

REGULAMIN POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW PRZYJAZNEGO LATANIA

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów określa zasady prowadzenia postępowania przez Stowarzyszenie Praw Pasażerów Przyjazne Latanie (adres strony internetowej: www.przyjaznelatanie.pl), wpisane do rejestru stowarzyszeń Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Polsce, Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000459742, NIP: 118-20-91-752, REGON: 146648073, zwane dalej „Stowarzyszeniem”. Zakres i sposób działania Stowarzyszenia określa statut. Władzami stowarzyszenia są: Zjazd Członków, Zarząd i Rada Nadzorcza. Naczelną władzą Stowarzyszenia jest Zjazd Członków, który, powołuje i odwołuje członków Zarządu i Rady Nadzorczej. Organem wykonawczym Stowarzyszenia jest Zarząd, który kieruje całokształtem prac Stowarzyszenia. Zarząd składa się z 3-5 członków i wybiera ze swego grona Prezesa. Stowarzyszenie jest reprezentowane przez Prezesa.
2. Stowarzyszenie decyzją Zarządu Stowarzyszenia, poprzez podjęcie uchwały przyjmuje niniejszy regulamin i powołuje podmiot zwany dalej „Podmiotem ADR”, w celu prowadzenia pozasądowego rozwiązywania krajowych i transgranicznych sporów dotyczących zobowiązań umownych, w szczególności wynikających z umów przewozu, pomiędzy przedsiębiorcą lotniczym świadczącym usługi transportu lotniczego, zwanym dalej „Linia Lotniczą”, a Konsumentem, których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 6.000,00zł (sześciu tysięcy złotych).
3. Wartość przedmiotu sporu jest równa wartości roszczenia głównego przedstawionego przez Konsumenta.
4. Dla celów Regulaminu przyjmuje się, że konsumenta należy rozumieć zgodnie z ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016 r. poz. 380, 585 i 1579);
5. Koszty prowadzenia pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym koszty administracyjne pokrywa Stowarzyszenie. Źródłami finansowania Stowarzyszenia są:
 - a. składki członkowskie i wpisowe,
 - b. dobrowolne wpłaty członków Stowarzyszenia,
 - c. zapisy darowizn, dotacje celowe oraz ofiarność publiczna,
 - d. dochody z majątku Stowarzyszenia,
 - e. działalność gospodarcza przeznaczona na cele statutowe.

§ 2.

1. Podmiot ADR rozwiązuje spory w poprzez umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony i/lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu. Przedstawione rozwiązanie nie jest wiążące dla stron.
2. Spór rozwiązywany jest przez pojedynczą osobę, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3, zwaną dalej „Osobą Uprawnioną”, która jest wyznaczana zgodnie z ust. 4 poniżej.
3. Osobą Uprawnioną może być osoba, która korzysta z pełni praw publicznych i posiada umiejętności, doświadczenie i kompetencje wymagane do pełnienia tej funkcji, w szczególności każda Osoba Uprawniona legitymuje się ogólną znajomością prawa, problematyki praw pasażerów lotniczych oraz wiedzą i doświadczeniem w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
4. Osoba Uprawniona jest wyznaczony decyzją Zarządu Stowarzyszenia w drodze uchwały na wniosek Prezesa Zarządu Stowarzyszenia. Osoba Uprawniona jest wyznaczana na 2 letnią kadencję. Osoba Uprawniona prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu społecznie lub za wynagrodzeniem. Wysokość wynagrodzenia nie jest uzależnione od wyników postępowania.
5. Kadencja Osoby Uprawnionej wygasa:
 - a. po upływie kadencji, o której mowa w ust. 4 powyżej,
 - b. w razie śmierci,
 - c. w razie złożenia rezygnacji,
 - d. w razie odwołania.
6. Odwołanie Osoby Uprawnionej jest możliwe jedynie w przypadku:
 - a. skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione przestępstwo,
 - b. niemożności wykonywania obowiązków wyłącznie na podstawie obiektywnych przesłanek.
7. Podmiot ADR oraz Osoby Uprawnione do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie tego postępowania.

§ 3.

1. W przypadku ujawnienia się po stronie Osoby Uprawnionej okoliczności, które mogą mieć wpływ na jego niezależność, bezstronność lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu, Osoba Uprawniona jest zobowiązana do ujawnienia takich okoliczności na każdym etapie postępowania.
2. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 powyżej, Podmiot ADR wyznaczy inną Osobę Uprawnioną do przeprowadzenia postępowania. W przypadku braku możliwości wyznaczenia innej Osoby Uprawnionej Stowarzyszenie proponuje stronom przekazanie sporu innemu podmiotowi pozasądowego rozwiązywania sporów.
3. W przypadku braku możliwości wyznaczenia innej Osoby Uprawnionej lub przekazania sporu innemu podmiotowi pozasądowego rozwiązywania sporów, Osoba Uprawniona może prowadzić postępowanie pomimo zajścia okoliczności, o których mowa w ust. 1, jeżeli okoliczności te zostały

ujawnione stronom i nie wyraziły one sprzeciwu. Podmiot ADR jest obowiązany do pouczenia stron o prawie do sprzeciwu.

Wszczęcie postępowania

§ 4.

1. Postępowanie jest wszczynane na wniosek Konsumenta, przekazanego w postaci elektronicznej przez Internet lub poprzez przesłanie wypełnionego formularza wniosku zgłoszeniowego na adres Stowarzyszenia. Konsument może złożyć wniosek w języku polskim lub angielskim.
2. Niezależnie od formy złożenia wniosku, o której mowa w ust. 1 powyżej, całość postępowania prowadzona jest internetowo (on-line), za pomocą poczty elektronicznej (e-mail), w języku polskim lub angielskim.
3. Składając wniosek Konsument jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem oraz zaakceptowania jego postanowień.
4. Wniosek musi zawierać:
 - a. rodzaj postępowania, o którym mowa w § 2 pkt 1 Regulaminu,
 - b. imię i nazwisko Konsumenta, adres miejsca zamieszkania (ewentualnie także adres do korespondencji i numer telefonu), adres e-mail,
 - c. dane Linii Lotniczej, z którą konsument toczy spór,
 - d. żądanie Konsumenta wraz z uzasadnieniem oraz ewentualnie dokumentację związaną z żądaniem,
 - e. podpis Konsumenta.
5. Osoba Uprawniona może wzywać Konsumenta do uzupełnienia wniosku, w szczególności poprzez wskazanie lub poprawienie danych oraz do przedstawienia dodatkowych dokumentów.
6. Udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów jest dla stron bezpłatny.

Rozpoznanie wniosku

§ 5.

1. Osoba Uprawniona w terminie 3 tygodni od otrzymania wniosku Konsumenta podejmuje decyzję o odmowie rozpatrzenia wniosku lub o przeprowadzeniu postępowania, z zastrzeżeniem § 4 ust. 6.
2. Osoba Uprawniona odmawia rozpatrzenia wniosku w przypadku, gdy:
 - a. Konsument przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie podjął próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;

- b. spór jest błahy lub wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwość dla drugiej strony;
 - c. sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony, inny właściwy podmiot albo sąd;
 - d. wartość przedmiotu sporu jest wyższa od ustalonego progu finansowego w § 1 pkt 2 Regulaminu;
 - e. rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania podmiotu ADR.
3. W przypadku odmowy rozpatrzenia sporu, Osoba Uprawniona jest obowiązana do poinformowania stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu w terminie 3 tygodni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 6.

1. W razie podjęcia decyzji o przeprowadzeniu postępowania, Osoba Uprawniona przesyła wniosek Konsumenta do Linii Lotniczej z prośbą o udzielenie odpowiedzi oraz do przedstawienia ewentualnej argumentacji, dowodów, dokumentów i faktów w terminie 14 dni. Jednocześnie Osoba Uprawniona informuje drogą elektroniczną Konsumenta i Linie Lotniczą, że:
- a. mają prawo odmowy uczestnictwa lub wycofania się z postępowania na każdym etapie oraz możliwości rozstrzygnięcia sporu w postępowaniu sądowym lub pozasądowym, w szczególności w innym postępowaniu pozasądowym rozwiązywania sporów,
 - b. mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej,
 - c. udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - d. przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym .
2. Jeżeli w ocenie Osoby Uprawnionej Linia Lotnicza nie przedstawiła wystarczającej argumentacji oraz wystarczających dowodów, dokumentów i faktów potwierdzających stanowisko wyrażone w odpowiedzi na wniosek, w szczególności w sytuacji, w której linia lotnicza odmawia przyjęcia odpowiedzialności powołując się na siłę wyższą (np. usterkę techniczną), Osoba Uprawniona może zwrócić się do Linii lotniczej o przedstawienie dodatkowych informacji w wyznaczonym przez Osobę Uprawnioną w terminie co najmniej 14 dni.
3. W przypadku, gdy Linia Lotnicza w odpowiedzi na wniosek oświadczy, że uznaje żądanie konsumenta we wniosku w całości, Konsument jest informowany o tym szczegółach na trwałym nośniku, a następnie Osoba Uprawniona kończy postępowanie.
4. W razie uwzględnienia wniosku jedynie w części, nie uwzględnienia wniosku, albo braku odpowiedzi na wniosek w terminie określonym w ust. 1 powyżej, Osoba Uprawniona może przedstawić propozycję rozwiązania sporu. Osoba Uprawniona przedstawia propozycję w ciągu 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi od linii lotniczej na wniosek lub w przypadku braku odpowiedzi od Linii lotniczej od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej. Przy czym w przypadku wysoce zawiłych sporów Osoba Uprawniona może przedłużyć termin przedstawienia propozycji. Strony są informowane o

każdym przedłużeniu oraz o spodziewanych czasie, jaki będzie potrzebny do przedstawienia propozycji rozwiązania sporu.

5. Propozycja rozwiązania sporu wraz z uzasadnieniem jest przedstawiana Konsumentowi i Linii Lotniczej za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).

6. Konsument i Linia Lotnicza mają 14 dni na ustosunkowanie się do zaproponowanego rozwiązania. Jednocześnie Osoba Uprawniona informuje Konsumenta, że przed podjęciem decyzji co do przyjęcia lub odrzucenia zaproponowanego rozwiązania, ma on prawo do poszukiwania niezależnej opinii.

7. W przypadku zaakceptowania propozycji Osoby Uprawnionej przez Konsumenta i Linie Lotniczą spór pomiędzy stronami uważa się za rozwiązany pozasądowo.

8. W przypadku braku akceptacji rozwiązania przez Konsumenta lub Linie Lotniczą, bądź braku ustosunkowania się we wskazanym terminie do przedstawionego rozwiązania przez jedną ze stron, postępowanie kończy się, o czym Osoba Uprawniona informuje strony sporu za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail). Ponadto Osoba Uprawniona przekazuje Konsumentowi informację o możliwości rozstrzygnięcia sporu w postępowaniu sądowym lub innym postępowaniu pozasądowym.

9. Osoba Uprawniona udostępnia konsumentowi i linii lotniczej wynik postępowania za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).

10. Przekazanie przez Osobę Uprawnioną wyniku postępowania stronom ostatecznie kończy postępowanie. Osoba Uprawniona nie odpowiada za ewentualne niedotrzymanie przez jedną ze stron któregośkolwiek z warunków zaakceptowanego rozwiązania.

11. Czas postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu, który prowadzi Osoba Uprawniona wynosi do 90 dni od dnia otrzymania przez Podmiot ADR wniosku Konsumenta, z zastrzeżeniem możliwości wydłużenia wskazanego terminu w sprawach wysoce zawiłych zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§ 7.

1. Konsument może w każdym czasie cofnąć wniosek i wycofać się z postępowania pozasądowego na każdym etapie.

2. Linia Lotnicza może w każdym przypadku odmówić udziału w postępowaniu pozasądowym, a także wycofać się z postępowania na każdym etapie.

3. W przypadkach, o którym mowa w ust. 1 i 2 postępowanie kończy się, o czym strony postępowanie są informowane za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).

4. Strony sporu nie są zobowiązane do korzystania z pomocy prawnika lub doradcy prawnego, lecz mogą zwrócić się o niezależną poradę lub być reprezentowane lub wspierane przez stronę trzecią na dowolnym etapie postępowania.

Dane osobowe

§ 8.

1. Konsument wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez administratora danych, tj. Stowarzyszenie / Podmiot ADR, zawartych we wniosku, a także w pozostałej korespondencji ze Stowarzyszeniem / Podmiotem ADR zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
2. Wszystkie gromadzone dane będą wykorzystywane wyłącznie w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia wniosku, przeprowadzenia postępowania, rozwiązania sporu. Informacje dotyczące poszczególnej sprawy, w formie anonimowej, mogą być zachowane i wykorzystane w celach statystycznych.
3. Konsument w każdej chwili ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz możliwość ich poprawy lub usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem prawa powszechnie obowiązującego albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
4. Stowarzyszenie przekaze dane osobowe osobom trzecim wyłącznie w przypadku, gdy:
 - a. Konsument wyrazi na to zgodę;
 - b. służy to celowi związanemu z celem, dla którego dane osobowe zostały otrzymane;
 - c. jest to wymagane przez przepisy prawa lub Stowarzyszenie zostało do tego zobowiązane przez sąd, organy wymiaru sprawiedliwości lub organy administracji samorządowej lub państwowej;
 - d. służy to zapobieżeniu nadużyciom lub dokonywaniu innych niedozwolonych czynów, takich jak umyślne ataki, w celu zapewnienia ochrony danych.

Przepisy końcowe

§ 9.

Do postępowania uregulowanego w niniejszym Regulaminie ADR stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.