

REGULAMIN

monitoringu egzekwowania praw pasażerów lotniczych,
zwany dalej „Regulaminem”

§ 1

[Temat i cel monitoringu]

1. Monitoring egzekwowania praw pasażerów lotniczych, zwany dalej „monitoringiem”, jest stałym badaniem satysfakcji konsumentów, jakości świadczonych usług lotniczych, korzystania z praw konsumenckich oraz pomocy udzielanej pasażerom.
2. Monitoring realizowany jest przez Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie”, wpisane do rejestru stowarzyszeń Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Polsce, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000459742, NIP: 118-20-91-752, REGON: 146648073, zwane dalej „Stowarzyszeniem”.
3. Głównymi kryteriami uwzględnianymi w monitoringu są: respektowanie praw pasażerów, skala i rodzaje zakłóceń w podróżach lotniczych, przejrzystość procesu reklamacyjnego, metody rozwiązywania sporów pomiędzy pasażerami a liniami lotniczymi, a także pomoc udzielana pasażerom i proponowane im świadczenia.
4. Celem głównym monitoringu jest umożliwianie efektywnego i skutecznego korzystania przez pasażerów lotniczych z przysługujących praw konsumenckich na terenie Unii Europejskiej. Realizacja tego celu następuje przez gromadzenie i ujawnianie danych o jakości usług lotniczych świadczonych przez linie lotnicze oraz zwiększenie kontroli obywatelskiej nad pracą instytucji publicznych powołanych do świadczenia pomocy konsumentom w egzekwowaniu ich praw.

§ 2

[Uczestnicy monitoringu]

1. Uczestnikami monitoringu są wszystkie osoby fizyczne lub prawne, które zgłoszą sprawę dotyczącą jakości usług lotniczych lub praw pasażerów lotniczych, a sprawa ta zostanie przyjęta do monitoringu przez Stowarzyszenie. Zgłoszenie sprawy wymaga wcześniejszego zarejestrowania się osoby w internetowym systemie Stowarzyszenia.
2. Uczestnik otrzymuje potwierdzenie zgłoszenia sprawy, które jest wysłane na podany adres mailowy podczas rejestracji. Potwierdzenie nie jest jednoznaczne z przyjęciem sprawy do monitoringu.

Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie”

www.przyjaznelatane.pl



3. Każde zgłoszenie jest oceniane pod względem zgodności z kryteriami określonymi w § 5. Tylko zgłoszenia spełniające kryteria określone w § 5 mogą być przejęte do monitoringu.

4. Osoba, której sprawa zostanie zakwalifikowana do monitoringu, otrzymuje na podany adres mailowy podczas rejestracji stosowną informację oraz wsparcie ze strony Stowarzyszenia w zakresie określonym w § 3. Każda osoba może zgłosić dowolną liczbę spraw.

§ 3

[Obowiązki Stowarzyszenia]

Stowarzyszenie zobowiązuje się udzielić pomocy każdemu zakwalifikowanemu na mocy § 2 ust. 3–4 uczestnikowi monitoringu, która ma postać:

1. udzielenia porady w sprawie o naruszenie prawa pasażera;
2. udzielania porady o zakresie i formach pomocy udzielanej przez instytucje publiczne w zakresie egzekwowania praw pasażerów lotniczych na terenie Unii Europejskiej;
3. udzielania porady w zakresie metod rozwiązania sporu pomiędzy pasażerem a linią lotniczą.

Porada Stowarzyszenia polega na rekomendacji kolejnych działań w sprawie do samodzielnego podjęcia przez Uczestnika monitoringu. Jeśli sprawa wymaga dalszego zaangażowania i pracy Stowarzyszenia, Uczestnik monitoringu jest zapraszany do wstąpienia do Stowarzyszenia Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie” jako CZŁONEK WSPIERAJĄCY. Dalsza pomoc przewidziana jest dla Członków Stowarzyszenia.

§ 4

[Obowiązki uczestnika monitoringu]

Uczestnik monitoringu zobowiązuje się do:

1. podawania danych sprawy zgodnych ze stanem faktycznym;
2. nieprzekazywania informacji oraz treści o charakterze bezprawnym;
3. nieużywania sformułowań powszechnie przyjętych za obraźliwe w opisie sprawy oraz korespondencji;
4. korzystania z internetowego systemu Stowarzyszenia zgodnie z jego przeznaczeniem, dobrymi obyczajami oraz zasadami współżycia społecznego;
5. przestrzegania zapisów niniejszego Regulaminu.

§ 5

[Kryteria przyjęcia sprawy do monitoringu]

Zgłoszona sprawa musi jednocześnie spełniać wszystkie poniższe kryteria:

1. dotyczyć usługi lotniczej w przewozach pasażerskich na terenie Unii Europejskiej (decyduje odlot samolotu z lotniska znajdującego się na terenie kraju Unii Europejskiej) lub przewoźnika zarejestrowanego w jednym z krajów Unii Europejskiej ;
2. wskazywać na możliwe naruszenie jakiegokolwiek z praw pasażera lub konsumenta w ramach przepisów obowiązujących na terenie Unii Europejskiej .

§ 6

[Dane osobowe uczestników monitoringu]

1. Przyjmuje się, że uczestnicy monitoringu wyrażają zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez administratora danych tj. Stowarzyszenie i ich wykorzystanie do wykonania celów statutowych, w szczególności danych zawartych w formularzu obejmującym opinię o usłudze lotniczej, informację o odrzuconej przez przewoźnika reklamacji i zgłoszenie sprawy do monitoringu zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
2. Wszystkie gromadzone dane będą wykorzystane wyłącznie w zakresie niezbędnym do monitoringu egzekwowania praw pasażerów, tj. przekazania informacji o prawach pasażera, porady oraz wskazania możliwości rozwiązania zaistniałego problemu. Informacje dotyczące poszczególnej sprawy, w formie anonimowej, mogą być zachowane i wykorzystane w celach statystycznych.
3. Uczestnik monitoringu 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, jeżeli:
 - a) uczestnik monitoringu wyraził/a na to zgodę;
 - b) służy to celowi bezpośrednio 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.