

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ORAZ WARUNKI UMOWY

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.) Reklamacja Lotu sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: „Reklamacja Lotu” lub „RL”) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (dalej jako: „Regulamin”) za pośrednictwem Serwisu oraz Infolinii Reklamacji Lotu, a także wprowadza warunki Umowy o świadczenie usług przez Reklamację Lotu.

### DEFINICJE

#### § 1

Przez pojęcia użyte w Regulaminie oraz w warunkach Umowy rozumie się:

1. **Bezpieczny protokół SSL** – protokół służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
2. **Bank Klienta** – bank, w którym prowadzony jest rachunek bankowy wskazany przez Klienta;
3. **Cennik** – wykaz opłat za świadczenie Usług przez Reklamację Lotu. Cennik stanowi integralną część niniejszego Regulaminu oraz warunków Umowy;
4. **Cookies** – małe pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę na dysku twardym komputera Klienta;
5. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy;
6. **Formularz zgłoszeniowy** – wniosek o zawarcie Umowy, złożony przez Klienta drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu lub Infolinii Reklamacji Lotu, a następnie utrwalony w systemie teleinformatycznym, podlegający weryfikacji przez Reklamację Lotu;
7. **Reklamacja Lotu** – podmiot świadczący usługi drogą elektroniczną, a także tradycyjną, którym jest Reklamacja Lotu sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Smulikowskiego 5/5, 00-389 Warszawa, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego

Rejestru Sądowego pod numerem KRS: **0000923933**, kapitał zakładowy 5.000 zł, REGON: 520032061, NIP: 5252878093;

8. **Infolinia Reklamacji Lotu** – usługa telefoniczna, pod którą można uzyskać informacje na temat Usług oraz złożyć Formularz zgłoszeniowy, uruchomiona jest numerem telefonu dostępnym na stronie <https://reklamajalotu.pl> w zakładce Kontakt;
9. **Klient** – osoba fizyczna będąca Konsumentem korzystająca z Serwisu, Infolinii Reklamacji Lotu lub Usług Reklamacji Lotu, a także podmiot, który zawiera albo zawarł Umowę z Reklamacją Lotu lub w imieniu i na rzecz którego została zawarta taka Umowa;
10. **Konsument** – osoba fizyczna dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
11. **Kurs Reklamacji Lotu** – zastosowany kurs wymiany Waluty Obcej i Waluty Podstawowej. Kurs Reklamacji Lotu obowiązuje wyłącznie w stosunku do płatności realizowanych na rzecz Klientów w Walucie Obcej. Przeliczenie nastąpi w oparciu o średni kurs Narodowego Banku Polskiego dla danej waluty ogłaszany na podstawie uchwały Zarządu Narodowego Banku Polskiego w sprawie sposobu wyliczania i ogłaszania bieżących kursów walut obcych, z dnia roboczego poprzedzającego otrzymanie Odszkodowania od Zobowiązanego;
12. **Odszkodowanie** – kwota pieniężna wypłacana przez Zobowiązanego w związku z Roszczeniem;
13. **Odszkodowanie netto** – kwota pieniężna wypłacona przez Zobowiązanego pomniejszona o Prowizję, obliczona zgodnie z § 9. W przypadku zawarcia Umowy z przelewem Odszkodowanie netto jest wypłacane na rzecz Klienta tytułem ceny odkupu Wierzytelności;
14. **Partner Reklamacji Lotu** – radca prawny lub adwokat współpracujący z Reklamacją Lotu przy realizacji Umowy, upoważniony do świadczenia pomocy prawnej zgodnie z przepisami prawa i zgodnie z kodeksami etyki radcy prawnego lub adwokata lub inny podmiot zajmujący się zawodowo windykacją roszczeń;
15. **Partner Biznesowy Reklamacji Lotu** – podmiot gospodarczy zobowiązujący się, w ramach stosunku umownego z Reklamacją Lotu, do przekierowywania swojej bazy klientów na stronę internetową Reklamacji Lotu w celu wypełnienia Formularza zgłoszeniowego;
16. **Prowizja** – wynagrodzenie Reklamacji Lotu z tytułu realizacji Umowy, którego wysokość wskazano w Cenniku.
17. **Reklamacja** – każde wystąpienie kierowane do Reklamacji Lotu przez Klienta, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących świadczenia usług drogą elektroniczną albo wykonania Umowy;

18. **RODO** – Rozporządzenie 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);
19. **Roszczenie** – (i) żądanie wypłaty odszkodowania przez Zobowiązanego przysługujące w oparciu o postanowienia Rozporządzenia (WE) 261/2004 za opóźniony lot; odwołany lot; odmowę przyjęcia na pokład lub z tytułu poniesienia innych strat wynikających z naruszenia umowy przewozu lotniczego lub (ii) żądanie zwrotu ceny uiszczonej za zakup biletu na przewóz lotniczy realizowany przez Zobowiązanego lub (iii) żądanie zwrotu całości lub części ceny uiszczonej na poczet realizacji usług turystycznych, w tym w szczególności realizacji wycieczek przez Zobowiązanego;
20. **Rozporządzenie WE 261/2004** – Rozporządzenie WE 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów lub inne akty prawne dające postawę do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych z tytułu naruszenia warunków umowy przewozu lotniczego i/lub Konwencja o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzona w Montrealu dnia 28 maja 1999 r.;
21. **Serwis** – zespół powiązanych ze sobą stron internetowych dostępnych pod adresem <https://reklamajlotu.pl>. Właścicielem Serwisu jest Reklamacja Lotu sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
22. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);
23. **Umowa o świadczenie usług (Umowa)** – umowa o dochodzenie roszczeń odszkodowawczych z tytułu naruszenia warunków umowy przewozu lotniczego lub umowy o świadczenie usług turystycznych, realizowana z wykorzystaniem pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta na rzecz Reklamacji Lotu i/lub Partnerów Reklamacji Lotu [zwana dalej: Umową z POA] albo umowa przelewu wiarygodności powstałych w związku z zawarciem przez Klienta umowy przewozu lotniczego lub umowy o świadczenie usług turystycznych [zwana dalej: Umową z przelewem], w ramach której Klient przenosi na rzecz Reklamacji Lotu swoją Wiarygodność, a Reklamacja Lotu zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie. Umowa zawierana jest pomiędzy Klientem a Reklamacją Lotu, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w przypadku Umowy z przelewem także zgodnie z warunkami tej umowy;

24. **Usługa** – zestaw czynności podejmowanych przez Reklamację Lotu lub Partnera Reklamacji Lotu na podstawie Umowy w celu zaspokojenia Roszczenia przez Zobowiązanego;
25. **Usługi Reklamacji Lotu** – świadczenia zdefiniowane w § 3 Regulaminu;
26. **Waluta Obca (FCY)** – waluta inna niż Waluta Podstawowa. W szczególności może to być waluta wybrana przez Klienta do rozliczenia Odszkodowania netto; Waluta Obca płatności jest zawsze wybierana przez Klienta;
27. **Waluta Podstawowa** – euro (EUR);
28. **Wierzytelność** – wierzytelność pieniężna przysługująca Klientowi wobec Zobowiązanego, wynikająca z Roszczenia, która zostaje przeniesiona na Reklamację Lotu w drodze Umowy z przelewem;
29. **Wynagrodzenie podstawowe** – wynagrodzenie podstawowe Reklamacji Lotu z tytułu dokonania analizy prawnej zgłoszonego przez Klienta Roszczenia oraz wyboru właściwej i najskuteczniejszej ścieżki dochodzenia Roszczenia, pobierane wyłącznie w przypadku zaoferowania zawarcia Umowy. Wysokość Wynagrodzenia podstawowego wskazano w Cenniku;
30. **Zobowiązany** – podmiot będący stroną umowy przewozu lotniczego lub umowy o świadczenie usług turystycznych zawartej z Klientem, na którym ciąży obowiązeki wynikające z tytułu zawartej umowy o przewóz lotniczy lub umowy o świadczenie usług turystycznych, w tym obowiązek zapłaty odszkodowania na warunkach wskazanych w Rozporządzeniu WE 261/2004.

## PRZEDMIOT REGULACJI

### § 2

1. Regulamin określa:
  - a. rodzaje i zakres Usług Reklamacji Lotu świadczonych drogą elektroniczną;
  - b. wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Reklamacja Lotu;
  - c. ogólne zasady korzystania z Serwisu, Infolinii Reklamacji Lotu oraz Usług Reklamacji Lotu;
  - d. procedurę obsługi Roszczenia oraz zawarcia Umowy;
  - e. warunki Umowy;
  - f. tryb rozpatrywania Reklamacji.
2. Regulamin ma zastosowanie do Formularza zgłoszeniowego oraz Umów zawieranych przez Serwis lub Infolinię Reklamacji Lotu.

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie lub w warunkach Umowy mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności o umowie zlecenia z Kodeksu Cywilnego.

## **RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

### **§ 3**

1. Reklamacja Lotu, w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych od przewoźników lotniczych, agentów i biur podróży, świadczy drogą elektroniczną nw. Usługi Reklamacji Lotu:
  - a. udostępnienie informacji o oferowanych Usługach;
  - b. umożliwienie złożenia Formularza zgłoszeniowego;
  - c. wstępna weryfikacja zgodności Roszczenia z prawem, w tym z Rozporządzeniem WE 261/2004, o ile jest możliwa w oparciu o udostępnione przez Klienta informacje i dokumenty.
2. Informacje na temat produktów dostępnych dla Klienta prezentowane są w postaci elektronicznej w Serwisie <https://reklamacjalotu.pl> oraz za pośrednictwem Infolinii Reklamacja Lotu.
3. Usługi Reklamacji Lotu, o których mowa w ust. 1 powyżej, świadczone są przez Reklamację Lotu na rzecz Klienta nieodpłatnie i stanowią etap poprzedzający zawarcie z Klientem Umowy, o której mowa w § 6.

## **WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO WSPÓŁPRACY Z SYSTEMEM TELEINFORMATYCZNYM, KTÓRYM POSŁUGUJE SIĘ REKLAMACJA LOTU**

### **§ 4**

1. Dostęp do Serwisu posiadają wszyscy użytkownicy sieci Internet.
2. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagany jest dostęp do Internetu oraz korzystanie z najnowszych wersji przeglądarek internetowych m.in.: Chrome, Firefox, Facebook in-app Browser, IE, WebKit Mobile, Opera, Safari.
3. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi Java Script oraz umożliwienie dopisywania plików Cookies.
4. Reklamacja lotu zapewnia bezpieczny transfer danych, który odbywa się zawsze za pomocą Bezpiecznego protokołu SSL.
5. Reklamacja Lotu nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, z którego korzysta

Klient, a które uniemożliwiają lub utrudniają Klientowi korzystanie z Serwisu i Usług Reklamacji Lotu oferowanych za jego pośrednictwem.

6. Reklamacja Lotu zastrzega sobie prawo do przejściowego zaprzestania świadczenia Usług Reklamacji Lotu w całości lub części.
7. Reklamacji Lotu przysługują wszelkie prawa, w szczególności prawa autorskie do Serwisu oraz do struktury baz danych w nim zawartych.

## **OGÓLNE ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU, INFOLINII REKLAMACJI LOTU ORAZ USŁUG REKLAMACJI LOTU**

### **§ 5**

1. Klient jest zobowiązany do korzystania z Serwisu oraz Infolinii Reklamacji Lotu w sposób zgodny z Regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet, a w szczególności w sposób nienaruszający praw osób trzecich oraz praw i interesów Reklamacji Lotu.
2. Regulamin jest udostępniony Klientowi nieodpłatnie pod adresem: <https://reklamacjalotu.pl/regulamin> jeszcze przed zawarciem Umowy, w sposób, który umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie, drukowanie oraz utrwalanie treści Regulaminu. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
3. Korzystając z Serwisu lub Infolinii Reklamacji Lotu Klient wyraża zgodę na wszelkie postanowienia Regulaminu. Akceptacja treści Regulaminu przez Klienta oznacza także, że Klient otrzymał i zapoznał się z informacjami, o których mowa w art. 39 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz.827).
4. Klient, korzystający z Serwisu lub Infolinii Reklamacji Lotu, musi mieć ukończone 18 lat.
5. W przypadku wysłania Formularza zgłoszeniowego w imieniu osób trzecich, Klient dokonujący zgłoszenia odpowiada za to, że jest on prawidłowo umocowany do reprezentacji tych osób.
6. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych, także w przypadku dokonywania zgłoszenia w imieniu osób trzecich, o którym mowa w ust. 5 powyżej.
7. Zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd.

8. Za wszystkie skutki wynikające z podania błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych wyłączną odpowiedzialność ponosi Klient.
9. Klient może w każdej chwili zakończyć wypełnianie Formularza zgłoszeniowego, a tym samym zrezygnować z weryfikacji realizowanej w ramach Usługi Reklamacji Lotu.

## PROCEDURA OBSŁUGI ROSZCZENIA ORAZ ZAWARCIE UMOWY

### § 6

1. Udostępnienie Formularza zgłoszeniowego nie pociąga za sobą żadnych zobowiązań (dla żadnej ze stron) i nie może być traktowany jako Umowa, ani oferta. Złożenie Formularza zgłoszeniowego jest całkowicie bezpłatne.
2. Dane oraz pliki, niezbędne do weryfikacji zasadności Roszczenia, należy wprowadzić za pośrednictwem Serwisu, przekazać za pośrednictwem Infolinii Reklamacji Lotu lub za pomocą poczty elektronicznej w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres [kontakt@reklamajalotu.pl](mailto:kontakt@reklamajalotu.pl) lub inny adres email podany przez pracownika Reklamacji Lotu.
3. Klient wysyłający Formularz zgłoszeniowy wyraża wolę zawarcia Umowy i gwarantuje, że jest upoważniony do zawarcia Umowy z Reklamacją Lotu lub posiada ważne umocowanie do reprezentowania osoby trzeciej. Za moment zawarcia Umowy uważa się moment, w którym Reklamacja Lotu przedstawi Klientowi ofertę zawarcia Umowy z POA albo Umowy z przelewem, a Klient zaakceptuje jej warunki oraz uści Wynagrodzenie podstawowe, jeżeli Reklamacja Lotu nie odstąpił od jego naliczenia.

Po zawarciu Umowy Klient ma obowiązek odesłać do Reklamacji Lotu w formie elektronicznej lub papierowej:

- a. podpisane pełnomocnictwo w przypadku Umowy z POA, albo
- b. podpisaną Umowę z przelewem.

W przypadku nieodesłania przez Klienta podpisanego pełnomocnictwa do Reklamacji Lotu albo podpisaną Umowę z przelewem, Reklamacja Lotu ma prawo podjąć dalsze działania poprzez kontaktowanie się z Klientem w związku z przesłanym zgłoszeniem (żądaniem, o którym mowa w art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

4. Reklamacja Lotu zastrzega sobie prawo odstąpienia od pobierania Wynagrodzenia podstawowego w wybranych sprawach, jeżeli nie wymagają one przeprowadzenia pogłębionej analizy prawnej.



5. Reklamacja Lotu zastrzega prawo do odmowy zawarcia Umowy bez podania powodu.
6. Po zawarciu Umowy Klient jest zobowiązany dostarczyć, na każdorazowe wezwanie Reklamacji Lotu, oryginały wszystkich wskazanych przez Reklamację Lotu dokumentów niezbędnych do realizacji Usługi, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej.
7. W przypadku braku możliwości przedłożenia dokumentów dostępnych w wersjach elektronicznych, Klient upoważnia Reklamację Lotu do pobrania tych dokumentów od Zobowiązanego, przy czym oświadcza, iż działania te nie będą naruszać praw i wolności osób trzecich.
8. W przypadku nie dostarczenia oryginałów dokumentów i/ lub danych wskazanych przez Reklamację Lotu na jej każdorazowe wezwanie, których brak uniemożliwia dalsze procesowanie Roszczenia, Reklamacja Lotu ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym po uprzednim powiadomieniu o tym Klienta drogą elektroniczną lub pocztą, z zachowaniem prawa do dochodzenia od Klienta odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania Umowy.

## **WARUNKI UMOWY**

### **§ 7**

1. Umowa o świadczenie usług przez Reklamację Lotu na rzecz Klienta może być zawarta w formie:
  - a. Umowy z POA, lub
  - b. Umowy z przelewem.
2. Warunki Umowy z POA określa niniejszy Regulamin, a umowa ta realizowana jest z wykorzystaniem pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta na rzecz Reklamacji Lotu i/lub Partnerów Reklamacji Lotu.
3. Warunki Umowy z przelewem określa niniejszy Regulamin oraz formularz Umowy z przelewem podpisywany przez Klienta. W wyniku realizacji ww. umowy Klient przenosi na rzecz Reklamacji Lotu swoją Wierzytelność, a Reklamacja Lotu zobowiązuje się do zapłaty na jego rzecz ceny odkupu Wierzytelności na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku. Zapłata ceny odkupu Wierzytelności z tytułu zawarcia Umowy z przelewem ma charakter warunkowy i nastąpi wyłącznie w przypadku całkowitego wyegzekwowania Roszczenia od Zobowiązanego, na warunkach i w wysokości określonej w § 9 niniejszej Umowy oraz Cenniku. Dla ułatwienia przykład ustalenia ceny odkupu wierzytelności został przedstawiony w § 9 ust. 2 niniejszej Umowy.
4. Reklamacja Lotu zastrzega sobie prawo do wyboru formy Umowy, która zostanie zaoferowana Klientowi. Jeżeli w trakcie wykonywania Umowy Reklamacja Lotu uzna, że



dla dochodzenia Roszczenia konieczne lub rekomendowane jest zawarcie Umowy w innej formie, niż forma pierwotnie wybrana, Reklamacja Lotu zastrzega sobie prawo do zaoferowania Klientowi zmiany formy Umowy także na późniejszym etapie.

5. Zapisy od ust. 6 do ust. 11 są wspólne dla wymienionych powyżej rodzajów Umów.
6. Umowa zostaje zawarta na czas do całkowitego wyegzekwowania Roszczeń od Zobowiązanego, w postępowaniu przedsądowym, sądowym i egzekucyjnym, z tytułu wystąpienia jednego z poniższych zdarzeń, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej:
  - a. opóźnienie lotu
  - b. odwołanie lotu;
  - b. odmowa przyjęcia na pokład;
  - c. zgubienie lub uszkodzenie bagażu;
  - d. rozwiązanie, niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o przewóz lotniczy;
  - e. rozwiązanie, niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych;
  - f. inne straty za naruszenie warunków umowy przewozu lotniczego lub umowy o świadczenie usług turystycznych.
7. W wykonaniu przedmiotu Umowy Reklamacja Lotu zobowiązuje się do prowadzenia sprawy w sposób gwarantujący uzyskanie jak najwyższego Odszkodowania w możliwie najkrótszym czasie oraz do:
  - a. profesjonalnej analizy prawnej pod kątem istnienia podstaw faktycznych i prawnych do dochodzenia Roszczeń od Zobowiązanego;
  - b. reprezentowania Klienta albo windykacji Wierzytelności we własnym imieniu na etapie przedsądowych negocjacji ze Zobowiązanym oraz przed innym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przestrzegania przepisów Rozporządzenia WE 261/2004 lub podmiotem rozstrzygającym spory z konsumentami, należącym do ADR (Alternative Dispute Resolution);
  - c. w uzasadnionych przypadkach do windykacji Roszczeń na etapie sądowym;
  - d. przekazywania Klientowi informacji dotyczących wykonywania Umowy na wskazany przez niego adres e-mail lub numer telefonu komórkowego. Klient wyraża tym samym zgodę na otrzymywanie kanałem elektronicznym wszelkiej korespondencji od Reklamacji Lotu oraz działających na jego zlecenie Partnerów Reklamacji Lotu, związanej ze zgłoszoną sprawą, z wyjątkiem dokumentów związanych z rozwiązaniem lub odstąpieniem od Umowy.
8. Jeżeli Zobowiązany nie wypłaci Odszkodowania ani nie złoży akceptowalnej oferty w wyznaczonym terminie, Reklamacja Lotu jest uprawniona do wszczęcia postępowania sądowego lub administracyjnego mającego na celu wypłatę należnego Odszkodowania, bez konieczności uzyskiwania zgody Klienta. Jednakże Reklamacja Lotu może odstąpić od dalszego dochodzenia Roszczenia na każdym etapie, w tym w szczególności zrezygnować z dochodzenia Roszczenia w ramach postępowania

sądowego lub egzekucyjnego, jeżeli dalsze dochodzenie Roszczenia uzna z jakiegokolwiek względu za niecelowe, w tym w szczególności, jeżeli koszty prowadzenia postępowania sądowego lub sytuacja finansowa Zobowiązanego wskazują na to, że dalsze dochodzenia Roszczenia jest nieuzasadnione ze względów ekonomicznych lub prawnych. W przypadku zawarcia Umowy z przelewem, Reklamacja Lotu odstępując od dalszego dochodzenia Roszczenia dokona zwrotnego przelewu Wierzytelności na rzecz Klienta. Za moment dokonania zwrotnego przeniesienia Wierzytelności na rzecz Klienta należy uznać dzień złożenia przez Reklamację Lotu oświadczenia o odstąpieniu od dalszego dochodzenia Roszczenia drogą listowną lub elektroniczną, z wykorzystaniem danych kontaktowych udostępnionych przez Klienta.

9. W przypadku podjęcia decyzji, o dochodzeniu Roszczeń na ścieżce sądowej lub egzekucyjnej, Reklamacja Lotu zobowiązuje się do pokrycia:
  - a. kosztów wynagrodzenia pełnomocnika procesowego;
  - b. opłaty skarbowej od pełnomocnictwa;
  - c. kosztów sądowych;
  - d. kosztów zastępstwa substytucyjnego albo kosztów przejazdów pełnomocnika procesowego na rozprawy sądowe.
10. W przypadku wydania orzeczenia zasądzającego Odszkodowanie lub inne świadczenie objęte przedmiotem Umowy, Reklamacji Lotu przysługuje w całości zwrot wszelkich faktycznie poniesionych przez Reklamację Lotu lub Partnerów Reklamacji Lotu kosztów sądowych i innych wydatków objętych spisem kosztów oraz przyznane przez sąd koszty zastępstwa procesowego wraz z ewentualnymi odsetkami.
11. W razie konieczności wystawienia odrębnego pełnomocnictwa do występowania przed sądem lub innym organem administracji publicznej, Klient zobowiązany jest do udzielenia takiego pełnomocnictwa, nawet jeżeli zawarł uprzednio z Reklamacją Lotu Umowę z przelewem.
- 12.** Jeżeli Zobowiązany nie wypłaci Odszkodowania ani nie złoży akceptowalnej oferty w wyznaczonym terminie, zaś Reklamacja Lotu uzna dalsze dochodzenie Roszczenia na ścieżce sądowej za bezprzedmiotowe, Reklamacja Lotu poinformuje o tym Klienta zgodnie z ust. 8 powyżej.
13. W okresie obowiązywania Umowy, Reklamacja Lotu jest jedynym upoważnionym podmiotem do odbioru wszystkich uzyskanych od Zobowiązanego Odszkodowań w postępowaniu przedsądowym, sądowym i egzekucyjnym, o ile nie stoi to w sprzeczności z przepisami konsumenckimi obowiązującymi Klienta.

1. Reklamacja Lotu zobowiązuje się przekazać Klientowi Odszkodowanie netto w terminie 14 dni roboczych od dnia wpływu Odszkodowania na rachunek bankowy Reklamacji Lotu, pod warunkiem posiadania przez Reklamację Lotu kompletnych danych umożliwiających realizację przelewu na rachunek bankowy Klienta. Płatność tytułem Odszkodowania netto będzie dokonywana przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.
2. W zamian za wykonanie Umowy Reklamacji Lotu przysługuje Prowizja, z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego paragrafu oraz § 7 ust. 10 powyżej. Dla uniknięcia wątpliwości Reklamacja Lotu wyjaśnia, że cena odkupu Wierzytelności jest ustalana w następujący sposób:
  - a) w przypadku uzyskania Odszkodowania od Zobowiązanego w ramach postępowania reklamacyjnego wobec Zobowiązanego, bez angażowania w egzekucję podmiotów zewnętrznych, tj. w ramach pierwszego etapu dochodzenia Roszczeń, cena odkupu Wierzytelności stanowi wartość uzyskanego od Zobowiązanego Odszkodowania pomniejszonego o stawkę Prowizji w wysokości wskazanej w Cenniku dla pierwszego etapu dochodzenia Roszczenia,
  - b) w przypadku uzyskania Odszkodowania od Zobowiązanego przy zaangażowaniu podmiotów zewnętrznych, jak np. Partner Reklamacji Lotu, organ nadzorczy, podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów konsumenckich w ramach alternatywnych metod rozstrzygania sporów (ADR), sąd powszechny lub podmiot zewnętrzny zaangażowany w egzekucję Odszkodowania, tj. w ramach drugiego etapu dochodzenia Roszczenia wobec Zobowiązanego, przy czym w celu uniknięcia wątpliwości, drugi etap dochodzenia Roszczenia rozpoczyna się w momencie, gdy Zobowiązany na etapie postępowania reklamacyjnego odmówi wypłaty pełnej należnej kwoty świadczenia albo nie udzieli odpowiedzi w terminie co najmniej 30 dni od dnia wysłania reklamacji, cena odkupu Wierzytelności stanowi wartość uzyskanego od Zobowiązanego Odszkodowania pomniejszonego o stawkę Prowizji w wysokości wskazanej w Cenniku dla drugiego etapu dochodzenia Roszczenia.
3. Zapisy ust. 2 powyżej nie mają zastosowania w przypadku Klientów, którzy zawarli Umowę z Reklamacją Lotu za pośrednictwem Partnera Biznesowego Reklamacji Lotu oraz jeżeli informacja o prowizji w wysokości innej niż wskazana w Cenniku zostanie przedstawiona takiemu Klientowi przed zawarciem Umowy za pośrednictwem Infolinii Reklamacji Lotu lub poczty elektronicznej.
4. Podstawą do naliczenia Prowizji są wszelkie świadczenia pieniężne, ulgi, rabaty, vouchery itp. uzyskane od Zobowiązanego w związku z Roszczeniem w wyniku postępowania prowadzonego przez Reklamację Lotu lub Partnerów Reklamacji Lotu lub w związku z nim, z wyłączeniem kosztów, o których mowa w § 7 ust. 10 powyżej, które podlegają zwrotowi na rzecz Reklamacji Lotu w całości według zasad opisanych w przywołanym postanowieniu.

5. W przypadku zaspokojenia przez Zobowiązanego Roszczeń objętych przedmiotem Umowy wraz z należnościami ubocznymi, np. odsetkami za zwłokę, Reklamacja Lotu ma prawo do otrzymania (zatrzymania) całości wypłaconych należności ubocznych.
6. Niezależnie od waluty, w jakiej następuje wypłata Odszkodowania przez Zobowiązanego, Reklamacja Lotu wypłaca Klientowi Odszkodowanie netto w Walucie Podstawowej lub Walucie Obcej, przy czym:
- jeżeli Klient wskazał Walutę Podstawową, kwota Odszkodowania netto wypłacana Klientowi zostanie obliczona zgodnie z następującym wzorem:  
*wysokość Odszkodowania w Walucie Podstawowej minus (wysokość Odszkodowania w Walucie Podstawowej x stawka Prowizji);*
  - jeżeli Klient wskazał Walutę Obcą, kwota Odszkodowania netto wypłacana Klientowi zostanie obliczona zgodnie z następującym wzorem:  
*[wysokość Odszkodowania w Walucie Podstawowej minus (wysokość Odszkodowania w Walucie Obcej x stawka Prowizji x kurs Reklamacji Lotu);*
7. W przypadku zapłaty Odszkodowania przez Zobowiązanego bezpośrednio na rachunek bankowy (lub rachunki bankowe) inny niż rachunek bankowy Reklamacji Lotu, Klient zobowiązuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni roboczych, powiadomić Reklamację Lotu o takiej płatności i jej wysokości oraz przekazać Reklamacji Lotu wszelkie powiązane dokumenty otrzymane od Zobowiązanego. Reklamacja Lotu obliczy należną Prowizję i poinformuje Klienta o jej wysokości, przy czym obliczenia dokona w sposób następujący:
- jeżeli zapłata Odszkodowania nastąpiła w Walucie Podstawowej, wysokość wynagrodzenia prowizyjnego Reklamacji Lotu zostanie obliczona według wzoru:  
*wysokość Odszkodowania w Walucie Podstawowej x stawka Prowizji + zasądzone koszty i opłaty sądowe oraz należności uboczne (jeśli dotyczy);*
  - jeżeli zapłata Odszkodowania nastąpiła w Walucie Obcej, wysokość wynagrodzenia prowizyjnego Reklamacji Lotu zostanie obliczona według wzoru:  
*wysokość Odszkodowania w Walucie Podstawowej x stawka Prowizji x Kurs + zasądzone koszty i opłaty sądowe oraz należności uboczne (jeśli dotyczy);*
8. Klient dokona zapłaty Prowizji na rzecz Reklamacji Lotu najpóźniej w terminie 7 dni roboczych po otrzymaniu informacji, o której mowa w ust. 7 powyżej.
9. W przypadku nieprzekazania Reklamacji Lotu przez Klienta informacji o płatności, o których mowa powyżej, wartość Prowizji zostanie obliczona zgodnie z następującym wzorem:  
*Wartość Roszczenia x stawka Prowizji + zasądzone koszty i opłaty sądowe oraz należności uboczne (jeśli dotyczy);*

10. Klient, który nie zawiadomi Reklamacji Lotu o otrzymaniu Odszkodowania bezpośrednio od Zobowiązanego, wbrew zapisom ust. 7, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Reklamacji Lotu kary umownej wskazanej w Cenniku na podstawie wystawionej przez Reklamację Lotu noty obciążeniowej. Reklamacja Lotu będzie mieć prawo do dochodzenia odszkodowania w kwocie przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w szczególności do żądania zapłaty przysługującego Reklamacji Lotu wynagrodzenia prowizyjnego.
11. Reklamacja Lotu w żadnym wypadku nie odpowiada za jakiegokolwiek opłaty walutowe i/lub bankowe ani koszty transakcji nałożone na Klienta przez Bank Klienta.

## § 10

1. Klient oświadcza, że na dzień zawarcia Umowy:
  - a. przysługuje mu wobec Zobowiązanego Roszczenie;
  - b. nie zgłaszał Zobowiązanemu Roszczeń objętych przedmiotem Umowy;
  - c. nie powierzył, a także nie powierzy w czasie jej obowiązywania, wykonania przedmiotu Umowy żadnemu innemu podmiotowi;
  - d. nie zrzekł się Roszczeń objętych przedmiotem Umowy, w tym w szczególności na podstawie ugody lub innego porozumienia;
  - e. nie zawarł z Zobowiązanym żadnej umowy zmniejszającej wysokość Roszczeń objętych przedmiotem Umowy, jak również nie ma żadnego długu wobec Zobowiązanego, dającego mu prawo do potrącenia wzajemnych rozliczeń;
  - f. jest świadomy, że Reklamacja Lotu będzie uprawniona do podejmowania decyzji w przedmiocie sposobu wykonywania Umowy, w tym do odrzucenia propozycji zawarcia ugody stanowiącej częściowe uznanie długu, przyjęcia vouchera – chyba że Reklamacja Lotu ustali, że prawdopodobieństwo uzyskania dla Klienta korzystniejszego rozstrzygnięcia sprawy jest mało prawdopodobne lub niemożliwe;
  - g. jest świadomy, że Reklamacja Lotu, w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy, jest jedynym podmiotem uprawnionym do przyjęcia Odszkodowania od Zobowiązanego, o ile nie stoi to w sprzeczności z przepisami konsumenckimi obowiązującymi Klienta;
  - h. uzyskał zgodę współpasażerów na dołączenie ich do Roszczenia;
  - i. niezwłocznie przekaze Reklamacji Lotu wszelkie posiadane informacje dotyczące przedmiotu Umowy oraz wszelkie wnioskowane przez Reklamację Lotu dokumenty i oświadczenia, które w opinii Reklamacji Lotu będą przydatne do wykonania Umowy.

W przypadku Umowy z przelewem, Klient oświadcza dodatkowo, że:

- a. jest uprawniony do rozporządzania prawem do Wierzytelności, która nie posiada wad prawnych, nie stanowi przedmiotu zabezpieczenia roszczeń osób trzecich, a

- rozporządzenie tą Wierzytelnością nie jest wyłączone ani ograniczone umownie lub przepisami prawa powszechnie obowiązującego;
- b. zbywana Wierzytelność nie jest zajęta w postępowaniu zabezpieczającym lub egzekucyjnym, jak również nie jest objęta postępowaniem układowym czy postępowaniem upadłościowym;
  - c. zbywana Wierzytelność nie była przedmiotem innej umowy przelewu;
  - d. w trakcie obowiązywania Umowy z Przelewem, nie będzie podejmował żadnych działań zmierzających do uzyskania Wierzytelności bezpośrednio od Zobowiązanego.
2. Klient zobowiązuje się do zawiadomienia Reklamacji Lotu o niezgodności któregośkolwiek z ww. oświadczeń ze stanem faktycznym, jeszcze przed zawarciem Umowy. Reklamacja Lotu, uwzględniając powyższe zawiadomienie Klienta, podejmie decyzję o przyjęciu bądź odmowie przyjęcia sprawy Klienta.
3. Klient zobowiązuje się do:
- a. nie zawarcia, bez uprzedniego zawiadomienia i zgody Reklamacji Lotu, ugody lub umowy zobowiązującej do jej podpisania oraz nie zrzekania się swych Roszczeń względem Zobowiązanego;
  - b. niezwłocznego przekazania Reklamacji Lotu wszelkich posiadanych informacji dotyczących przedmiotu Umowy oraz wszelkiej wnioskowanej przez Reklamację Lotu dokumentacji i oświadczeń, które będą przydatne do wykonania Umowy;
  - c. udzielenia Reklamacji Lotu oraz Partnerom Reklamacji Lotu wszelkich pełnomocnictw niezbędnych do prawidłowego wykonania Umowy z POA. Wypowiedzenie przez Klienta jednego bądź drugiego pełnomocnictwa, upoważni Reklamację Lotu do wypowiedzenia ww. umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz do dochodzenia od Klienta wszelkich kosztów poniesionych w związku z wykonaniem tej umowy, obliczonych na dzień skutecznego wypowiedzenia Umowy z POA.

## § 11

1. Reklamacja Lotu, jak i Klient mogą wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem poniższych postanowień:
- a. Reklamacja Lotu może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w chwili stwierdzenia braku podstaw prawnych i/lub faktycznych do realizacji jej przedmiotu lub uznania, że dalsza realizacja Umowy jest niecelowa ze względów ekonomicznych. Reklamacja Lotu nie obciąży wówczas Klienta żadnymi kosztami prowadzenia sprawy;
  - b. Reklamacja Lotu może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w chwili stwierdzenia, że którekolwiek z oświadczeń lub zobowiązań, o których mowa w § 10, złożonych przez Klienta nie jest zgodne ze stanem faktycznym lub gdy Klient nie dostarczy dokumentów lub danych, o które wnioskowała Reklamacja Lotu w określonym mu terminie i obciążyć Klienta wszelkimi kosztami poniesionymi w

- związku z wykonywaniem Umowy, obliczonymi na dzień skutecznego wypowiedzenia Umowy;
- c. w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Klienta np. w celu przekazania podmiotowi konkurencyjnemu w stosunku do Reklamacji Lotu windykacji roszczeń objętych Umową, Reklamacja Lotu będzie uprawniona do obciążenia Klienta wszelkimi kosztami poniesionymi w związku z wykonywaniem Umowy, obliczonymi na dzień skutecznego wypowiedzenia Umowy. Powyższe uprawnienie Reklamacji Lotu nie wyłącza prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
2. Wypowiedzenie Umowy może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wypowiedzenie umowy należy przesłać pocztą tradycyjną na adres Reklamacji Lotu.

## **TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

### **§ 12**

1. Reklamacje związane z wykonaniem Umowy Klient może składać w formie wiadomości e-mail albo pocztą na adres Reklamacji Lotu.
2. Reklamacj Lotu rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
3. Z zakresu Reklamacji wyłączone są wady, usterki i nieprawidłowości związane z korzystaniem z Usługi, a wynikające z:
  - a. błędów lub pomyłek Klienta;
  - b. nieprawidłowego funkcjonowania przeglądarki internetowej lub łączy telekomunikacyjnych;
  - c. posiadania przez Klienta łączy telekomunikacyjnych o zbyt niskiej przepustowości lub przepływności;
  - d. działalności podmiotów trzecich, za których działania Reklamacja Lotu nie odpowiada.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 13**

1. Reklamacja Lotu informuje, że Klient będący Konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od zawarcia Umowy. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie na adres siedziby Reklamacji Lotu przed jego upływem oświadczenia, którego wzór Reklamacja Lotu przekazuje Klientowi wraz z potwierdzeniem zawarcia Umowy oraz treścią niniejszego Regulaminu.



2. Dokonanie zapłaty Wynagrodzenia podstawowego jest równoznaczne z wyraźnym żądaniem spełnienia świadczenia przez Reklamację Lotu w zakresie dokonania analizy prawnej Roszczenia oraz wyboru właściwej i najskuteczniejszej ścieżki dochodzenia Roszczenia przed upływem terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Za wykonanie usługi w powyższym zakresie pobierane jest Wynagrodzenie podstawowe zgodnie z Cennikiem. W wyniku późniejszego odstąpienia od Umowy przez Klienta, Wynagrodzenie podstawowe nie zostanie zwrócone w związku z wcześniejszym wykonaniem usługi we wskazanym zakresie.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji w Serwisie i od tego dnia będzie miał zastosowanie do Umów zawieranych z Reklamacją Lotu.
4. Reklamacja Lotu zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Nowy Regulamin obowiązywać będzie wyłącznie do nowych Umów, zawartych po dacie jego wejścia w życie.
5. Jeśli dowolne postanowienie zawarte w Regulaminie lub w treści Umowy jest lub stanie się nieważne, bezprawne lub nieegzekwowalne, fakt ten nie będzie mieć żadnego wpływu na ważność pozostałych postanowień Regulaminu lub Umowy.
6. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
7. Jeżeli nie przewidziano inaczej w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, do niniejszego Regulaminu oraz Umowy stosuje się prawo polskie.
8. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z przepisami RODO oraz innymi powszechnie obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Szczegółowe zasady przetwarzania danych określone zostały w Polityce Prywatności.
9. Klient, w chwili zgłoszenia roszczenia w Serwisie lub na Infolinii Reklamacji Lotu, wskazując dane osobowe Osoby rekomendującej wyraża zgodę na poinformowanie Osoby rekomendującej o końcowym rozstrzygnięciu sprawy tj. o fakcie uzyskania bądź nieuzyskania świadczenia na rzecz Klienta. Wskazanie danych podczas zgłoszenia roszczenia oznacza wyrażenie zgody na przetwarzanie tych danych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit a) RODO w celu przyznania premii dla Osoby Rekomendującej.
10. Zgłoszenie roszczenia w Serwisie lub Infolinii Reklamacji Lotu oznacza, że Klient zrozumiał i akceptuje wszelkie postanowienia Regulaminu.

11. Polska wersja językowa niniejszego Regulaminu oraz Umowy ma pierwszeństwo w przypadku niezgodności z jakąkolwiek inną wersją językową.

## Cennik

<b>Prowizja i opłaty</b>	<b>Stawka</b>
1. Przekazanie Formularza zgłoszeniowego	0 EUR
2. Pierwszy przelew bankowy na rzecz Klienta	0 EUR
3. Wynagrodzenie podstawowe z tytułu dokonania analizy prawnej zgłoszonego Roszczenia oraz wyboru właściwej i najskuteczniejszej ścieżki dochodzenia Roszczenia, pobierane wyłącznie w przypadku zaoferowania zawarcia Umowy.	50 PLN
4. Prowizja za realizację Umowy w przypadku uzyskania Odszkodowania od Zobowiązanego w ramach postępowani reklamacyjnego wobec Zobowiązanego bez angażowania w egzekucję podmiotów zewnętrznych, tj. w ramach pierwszego etapu postępowania reklamacyjnego wobec Zobowiązanego	29% (słownie: dziesięć procent), w tym VAT
5. Prowizja za realizację Umowy w przypadku uzyskania Odszkodowania od Zobowiązanego przy zaangażowaniu podmiotów zewnętrznych, jak np. Partner Reklamacji Lotu, organ nadzorczy, podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów konsumenckich w ramach alternatywnych metod rozstrzygania sporów (ADR), sąd powszechny lub podmiot zewnętrzny zaangażowany w egzekucję Odszkodowania, tj. w ramach etapu drugiego postępowania reklamacyjnego wobec Zobowiązanego. W celu uniknięcia wątpliwości, drugi etap postępowania	45% (słownie: trzydzieści pięć procent), w tym VAT

<p>reklamacyjnego rozpoczyna się w momencie, gdy</p> <p>Zobowiązany na etapie postępowania reklamacyjnego odmówi wypłaty pełnej należnej kwoty świadczenia</p> <p>albo nie udzieli odpowiedzi w terminie co najmniej 30 dni od dnia wystąpienia reklamacji</p>	
<p>6. Kara wypłacana obok Prowizji, jeżeli Zobowiązany przekazał Odszkodowanie na rachunek bankowy inny niż rachunek bankowy Reklamacji Lotu, a Klient nie powiadomi Reklamację Lotu o otrzymaniu Odszkodowania bezpośrednio od Zobowiązanego (w terminie 7 dni) zgodnie z niniejszym Regulaminem</p>	25 EUR + Opłata z tytułu opóźnienia w płatności
<p>7. Zwrotny przelew bankowy</p>	25 EUR oraz wszelkie opłaty potrącone przez banki zewnętrzne
<p>8. Drugi (i kolejne) przelew bankowy na rzecz Klienta</p>	25 EUR*
<p>9. Opłata z tytułu opóźnienia w płatności (% Odszkodowania), jeżeli Odszkodowanie przekazano na rachunek bankowy inny niż rachunek bankowy Reklamacji Lotu, a Klient nie przekaze Reklamacji Lotu należnej Prowizji oraz innych ewentualnych kosztów i opłat</p>	1% za każdy miesiąc

\*przelewy bankowe w Walucie Obcej będą przeliczane po Kursie Reklamacji Lotu