

Nr sprawy / № справи:

Osoba prowadząca sprawę / Особа, яка веде справу:

Urząd Miejski Wrocławia / Міське управління м. Вроцлав
Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów /
Бюро міського речника із захисту прав споживачів
ul. G. Zapolskiej 4, 50-032 Wrocław / вул. Г. Запольської 4, 50-032 Вроцлав
brk@um.wroc.pl, www.wroclaw.pl
Sekretariat, tel. / Секретаріат, тел. +48 717 77 79 02
Sekcja obsługi konsumentów, tel. /
Секція обслуговування споживачів, тел. +48 717 77 75 59

--

WNIOSEK KONSUMENTA / ЗАЯВКА СПОЖИВАЧА

Przed wypełnieniem wniosku, proszę zapoznać się z pouczeniem zamieszczonym na stronach 4-5 / Перед заповненням заявки прошу ознайомитися з поясненнями, які розміщені на сторінці 4-5.

Oświadczam, że jestem stałym mieszkańcem Wrocławia – miasto Wrocław jest miejscem mojego zamieszkania i centrum aktywności życiowej / Я заявляю, що є постійним мешканцем м. Вроцлав – м. Вроцлав є місцем мого проживання і центром життєвої активності.

Oświadczam, że załączone dokumenty są wszystkimi w zgłaszanej sprawie oraz że jestem w posiadaniu ich oryginałów / Я заявляю, що додані документи є всіма документами, які стосуються представленої справи, і що в моєму розпорядженні є їх оригінали.

Wrocław, dnia / Вроцлав, дата

.....
podpis Konsumenta / підпис споживача

Dane Konsumenta / Дані споживача

Prosimy o czytelne wypełnienie wniosku drukowanymi literami / Просимо розбірливо заповнити заявку друкованими літерами

imię / ім'я							
nazwisko / прізвище							
adres zamieszkania / адреса проживання		ul. / вул.		nr domu / № будинку		nr lokalu / № приміщення	
kod pocztowy / поштовий індекс		miejsowość / населений пункт					
adres do korespondencji / адреса для кореспонденції*		ul. / вул.		nr domu / № будинку		nr lokalu / № приміщення	
kod pocztowy / поштовий індекс		miejsowość / населений пункт					
telefon kontaktowy (w godz. 8.00–15.00) / контактний телефон (роб. год. 8.00–15.00)*							
adres poczty elektronicznej /адреса електронної пошти*							

* pole nieobowiązkowe / Необов'язкове поле

Dane Przedsiębiorcy (strony umowy, nr. sprzedawcy) / Дані підприємця (сторони договору, наприклад, продавці)

nazwa firmy / Назва компанії							
adres siedziby / адреса місцезнаходження		ul. / вул.		nr budynku / № будинку		nr lokalu / № приміщення	
kod pocztowy / поштовий індекс		miejsowość / населений пункт					
inne dane / інші дані							

**Załączniki (do wniosku zostały dołączone następujące kopie dokumentów w sprawie) /
Додатки (до заявки були додані наступні копії документів, які стосуються справи)**

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	
26.	
27.	
28.	
29.	
30.	
31.	
32.	
33.	

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОПРАЦЮВАННЯ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Niniejszą informację otrzymałeś w związku z obowiązkami określonymi w art. 13 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).

Цю інформацію Ви отримали у зв'язку з обов'язками, зазначеними в ст. 13 регламенту Європейського Парламенту та Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 р. про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних, та про скасування Директиви 95/46/ЄС (Загальний регламент про захист даних).

Administrator danych	Administratorem Państwa danych osobowych jest Miejski Rzecznik Konsumentów we Wrocławiu. Można się z nami kontaktować w następujący sposób: <ul style="list-style-type: none">o listownie na adres: ul. G. Zapolskiej 4, 50-032 Wrocławo przez e-mail: brk@um.wroc.plo telefonicznie: +48 717 77 79 02
Контролер даних	Адміністратором Ваших персональних даних є міський представник користувачів у Вроцлаві. Ви можете скontaktуватися з нами наступним чином: <ul style="list-style-type: none">o поштою на адресу: <u>ul. G. Zapolskiej 4, 50-032 Wrocław</u>o електронною поштою: brk@um.wroc.plo телефоном: +48 717 77 79 02
Inspektor Ochrony Danych	Inspektorem Ochrony Danych jest Sebastian Sobiecki. Jest to osoba, z którą można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z przysługujących Państwu praw związanych z przetwarzaniem danych. Z inspektorem można kontaktować się w następujący sposób: <ul style="list-style-type: none">o listownie na adres: ul. G. Zapolskiej 4, 50-032 Wrocławo przez e-mail: iod@um.wroc.plo telefonicznie: +48 717 77 77 24
Інспектор із захисту даних	Інспектором із захисту даних є Себастьян Собецькі. Це особа, з якою Ви можете скontaktуватися з усіх питань, що стосуються опрацювання Ваших персональних даних і використання Ваших прав, пов'язаних з опрацюванням даних. З інспектором можна скontaktуватися наступним чином: <ul style="list-style-type: none">o поштою на адресу: ul. G. Zapolskiej 4, 50-032 Wrocławo електронною поштою: iod@um.wroc.plo телефоном: +48 717 77 77 24
Cele przetwarzania danych	Państwa dane osobowe będziemy przetwarzać w celu zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, w tym realizacji wniosku dotyczącego zgłoszonej sprawy.
Цілі опрацювання даних	Ми будемо опрацьовувати Ваші персональні дані для надання безкоштовної консультації користувачів та юридичної інформації про захист інтересів користувачів, включаючи виконання запиту по заявленій справі.
Podstawa prawna przetwarzania	Państwa dane osobowe będziemy przetwarzać na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Dane osobowe takie jak numer telefonu i adres poczty elektronicznej będą przetwarzane na podstawie Państwa wyraźnej zgody, którą można wycofać w dowolnym momencie.
Правова підстава опрацювання	Ми будемо опрацьовувати Ваші персональні дані відповідно до положень Закону від 16 лютого 2007 р. "Про захист конкуренції та користувачів". Персональні дані, пов'язані з номером телефону та адресою електронної пошти, будуть опрацьовуватися на підставі Вашої чіткої згоди, яку Ви можете відкликати в будь-який час.

<p>Okres przechowywania danych</p> <p>Термін зберігання даних</p>	<p>Państwa dane osobowe będziemy przetwarzać przez minimum 10 lat, następnie Archiwum Państwowe po ekspertyzie dokumentów może podjąć decyzję o ich zniszczeniu lub przekwalifikować je na kategorię A – wówczas Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Urząd Miejski Wrocławia przez 25 lat od stycznia kolejnego roku po zakończeniu Państwa sprawy, a następnie zostaną przekazane do Archiwum Państwowego we Wrocławiu, gdzie będą przetwarzane wieczyście.</p> <p>Ми будемо опрацьовувати Вашу особисту інформацію протягом як мінімум 10 років, потім Державний архів з експертизи документів може прийняти рішення про її знищення або перекваліфікувати її у категорію А — у цьому випадку Ваші персональні дані будуть зберігатися Міською адміністрацією Вроцлава протягом 25 років, починаючи з січня наступного року після закінчення Вашої справи, а потім передаються в Державний архів Вроцлава, де будуть зберігатися терміном 99 років.</p>
<p>Odbiorcy danych</p> <p>Одержувачі даних</p>	<p>Państwa dane osobowe zostaną udostępnione podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa. Dodatkowo dane mogą być dostępne dla usługodawców wykonujących zadania na zlecenie Administratora w ramach świadczenia usług serwisu, rozwoju i utrzymania systemów informatycznych.</p> <p>Ваші персональні дані будуть передані уповноваженим особам відповідно до законодавства. Крім того, дані можуть бути доступні постачальникам послуг, які виконують завдання за дорученням адміністратора в межах надання послуг з обслуговування, розробки та підтримки інформаційних систем.</p>
<p>Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych</p> <p>Права, пов'язані з опрацюванням персональних даних</p>	<p>Przysługują Państwu następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:</p> <ul style="list-style-type: none"> o prawo dostępu do danych osobowych o prawo żądania sprostowania danych osobowych o prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych <p>Ponadto:</p> <ul style="list-style-type: none"> o prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, prawo do usunięcia danych osobowych w zakresie numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem) <p>Aby skorzystać z powyższych praw, należy skontaktować się z Administratorem danych lub Inspektorem Ochrony Danych (dane kontaktowe powyżej).</p> <p>Ви маєте такі права на опрацювання персональних даних:</p> <ul style="list-style-type: none"> o право доступу до особистої інформації; o право вимагати виправлення персональних даних; o право вимагати обмеження опрацювання персональних даних. <p>Також:</p> <ul style="list-style-type: none"> o право відкликати згоду на опрацювання персональних даних, право видалити персональні дані, а саме номер телефону та адресу електронної пошти (без впливу на відповідність праву опрацювання, здійсненого на підставі згоди до її відкликання) <p>Щоб скористатися вищезазначеними правами, зверніться до адміністратора даних або інспектора із захисту даних (контактні дані вище).</p>
<p>Prawo wniesienia skargi do organu</p> <p>Право подати скаргу до органу</p>	<p>Przysługuje Państwu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.</p> <p>Ви також маєте право подати скаргу до наглядового органу, що займається захистом персональних даних, тобто Голові Управління із захисту персональних даних, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.</p>

**Przedmiot wniosku, upoważnienie na rzecz Miejskiego Rzecznika Konsumentów /
Предмет заявки, уповноваження в інтересах міського речника із захисту прав споживачів**

Wnoszę o podjęcie procedury mediacji (interwencji) zmierzającej do polubownego zakończenia sporu i upoważniam jednocześnie Miejskiego Rzecznika Konsumentów we Wrocławiu do prowadzenia mojej sprawy z zakresu ochrony praw konsumenckich, a w szczególności do reprezentowania mnie w sporze i/lub podczas negocjacji z przedsiębiorcą oraz do występowania w moim imieniu do różnych instytucji/firm o informacje niezbędne do prowadzenia mojej sprawy – w zakresie ściśle związanym z jej przedmiotem / Я подаю заявку на проведення процедури посередництва/втручання, яка спрямована на мирне врегулювання суперечки, і водночас уповноважую міського речника із захисту прав споживачів у м. Вроцлав вести мою справу щодо захисту прав споживачів, зокрема представляти мене в суперечці і/або під час проведення переговорів з підприємцем, а також звертатися від мого імені у різні установи/компанії для отримання інформації, необхідної для ведення моєї справи - в сфері, яка тісно пов'язана з її предметом.

.....
podpis Konsumenta / підпис споживача

Ważne informacje / Важлива інформація

1. Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, udzielając pomocy prawnej **wyłącznie stałym mieszkańcom Wrocławia będącym Konsumentami** (tj. osobami fizycznymi dokonującymi czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową) / Міський речник із захисту прав споживачів виконує свої завдання на підставі положень закону від 16 лютого 2007 р. про захист конкуренції і споживачів надаючи юридичну допомогу **виключно постійним мешканцям м. Вроцлава, які є споживачами** (тобто фізичними особами, що здійснюють юридичну діяльність, не пов'язану безпосередньо із виконуваною господарською або професійною діяльністю).
2. Miejski Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez Konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego/odwoławczego / Міський речник із захисту прав споживачів звертається до підприємця тільки після того, коли споживач вичерпав всі можливості рекламacyjної/апеляційної процедури.
3. Miejski Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski bez zbędnej zwłoki w kolejności wpływu – co do zasady do 1 miesiąca od wniesienia sprawy / Міський речник із захисту прав споживачів розглядає заявки без зайвої затримки, в черговості їх надходження, дотримуючись правила - розгляд заявки впродовж періоду до 1 місяця від дати її подання.
4. Miejski Rzecznik Konsumentów nie dysponuje środkami przymusu, za pomocą których mógłby uzyskać od przedsiębiorcy spełnienie roszczeń Konsumenta. Jeśli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez rzecznika Konsumentowi w celu dalszego dochodzenia roszczeń pozostaje droga sądowa / Міський речник із захисту прав споживачів не має у своєму розпорядженні примусових заходів, які дозволили б йому добитися від підприємця виконання вимог споживача. Якщо підприємець відкине аргументи, представлені речником, то споживачеві для подальшого вирішення справи необхідно буде звертатися у суд.
5. Mediacja prowadzona przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów nie przerywa biegu przedawnienia. Należy więc pamiętać, że na przykład roszczenia z tytułu / Посередництво, здійснюване міським речником із захисту прав споживачів, не перериває тривалість позовної давності. Потрібно пам'ятати, що, наприклад, претензії на підставі:
 - rękojmi – przedawniają się z upływem 1 roku od stwierdzenia wady, nie wcześniej jednak niż przed upływem 2 lat od daty zakupu reklamowanego towaru / поруки - позовна давність закінчується через 1 рік від підтвердження вади, але не раніше, ніж до закінчення 2 років від дати придбання претензійного товару
 - umów o dzieło – przedawniają się w terminie 2 lat od wydania dzieła / договору підряду - позовна давність закінчується через 2 роки від видачі підряду.
6. Składający wniosek Konsument oświadcza, że **w terminie do 2 miesięcy** od dnia doręczenia mu pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stanowiącego odpowiedź na złożony wniosek, skontaktuje się z Biurem Miejskiego Rzecznika Konsumentów we Wrocławiu celem ustalenia dalszych czynności w sprawie. **Uwaga!** Brak kontaktu traktowany będzie jako rezygnacja z dochodzenia roszczeń / Споживач, який подає заявку, заявляє, що **впродовж періоду до 2 місяців** від дати доставки йому листа від міського речника із захисту прав споживачів, який є відповіддю на подану заявку, звернеться у Бюро міського речника із захисту прав споживачів у м. Вроцлав для визначення подальших дій по справі. **Uwaga!** Відсутність звернення трактуватиметься як відмова від розгляду справи щодо претензії.

Instrukcja wypełnienia wniosku / інструкція із заповнення заявки

1. Wniosek wypełnia się w języku polskim / Заявка заповнюється польською мовою.
2. Wniosek należy wypełnić czytelnie, drukowanymi literami / Заявку слід заповнити розбірливо, друкованими літерами.
3. Należy złożyć odrębne podpisy na pierwszej stronie wniosku – w polu opatrzonym opisem *podpis Konsumenta* / Потрібно поставити підпис від руки на першій сторінці заявки - в полі, яке позначене написом *підпис споживача*.
4. Należy wypełnić wszystkie wymagane rubryki / Всі обов'язкові поля повинні бути заповнені.
5. Prosimy o pozostawienie jako niewypełnionego pola w kształcie prostokątnym – na pierwszej stronie wniosku / Просимо залишити незаповненим поле у вигляді прямокутника, яке міститься на першій сторінці форми заявки.
6. Prosimy o pozostawienie pustych pól na pierwszej stronie (wypełni je urząd) *Nr sprawy* oraz *Osoba prowadząca sprawę* / Просимо залишити незаповненими поля на першій сторінці (їх заповнює Управління) *№ справи* та *Osoba, яка веде справу*.