

2.4. chronologiczny opis stanu faktycznego

(w szczególności przyczyna złożenia reklamacji / zarzuty względem przedsiębiorcy):

2.5. roszczenia konsumenta:

Ważne informacje:

- 1) Powiatowy Rzecznik Konsumentów – dalej zwany „Rzecznikiem” – wykonuje swoje zadania w szczególności na podstawie przepisów **art. 39 – 42** ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
- 2) Rzecznik występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego. Prowadzone przez Rzecznika postępowanie nie przerywa biegu przedawnienia.
- 3) Rzecznik nie dysponuje środkami, za pomocą których mógłby wymusić na przedsiębiorcy spełnienie roszczeń konsumenta. Rzecznik nie ma również kompetencji do przeprowadzenia postępowania dowodowego (brak uprawnień kontrolnych oraz brak możliwości powołania rzeczoznawcy).
- 4) Jeśli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez Rzecznika, konsumentowi – dla dalszego dochodzenia roszczeń – pozostają pozasądowe metody rozstrzygania sporu (ADR), jeżeli przedsiębiorca wyrazi na to zgodę lub drogą sądową.
- 5) Rzecznik rozpatruje wnioski wg kolejności wpływu.

- 6) Realizując wymogi 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) (Dz. Urz. UE. L Nr 119, str.1), zwanym dalej „RODO”, informujemy:
- a) administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach realizacji ochrony praw konsumenckich jest Starosta Dzierżoniowski (adres korespondencyjny: Starostwo Powiatowe w Dzierżoniowie, 58-200 Dzierżoniów, Rynek 27),
 - b) w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się z inspektorem ochrony danych - dane kontaktowe: Starostwo Powiatowe w Dzierżoniowie, Rynek 27, 58-200 Dzierżoniów, e-mail: iod@pow.dzierzoniow.pl;
 - c) administrator przetwarza dane osobowe pozyskane bezpośrednio od konsumentów, których dane dotyczą oraz przetwarza dane osobowe przedsiębiorców, które pozyskano od tych konsumentów w celu realizacji obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, polegającego na zapewnieniu ochrony interesów konsumentów i prowadzenia edukacji konsumenckiej; podstawa prawna przetwarzania danych osobowych: art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 37 i 38 oraz art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
 - d) konsekwencją niepodania danych osobowych przez konsumenta będzie brak możliwości rozpatrzenia sprawy i realizacji ochrony praw i interesów konsumenckich;
 - e) dane osobowe konsumentów będą przekazywane uprawnionym przedsiębiorcom (tj. adresatom reklamacji/skarg konsumenckich itp.); Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane: operatorowi pocztowemu w zakresie niezbędnym do doręczenia przesyłek, których Pani/Pan będzie adresatem, podmiotom świadczącym usługi prawne lub wykonującym na zlecenie administratora zadania związane z utrzymaniem systemów i usług informatycznych, a także innym podmiotom uprawnionym (np. UOKiK, Policja, prokuratura, sądy powszechne); nie przewiduje się przekazywania Pani/Pana danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;
 - f) dane osobowe będą również przetwarzane w celach archiwalnych w oparciu o przepisy ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach; okres przechowywania danych osobowych wynika z przepisów rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (tj. nie mniej niż 10 lat licząc od roku następującym po roku kalendarzowym, w którym sprawę zakończono);
 - g) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany;
 - h) posiada Pani/Pan:
 - prawo żądania dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania - w sytuacjach określonych przepisami RODO w tym zakresie;
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres korespondencyjny: 00-193 Warszawa, ul. Stawki 2), gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.

3. Załączniki:

Uwaga!

do wniosku należy dołączyć **kopie dokumentów istotnych w sprawie (umowa, rachunki, korespondencja reklamacyjna i inne)** ułożone **w porządku chronologicznym**

1.....

2.....

3.....

4.....

Data:

Podpis konsumenta: