobowe@ulc.gov.pl;</p> <p>2) na adres korespondencyjny: ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa,</p> <p>z dopiskiem: Inspektor Ochrony Danych.</p>	<p>In every case the Data Subject may also directly contact the Controller's Data Protection Supervisor:</p> <p>1) by e-mail at the following address: daneosobowe@ulc.gov.pl;</p> <p>2) at the correspondence address: ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warsaw, Poland</p> <p>with a note: Data Protection Supervisor.</p>