Urząd Lotnictwa Cywilnego
Civil Aviation Authority

PRAWA PASAŻERA LINII LOTNICZYCH
AIR PASSENGER RIGHTS

FORMULARZ SKARGI WZOROWANY NA FORMULARZU UNIJNYM
THIS COMPLAINT FORM IS BASED ON EU COMPLAINT FORM

NA NINIEJSZYM FORMULARZU MOŻNA ZŁOŻYĆ SKARGĘ DO PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO LUB DO KRAJOWEGO ORGANU WYKONAWCZEGO
THIS FORM CAN BE USED FOR LODGING A COMPLAINT TO AN AIR CARRIER AND/OR A NATIONAL ENFORCEMENT BODY

Odszkodowanie i/lub pomoc dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, przeniesienia do niższej klasy, odwołania lotu lub dużego opóźnienia lotu, przysługujące na mocy rozporządzenia nr 261/2004/WE.
Compensation and/or assistance to passengers in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of flight under Regulation 261/2004/EC.

POUCZENIE

1) *Niniejszy formularz należy wypełnić drukowanymi literami.*
2) *Aby umożliwić rozpatrzenie skargi przez właściwy organ wykonawczy (w państwie członkowskim, w którym miało miejsce zdarzenie), należy przesłać skargę w pierwszej kolejności do przewoźnika lotniczego obsługującego lot.*
3) *W przypadku braku odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji u przewoźnika lub w przypadku uzyskania niezadowalającej odpowiedzi, należy wypełnić niniejszy formularz i przesłać go na adres organu wykonawczego w państwie członkowskim, w którym miało miejsce zdarzenie.*
4) *Jeżeli zdarzenie miało miejsce poza granicami UE podczas lotu do kraju UE wykonywanego przez przewoźnika z Unii Europejskiej, można skontaktować się z organem wykonawczym państwa członkowskiego, w którym znajduje się docelowy port lotniczy.*
5) *Niniejszy formularz stosowany jest wyłącznie w przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, przeniesienia do niższej klasy, odwołania lotu lub jego znacznego opóźnienia.*
6) *W przypadku skarg dotyczących wszelkich innych zdarzeń, np. reklamacji bagażowych lub wystawiania biletów, można zwrócić się o pomoc do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w dowolnym państwie członkowskim UE.*
7) *Strona zamieszkała za granicą lub mająca siedzibę za granicą, jeżeli nie ustanowiła pełnomocnika do prowadzenia sprawy zamieszkałego w kraju, jest obowiązana wskazać w kraju pełnomocnika do doręczeń, chyba że doręczenie następuje za pomocą środków komunikacji elektronicznej. W razie niewskazania pełnomocnika do doręczeń przeznaczone dla tej strony pisma pozostawia się w aktach sprawy ze skutkiem doręczenia.*
8) *Do niniejszej skargi powinny być dołączone następujące załączniki:*
   - *kopia reklamacji skierowanej do przewoźnika lotniczego,*
   - *odpowiedź przewoźnika na reklamację pasażera – jeżeli została udzielona*
   - *potwierdzona rezerwacja na dany lot.*

INSTRUCTIONS

1) *Please fill in the form in block capital letters.*
2) *In order to enable the investigation of your complaint by the competent enforcement body (in the Member State where the incident took place), please send your complaint to the operating air carrier at first stage.*
3) *In case the air carrier has failed to provide you with a reply within 30 days from the day a complaint has been lodged or, if you are not satisfied with the reply given to you by the air carrier, please fill in and return this form to the enforcement body in the Member State where the incident took place.*
4) *If the incident took place outside the EU for a flight to a EU country with an EU air carrier, you may contact the enforcement body in the Member State of flight destination.*
5) *This complaint form is to be used only for cases concerned with a denied boarding incident, downgrading, cancellation, or long delay of a flight.*
6) *For any other complaints concerning other types of flight incidents i.e. baggage claims or ticketing issues, the European Consumer Centre in any Member State of the EU can be contacted for further advice.*
7) *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. In case of lack of such indication, writs destined for that party shall be left in the case's file with the effect of delivery.*
8) *Present complaint should include following enclosures:*
   - *a copy of a complaint sent to an air carrier,*
   - *air carrier's response – if it was given,*
   - *confirmed reservation for a particular flight.*

Dane pasażera, którego skarga dotyczy:
Passenger's personal data (whose the complaint relates to):

Nazwisko:
Surname _____

Imię:
Name _____

Adres:
Address _____

Miejscowość:
City _____

Kod pocztowy:
Postcode _____

Kraj:
Country _____

Data urodzenia:
Date of birth _____

Telefon:
Phone _____

e-mail: _____

Pełnomocnik do doręczeń:
Proxy for correspondence:

Nazwisko:
Surname _____

Imię:
Name _____

Adres:
Address _____

Miejscowość:
City _____

Kod pocztowy:
Postcode _____

Telefon:
Phone _____

e-mail: _____

Skarga dotyczy następującego lotu:
Complaint concerning the following flight:

Przewoźnik lotniczy:
Air carrier _____

Numer lotu:
Flight number _____

Numer rezerwacji (PNR):
Booking ref (PNR) _____

Data lotu:
Date of flight ____-____-____

Port lotniczy wylotu:
Airport of departure _____

Port lotniczy przylotu:
Airport of arrival _____

Planowa godzina wylotu:
Scheduled time of departure _____

Faktyczna godzina wylotu:
Actual time of departure _____

Planowa godzina przylotu:
Scheduled time of arrival _____

Faktyczna godzina przylotu:
Actual time of arrival _____

Porty tranzytowe (jeżeli dotyczy):
Connecting points (if any) _____

Port lotniczy (porty lotnicze), w którym (których) zdarzenie miało miejsce:
Airport/-s where the incident/-s occurred _____

Prosimy odpowiednio zaznaczyć i wypełnić poniższą część

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

1. Rodzaj skargi/zdarzenia:
   Type of complaint/ incident:

   ☐ Odmowa przyjęcia na pokład
   Denied boarding

   ☐ Opóźnienie (opóźnienie wyniosło ___ godzin)
   Delay (Duration ___ hours)

   ☐ Odwołanie lotu
   Flight cancellation

   ☐ Przeniesienie do niższej klasy
   Downgrading

2. Czy przewoźnik lotniczy udzielił Państwu informacji o prawach pasażera?
   Did the air carrier provide you with information on air passenger rights?

   ☐ Nie ☐ Tak
   No *Yes*

3. Czy otrzymali Państwo pomoc?
   Did you receive assistance?

   ☐ Nie ☐ Tak, w postaci:
   No *Yes, namely*

   ☐ Posiłki i napoje
   Meals and refreshments

   ☐ Zakwaterowanie w hotelu
   Hotel accommodation

   ☐ Transport między hotelem a portem lotniczym
   Transfer between hotel and airport

   ☐ Dostęp do środków telekomunikacji (telefon/faks/e-mail)
   Communication facilities (tel/ fax/ e-mail)

   ☐ Inne:
   Other: _____

4. Czy skierowano Państwa na inną trasę?
   Were you rerouted?

   ☐ Nie ☐ Tak
   No *Yes*

   - Po ilu godzinach? _____
   After ___hours

   - Jakim lotem (numer lotu, przewoźnik lotniczy) lub jakim innym środkiem transportu?

   Which flight (flight number, air carrier) or other mode of transport? _____

   - W odniesieniu do których odcinków lotu (z/do/przez)?

   On which flight segments (from/to/via)? _____

5. Czy otrzymali Państwo zwrot kosztów?
   Were you refunded?

   □ Nie *No* □ Tak, w kwocie _____EUR (_____PLN)
   Yes, in the amount of

   □ zwrot pełnej ceny biletu

   For the whole ticket price

   □ częściowy zwrot ceny biletu

   For a part of ticket price

6. Czy otrzymali Państwo odszkodowanie pieniężne?
   Did you receive a financial compensation?

   □ Nie *No* □ Tak, w kwocie *Yes, in the amount of* _____EUR (_____PLN)

7. Kiedy poinformowano Państwa o odwołaniu lub opóźnieniu lotu?
   When were you informed about the cancellation or delay?

   □ W porcie lotniczym
   At the airport

   □ Na tydzień przed planowanym wylotem
   Less than seven days before the departure of the flight

   □ Dwa tygodnie przed planowanym wylotem
   Two weeks before the departure of the flight

   □ Więcej niż dwa tygodnie przed planowanym wylotem
   More than two weeks before the departure of the flight

8. Jaki wskazano powód odwołania lub opóźnienia lotu?
   What was the indicated reason for the flight cancellation or delay? _____

9. W przypadku odmowy przyjęcia na pokład:
   In case of denied boarding:

   □ Przewoźnik lotniczy zapytał, czy są osoby, które dobrowolnie zrezygnują z przelotu.
   The air carrier asked for volunteers to surrender their seats.

   □ Zrezygnowali Państwo z przelotu dobrowolnie.
   You gave up your seat voluntarily.

   □ Odmówiono Państwu przyjęcia na pokład wbrew Państwa woli.
   You were denied boarding against your will.

10. Skarga została już złożona u:
    A complaint has already been lodged to:

    □ przewoźnika lotniczego
    the air carrier

    □ organu ochrony konsumentów _____
    a consumer protection body

    □ innej instytucji prywatnej lub publicznej: _____
    other private or public institution

11. Roszczenia pasażera:
Passenger's claims:

☐ odszkodowanie określone w art. 7 rozporządzenia
financial compensation specified in art. 7 of Regulation

☐ zwrot poniesionych kosztów w przypadku braku udzielenia pomocy
reimbursement of expenses in case of lack of the assistance

☐ zwrot kwoty za niewykorzystany bilet lotniczy
reimbursement of unused airplane ticket

Dodatkowe wyjaśnienia lub uwagi:
Additional explanations or remarks:

Wykaz dokumentów dołączonych do skargi:
(kopie: reklamacji skierowanej do przewoźnika, odpowiedzi przewoźnika na reklamację albo oświadczenie o braku odpowiedzi przewoźnika, potwierdzonej rezerwacji na dany lot; pełnomocnictwo; dowód uiszczenia opłaty skarbowej od dokumentu pełnomocnictwa; akt urodzenia w przypadku małoletniego dziecka; pokwitowania dotyczące dodatkowych wydatków w przypadku dochodzenia zwrotu kosztów opieki, itp.)
List of supporting documents:
(copies of: a complaint sent to an air carrier, air carrier's response to a complaint or a statement about the lack of response from an air carrier, confirmed reservation for a particular flight; a power of attorney (POA); the proof of payment of stamp duty on the power of attorney; a birth certificate of a minor; copies of receipts of additional expenses in case of a claim for reimbursement of extra costs).

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Formularz skargi należy podpisać i przesłać do przewoźnika lotniczego lub właściwego krajowego organu wykonawczego! Zaleca się przesłanie formularza listem poleconym oraz zachowanie jego kopii. *Please sign and send your complaint form to the air carrier or to the competent national enforcement body! It is recommended that this form be sent by registered mail (a copy should be kept).*

Oświadczenia:

Statements:

Ja, niżej podpisany (imię i nazwisko)

I, the undersigned, (name, surname) _____

Oświadczam, że znane są mi przepisy Kodeksu karnego o odpowiedzialności za składanie fałszywych zeznań i wnoszę o dopuszczenie w charakterze dowodu załączonych do niniejszej skargi odpisów lub wydruków dokumentów jako zgodnych z oryginałem.

I declare that I am aware of the rules of the Penal Code referring to criminal liability for providing false evidences or false testimony and I move for admission as evidences of all enclosed copies and / or print-outs as consistent with the originals.

Upoważniam krajowy organ wykonawczy odpowiedzialny za stosowanie rozporządzenia nr 261/2004/WE do działania w moim imieniu, w granicach uprawnień tego organu, w kontaktach z wymienionym wyżej przewoźnikiem lotniczym, oraz uzyskania dostępu do danych osobowych dotyczących mnie / pasażera, w imieniu którego występuję, przechowywanych przez tego przewoźnika lotniczego".

I authorize the national body responsible for applying Regulation [EC] 261/2004 to act in my name, as far as its powers permit, in dealings with the above-mentioned air carrier, and to have access to the personal data relating to me /person I represent, which are kept by that air carrier.

☐ Wnoszę o doręczenie pism za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204, ze zm.) przy użyciu adresu e-mail podanego w skardze.

I hereby apply for delivery of writs by means of electronic communication as described in the provisions of the Act of 18 July 2002 on Provision of Services by Electronic Means (J.L. No. 144, item 1204, as amended) using an e-mail address given in the complaint.

Oświadczam, że posługuję się:
☐ bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz.U. Nr 130, poz. 1450, ze zm);
☐ profilem zaufanym ePUAP

I declare I employ:

☐ *the digital signature as described in the provisions Informatization of Operation of Entities Performing Public Tasks (J.L. No. 144, item 1204 with later amendments);*

☐ *the ePUAP account*

W związku z realizacją obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 13 w związku z art. 5 ust. 1 pkt a oraz art. 5 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), oświadczam że zostałem/am poinformowany że:

1. Administratorem moich danych jest Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego z siedzibą w Warszawie (02-247) przy ul. Marcina Flisa 2 Tel. +48225207200 E-mail kancelaria@ulc.gov.pl.
2. Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogę się skontaktować w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania moich danych poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres daneosobowe@ulc.gov.pl.
3. Urząd Lotnictwa Cywilnego przetwarza moje dane w celu rozpoznania złożonej przeze mnie skargi na przewoźnika lotniczego na podstawie rozporządzenia nr 261/2004/WE lub przekazania jej do krajowego organu wykonawczego.
4. Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego nie zamierza przekazywać moich danych osobowych do państw trzecich oraz organizacji międzynarodowych.
5. Moje dane osobowe przechowywane w Rejestrze Skarg Pasażerów Linii Lotniczych nie będą niszczone, natomiast dokumenty z postępowań administracyjnych będą przetwarzane przez okres 50 lat od zakończenia postępowania.

6. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, przysługuje mi prawo do żądania od administratora:
    a. dostępu do moich danych osobowych,
    b. sprostowania moich danych osobowych,
    c. usunięcia moich danych osobowych,
    d. ograniczenia przetwarzania moich danych osobowych,
    e. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania moich danych osobowych,
    f. cofnięcia zgody na przetwarzanie moich danych, które podałem/am dobrowolnie.
7. Przysługuje mi prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie danych osobowych wynika z przepisów prawa oraz mojej zgody na przetwarzanie.
9. Przekazane przeze mnie dane osobowe nie będą służyć do przetwarzania polegającego na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

…….	……
Data i miejsce sporządzenia *date and place of draw*	Podpis pasażera albo pełnomocnika *Signature of adult passenger or representative*

Wykaz wyznaczonych organów wykonawczych oraz dokładne informacje na temat praw pasażerów w UE można znaleźć na stronie Komisji Europejskiej pod adresem internetowym:
A list of designated enforcement bodies and more information about EU passenger rights can be found on the following website of the European Commission: http://apr.europa.eu/