

§ 1. Definicje

- DelayFix** - DelayFix S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, Polska, spółka wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII. Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000742480, NIP: 5213681825, REGON: 147493129, kapitał zakładowy w wysokości 155 820 PLN, w całości opłacony.
- Działania Prawne** - niezbędne i prawnie uzasadnione czynności podjęte przez DelayFix w ramach wykonywanej usługi w celu uzyskania od Przewoźnika Rekompensaty. Czynności te podejmowane są w przypadku, gdy Przewoźnik Lotniczy w Postępowaniu Reklamacyjnym: nie uznał reklamacji albo pomimo jej uznania nie zapłacił Rekompensaty zgodnie z treścią reklamacji albo nie odpowiedział na reklamację i nie zapłacił Rekompensaty zgodnie z treścią reklamacji; są to czynności podjęte po zakończeniu Postępowania Reklamacyjnego - bez względu na jego efekt - polegające na:
 - przedsądowym wezwaniu Przewoźnika Lotniczego do zapłaty Rekompensaty lub innych działaniach zmierzających do concyliacyjnego rozwiązania sporu przed zainicjowaniem postępowania sądowego,
 - wszczęciu i prowadzeniu postępowania sądowego,
 - zawarciu ugody z Przewoźnikiem Lotniczym,
 - wszczęciu i prowadzeniu postępowania egzekucyjnego.
- Klient** - osoba fizyczna, która zawarła Umowę z DelayFix.
- Kwota Wypłaty** - kwota jaką DelayFix przekaże Klientowi na wskazany przez niego rachunek bankowy lub przekazem w wyniku wykonania Umowy.
- Lot** - przewóz organizowany przez Przewoźnika Lotniczego, w związku, z którym Klient uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania na podstawie przepisów Rozporządzenia 261/2004.
- Odszkodowanie** - część Rekompensaty uzyskanej od Przewoźnika Lotniczego, z którą DelayFix potrąca Wynagrodzenie i następnie wypłaca Klientowi, po dokonaniu tego potrącenia, w postaci Kwoty Wypłaty.
- Polityka Prywatności** - dokument informacyjny określający sposób pobierania i wykorzystywania danych osobowych Klientów DelayFix dostępny na stronie: <https://delayfix.com/polityka-prywatnosci>.
- Postępowanie Reklamacyjne** - realizowane w ramach usługi postępowanie inicjowane przez DelayFix, poprzedzające podjęcie Działań Prawnych, polegające na skierowaniu do Przewoźnika Lotniczego reklamacji z uwagi na nienależyte wykonanie lub niewykonanie zobowiązania z umowy przewozu względem Klienta w postaci odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia Lotu wraz z wezwaniem Przewoźnika Lotniczego do zapłaty Rekompensaty. W przypadku Lotu odbywającego się na trasie, w której miejsce wylotu lub przylotu znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub gdy Przewoźnik Lotniczy ma siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, postępowanie reklamacyjne przeprowadzone jest na podstawie art. 205c ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. - Prawo lotnicze.
- Przewoźnik Lotniczy** - przewoźnik wspólnotowy, odlatujący z lotniska znajdującego się na terytorium Państwa Członkowskiego Unii Europejskiej lub odlatujący z kraju trzeciego do Państwa Członkowskiego oraz przewoźnik, który nie jest przewoźnikiem wspólnotowym, ale realizuje lot z Państwa Członkowskiego do kraju trzeciego, posiadający ważną licencję na prowadzenie działalności, wykonujący lub zamierzający wykonać lot zgodnie z umową zawartą z pasażerem.
- Reklamacja** - wystąpienie skierowane przez Klienta do DelayFix, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez DelayFix.
- Rekompensata** - kwota pieniężna uzyskana przez DelayFix od Przewoźnika Lotniczego jako: 1) odszkodowanie należne na podstawie przepisów Rozporządzenia 261/2004, którego zryczałtowane stawki zostały w nim określone, a które w określonych przypadkach przysługuje pasażerom linii lotniczych z tytułu odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotu (w związku z orzeczeniem Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości w sprawach połączonych C402/07 i C-432/07), lub 2) jako zwrot Uzasadnionych Kosztów poniesionych przez Klienta w związku z odmową przyjęcia na pokład albo odwołaniem lub dużym opóźnieniem Lotu, należnych na podstawie przepisów Rozporządzenia 261/2004. Rekompensata może wynikać z uznania przez Przewoźnika

Lotniczego roszczeń zgłoszonych przez DelayFix na etapie Postępowania Reklamacyjnego albo Działań Prawnych, z orzeczenia sądu, ugody zawartej z Przewoźnikiem Lotniczym (niezależnie od etapu, na jakim została zawarta), decyzji organu administracyjnego. Rekompensata nie obejmuje następujących środków uzyskanych od Przewoźnika Lotniczego: odsetki ustawowe za opóźnienie, koszty postępowania sądowego, koszty zastępstwa procesowego w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym. Środki wymienione w poprzednim zdaniu należą do firmy DelayFix. Środki finansowe, o których mowa w zdaniu poprzednim, przysługują spółce DelayFix, ponieważ to ona ponosiła te koszty w trakcie postępowania.

- Regulamin** - niniejszy regulamin dostępny na stronie: <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
- 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).
- Rozporządzenie 261/2004** - Rozporządzenie (WE) Nr 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, uchylające Rozporządzenie (EWG) nr 295/91.
- Umowa** - umowa zawarta pomiędzy Klientem a DelayFix w przedmiocie wykonywania przez DelayFix na rzecz Klienta usługi polegającej na dochodzeniu od Przewoźnika Rekompensaty.
- Umowa Przelewu Wierzytelności** - umowa pomiędzy Klientem a DelayFix, której przedmiotem jest przeniesienie wierzytelności Klienta wobec Przewoźnika Lotniczego na DelayFix. Zawierana jest w celu usprawnienia procesu dochodzenia roszczeń wobec Przewoźnika Lotniczego, realizowanego na rzecz Klienta na podstawie Umowy.
- Uzasadnione Koszty** - koszty poniesione przez Klienta w związku z odmową przyjęcia na pokład albo odwołaniem lub dużym opóźnieniem lotu, których zwrotu Klient może domagać się od Przewoźnika Lotniczego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Wierzytelność** - wierzytelność przysługująca Klientowi wobec Przewoźnika Lotniczego z tytułu odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Wynagrodzenie** - wynagrodzenie DelayFix za wykonane na rzecz Klienta usługi, należne w przypadkach wskazanych w Umowie i określonej tam wysokości, uwzględniające wartość podatku od towarów i usług (VAT).

§ 2. Warunki korzystania z portalu internetowego DelayFix.com

- Regulamin określa wymagania techniczne niezbędne do korzystania z portalu internetowego DelayFix.com oraz procedury związane z zawieraniem z DelayFix umów za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
- Portal internetowy DelayFix.com oraz formularze udostępnione w portalu internetowym
- DelayFix.com umożliwiając Klientowi zawarcie z DelayFix.com za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość Umowy oraz Umowy Przelewu Wierzytelności.
- W celu skorzystania z portalu internetowego DelayFix.com oraz formularzy udostępnionych w portalu internetowym DelayFix.com niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - posiadanie komputera lub urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu oraz poprawnie skonfigurowaną przeglądarką internetową umożliwiającą wyświetlanie plików HTML;
 - posiadanie aktywnego, poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.
- Korzystanie z portalu internetowego DelayFix.com oraz z formularzy w portalu internetowym DelayFix.com jest nieodpłatne.
- DelayFix za uprzednią zgodą Klienta przechowuje na jego komputerze pliki cookie, które niezbędne są do zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności. Pliki wprowadzone do komputera Klienta nie wpływają na konfigurację systemu operacyjnego ani oprogramowania oraz mogą być usunięte w każdej chwili.
- Klient może w każdej chwili usunąć umieszczone pliki cookie lub zablokować umieszczanie plików cookie za pomocą opcji dostępnych w jego przeglądarce internetowej.
- Zawarcie z DelayFix Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności nastę-

puje poprzez wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności za pomocą:

- a. urządzenia elektronicznego podłączonego do Internetu i polega na złożeniu w odpowiednim polu w formularzu na portalu internetowym DelayFix.com podpisu, używając w tym celu myszki komputerowej albo touchpad), lub
- a. w przypadku zawarcia umowy na podstawie polskiego lub czeskiego porządku prawnego klient podpisze własnoręcznie dokument umowy lub umowy cesji wierzytelności i przekaże firmie DelayFix za pomocą środków komunikacji na odległość kserokopię (skan) dokumentów podpisanych własnoręcznie lub prześle pocztą elektroniczną oświadczenie, że zapoznał się z treścią dostarczonych dokumentów i je akceptuje. W przypadku zawarcia umowy na podstawie słowackiego porządku prawnego klient podpisze własnoręcznie dokument umowy lub umowy cesji wierzytelności i przekaże firmie DelayFix za pośrednictwem środków komunikacji na odległość kopię (skan) własnoręcznie podpisanych dokumentów;

- z podaniem danych takich jak: nazwa linii lotniczych, numer lotu, data lotu, miejsce wylotu, miejsce przylotu, lotnisko przesiadkowe, rodzaj zaistniałej nieregularności na locie (odmowa przejścia na pokład, odwołanie lotu, duże opóźnienie lotu), wymiar opóźnienia w dotarciu do miejsca docelowego, powód odmowy przejścia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotu, imię, nazwisko, adres e-mail, telefon kontaktowy.

9. Klient ma prawo odstąpić od umowy o korzystanie z usług portalu internetowego DelayFix.com (umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną) w terminie 14 dni od dnia jej zaakceptowania (pierwszego logowania do portalu internetowego DelayFix.com), bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów z tego tytułu. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia, należy poinformować Delayfix o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez jednostronne oświadczenie wysłane pocztą elektroniczną na adres: obsługa@delayfix.com.

10. Odstąpienie od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną nie oznacza rozwiązania lub odstąpienia od zawartej przez Klienta z DelayFix Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności, o których mowa w § 1 Regulaminu.

§ 3. Zawarcie Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności

1. W przypadku Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności zawieranej przy użyciu formularza znajdującego się na portalu internetowym DelayFix.com, Klient otrzymuje na podany adres email Regulamin, Umowę i Umowę Przelewu Wierzytelności wraz z klauzulami informacyjnymi wymaganymi do zawarcia umowy oraz odnośnik z adresem strony internetowej w portalu DelayFix.com, pod którym możliwe jest złożenie przez Klienta oświadczeń woli zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności.
2. Czynność w postaci złożenia ww. oświadczenia przez Klienta zapisywana jest w portalu internetowym DelayFix.com, z określeniem jego daty, godziny oraz numeru IP, z którego zdarzenie to nastąpiło. Klient otrzymuje na podany adres e-mail zwrotne potwierdzenie zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności.
3. W przypadku zawierania Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności w formie dokumentowej w rozumieniu przepisów prawa Klient otrzymuje na podany adres e-mail odnośnik z adresem strony internetowej w portalu DelayFix.com, pod którym możliwe jest wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności poprzez złożenie podpisu przy użyciu myszki komputerowej albo touchpad w odpowiednim polu.
4. W przypadku, gdy umowa zostanie zawarta na podstawie polskiego lub czeskiego porządku prawnego, umowa lub umowa cesji wierzytelności może zostać zawarta na piśmie. W takim przypadku klient pokrywa koszty wysyłki związane z dostarczeniem do firmy DelayFix podpisanego przez niego dokumentu umowy lub umowy cesji wierzytelności. W przypadku, gdy umowa zostanie zawarta na podstawie polskiego lub czeskiego porządku prawnego, umowa lub umowa cesji wierzytelności może zostać zawarta w formie pisemnej z własnoręcznym podpisem klienta. W takim przypadku koszty wystania dokumentu do firmy DelayFix ponosi klient, który ten dokument podpisał. Do zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności dochodzi w momencie dostarczenia przesyłki listowej lub kurierskiej do DelayFix. DelayFix przesyła na podany adres e-mail potwierdzenie zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności.
5. W trakcie akceptacji Warunków oraz zawierania Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności Klient może wyrazić zgodę na działania marketingowe wykonywane przez DelayFix polegające na przesyłaniu informacji han-

dlowych za pomocą poczty elektronicznej na podany adres e-mail lub w formie SMS na podany numer telefonu kontaktowego oraz w kontakcie telefonicznym przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne przy użyciu podanego numeru telefonu kontaktowego. Zgoda jest wyrażana oddzielnie dla każdej formy działań marketingowych i może być cofnięta w każdym czasie. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych oraz sposobu korzystania z uprawnień przysługujących na podstawie przepisów RODO określa Polityka Prywatności.

§ 4. Oświadczenia i zobowiązania Klienta

1. W ramach Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności, Klient oświadcza, że:
 - a. posiada pełną zdolność do czynności prawnych, z wyjątkiem osób małoletnich reprezentowanych przez przedstawiciela ustawowego,
 - b. dokumenty i informacje przekazane DelayFix w celu realizacji Umowy lub Umowy Przelewu
 - c. Wierzytelności są prawdziwe i kompletne, nie istnieją znane Klientowi przeszkody prawne do zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu
 - d. Wierzytelności, a Wierzytelność stanowiąca przedmiot Umowy Przelewu Wierzytelności nie jest obciążona prawami osób trzecich,
 - e. zapoznał się z Regulaminem i Polityką Prywatności. Regulamin został przestany na podany przez Klienta adres e-mail właściwy do kontaktu. Ponadto Klient oświadcza, że został poinformowany o możliwości dostępu do ww. dokumentów w każdym czasie na portalu internetowym DelayFix.com,
 - f. zobowiązuje się, w terminie 30 dni od przekazania mu przez DelayFix informacji o uzyskaniu Odszkodowania, do wskazania numeru rachunku bankowego do wykonania przelewu Kwoty Wyплаты,
2. DelayFix przysługuje Wynagrodzenie z tytułu świadczenia usług na rzecz Klienta. Klient świadomy jest tego, że DelayFix uprawniony jest do potrącenia swojego Wynagrodzenia z kwoty uzyskanej od Przewoźnika tytułem Rekompensaty.
3. Klient dobrowolnie dostarcza na swój koszt na adres DelayFix oryginały lub poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem kopie dokumentów dotyczących Lotu, w szczególności bilet lotniczy, potwierdzenie rezerwacji lub umowę z biurem podróży oraz - w miarę możliwości - kartę pokładową, jak również dokumenty potwierdzające poniesienie Uzasadnionych Kosztów, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności.
4. Klient dobrowolnie przekazuje DelayFix dane dotyczące Lotu i informacje związane z realizacją Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności lub potrzebne do ich wykonania. Dane dotyczące Lotu mogą zostać przekazane DelayFix za pośrednictwem portalu internetowego DelayFix.com, innych rozwiązań elektronicznych i informatycznych wspieranych przez portal internetowy DelayFix.com, jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonu. Aktualny numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej do kontaktu dla Klientów znajdują się na portalu internetowym DelayFix.com.
5. Klient, który podróżował z małoletnim dzieckiem, zawierający w jego imieniu i na jego rzecz - jako opiekun prawny, Umowę lub Umowę Przelewu Wierzytelności dobrowolnie dostarcza DelayFix, na własny koszt, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności, akt urodzenia dziecka lub inny stosowny dokument stanowiący podstawę przyznania opieki prawnej nad małoletnim dzieckiem.
6. W trakcie obowiązywania Umowy Przelewu Wierzytelności Klient zobowiązuje się nie przyjmować kuponów podróży, czeków lub innych świadczeń lub korzyści oferowanych mu przez Przewoźników Lotniczych w celu zaspokojenia Wierzytelności.
7. W trakcie obowiązywania Umowy Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić DelayFix o tym, że Przewoźnik Lotniczy, z pominięciem DelayFix, przekazał Klientowi środki tytułem zaspokojenia Wierzytelności, a także o tym, że Przewoźnik Lotniczy kontaktował się z Klientem w sprawie Wierzytelności. Okoliczność, że Przewoźnik Lotniczy przekazał Klientowi środki tytułem zaspokojenia Wierzytelności, z pominięciem DelayFix, nie pozbawia DelayFix prawa do otrzymania od Klienta Wynagrodzenia oraz różnicy między kwotą wyptaconą Klientowi przez Przewoźnika Lotniczego a kwotą Odszkodowania.

§ 5. Zobowiązania DelayFix

1. Na podstawie Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności DelayFix podejmuje wszelkie możliwe i dozwolone prawem działania faktyczne i prawne w celu dochodzenia Rekompensaty od Przewoźnika Lotniczego, włączając w to wszczęcie i prowadzenie Postępowania Reklamacyjnego na zasadach ustalonych przez Przewoźnika
2. Lotniczego, polubowne działania koncyliacyjne i windykacyjne po zakończeniu Postępowania Reklamacyjnego, wszczęcie i prowadzenie postępowania sądowego oraz wszczęcie i prowadzenie postępowania egzekucyjnego w ramach Działań Prawnych podejmowanych na i poza terytorium Unii Europejskiej.
3. W przypadku, w którym okaże się to niezbędne do skutecznego wyegzekwowania Rekompensaty, DelayFix podejmuje Działania Prawne, w szczególności jeżeli Przewoźnik Lotniczy nie uzna reklamacji w Postępowaniu Reklamacyjnym, nie odpowie na reklamację złożoną w ramach Postępowania Reklamacyjnego i nie zapłaci Rekompensaty w terminie określonym w reklamacji złożonej w ramach Postępowania Reklamacyjnego lub pomimo uznania reklamacji w Postępowaniu Reklamacyjnym nie zapłaci Rekompensaty w terminie określonym w reklamacji złożonej w Postępowaniu Reklamacyjnym.
4. DelayFix informuje Klienta o otrzymaniu Rekompensaty od Przewoźnika Lotniczego w terminie 14 dni od otrzymania od Przewoźnika Lotniczego Rekompensaty i powzięciu informacji umożliwiających zidentyfikowanie Klienta, którego dotyczą otrzymane od Przewoźnika Lotniczego środki. DelayFix wzywa Klienta do wskazania numeru rachunku bankowego do wykonania przelewu środków z tego tytułu, zgodnie z postanowieniami Umowy.

§ 6. Reklamacje

1. Na portalu internetowym DelayFix.com dostępny jest do pobrania plik zawierający przykładowy wzór, zgodnie z którym Klient może złożyć Reklamację.
2. Klient może złożyć Reklamację w sposób następujący:
 - a. poprzez wystanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej: obsługa@delayfix.com,
 - b. poprzez wystanie listu poleconego lub przesyłki kurierskiej na adres: DelayFix S.A. ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa.
3. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia otrzymania Reklamacji przez DelayFix. DelayFix udziela Klientowi odpowiedzi na Reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku. Odpowiedź na Reklamację zawiera wyczerpującą informację na temat stanowiska DelayFix w sprawie skierowanych zastrzeżeń.

§ 7. Ochrona danych osobowych

1. DelayFix jest administratorem danych osobowych Klienta. DelayFix podaje następujące dane do kontaktu: ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa; mail: kontakt@delayfix.com; numer telefonu: +48 222 929 222 (obsługa klienta w języku czeskim: +420 292 333 020).
2. DelayFix przetwarza dane osobowe zgodnie z przepisami RODO oraz innymi ogólnie obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w szczególności zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych
3. DelayFix przetwarza dane osobowe Klienta na podstawie:
 - a. art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, czyli dobrowolnie wyrażonej zgody, o ile została udzielona, przy czym wyrażenie zgód nie jest niezbędne do zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności,
 - b. art. 6 ust. 1 lit. b) RODO w celu zawarcia oraz realizacji Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności,
 - c. art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na DelayFix,
 - d. art. 6 ust. 1 lit. f) RODO w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów DelayFix, m.in.: marketingu bezpośredniego własnych usług, rozpatrywania Reklamacji, dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z Umową i Umową Przelewu Wierzytelności.
4. Podanie danych osobowych w celu zawarcia oraz realizacji Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności, których stroną jest Klient jest dobrowolne, jednak konieczne do realizacji tego celu.
5. Odbiorcami danych mogą być organy państwowe uprawnione na pod-

stawie przepisów prawa oraz podmioty trzecie, m.in. banki, dostawcy IT, podmioty świadczące usługi pocztowe, podmioty świadczące usługi w zakresie pomocy prawnej, kadrowej, audytowej, księgowości, windykacji, podatków lub usługi doradcze, podmioty występujące w procesie dochodzenia Rekompensaty.

6. DelayFix udostępni dane osobowe Klienta podmiotom trzecim wyłącznie z uwzględnieniem warunków wymienionych poniżej: a) jeżeli Klient wyraził na to zgodę; b) jeżeli służy to bezpośredniemu celowi związanemu z oryginalnym celem, dla którego dane osobowe zostały otrzymane; c) jeżeli jest to niezbędne w celu przygotowania, prowadzenia negocjacji lub wykonania Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności; d) jeżeli jest to wymagane przez przepisy prawa bądź DelayFix został do tego zobowiązany przez organ administracji lub sąd.
7. Jeżeli DelayFix powierzy przetwarzanie danych osobowych podmiotom przetwarzającym, będą to wyłącznie podmioty, które zobowiążą się przetwarzać te dane w sposób zapewniający spełnienie wymogów określonych w RODO, jak również w innych przepisach mających zastosowanie do przetwarzania powierzonych danych i obowiązujących w trakcie realizacji Umowy.
8. Dane osobowe pozyskane od Klienta w celu związanym z zawarciem oraz realizacją Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności są przetwarzane przez DelayFix w trakcie okresu realizacji Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności oraz w okresie wynikającym z przepisów prawa oraz w okresie niezbędnym na potrzeby ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami z tytułu realizacji Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności wynikającym z ogólnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Klientowi przysługują następujące prawa:
 - a. prawo dostępu do treści swoich danych,
 - b. prawo do sprostowania swoich danych,
 - c. prawo do usunięcia swoich danych,
 - d. prawo do ograniczenia przetwarzania swoich danych,
 - e. prawo do przenoszenia swoich danych,
 - f. prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych
 - g. prawo do wycofania w każdym momencie zgody na przetwarzanie swoich danych. Wycofanie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, którego dokonano przed jej wycofaniem,
 - h. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna lub przypuszcza, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ochrony danych osobowych. W sprawie realizacji praw Klient powinien skontaktować się z DelayFix z wykorzystaniem danych kontaktowych wskazanych powyżej.
10. Może się zdarzyć, że dane osobowe będą przekazywane do krajów trzecich, lecz jedynie wtedy, gdy siedziba Przewoźnika Lotniczego, z którego usług korzystał Klient znajduje się w kraju trzecim. Takie przekazanie jest niezbędne do wykonania Umowy między Klientem a DelayFix zgodnie z art. 49 ust. 1 lit b) RODO. Ponadto DelayFix nie przekazuje danych osobowych do krajów spoza EOG ani do organizacji międzynarodowych.
11. Dane osobowe Klienta nie są przetwarzane w sposób zautomatyzowany (w tym w formie profilowania), mogący wywołać wobec Klienta skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na niego sytuację.

§ 8. Rozwiązanie i odstąpienie od Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności

1. Klient będący konsumentem, który zawarł Umowę lub Umowę Przelewu Wierzytelności, może odstąpić od tych umów bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie lub w formie dokumentowej w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności. Wzór formularza odstąpienia od Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności stanowi integralną część umów. DelayFix niezwłocznie po doręczeniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności przesyła Klientowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od danej umowy. W przypadku, gdy Klient odstąpi od Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności, mimo złożenia wcześniej wyraźnego żądania aby DelayFix przystąpił do wykonywania Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności, Klient zobowiązany będzie pokryć poniesione przez DelayFix koszty Postępowania Reklamacyjnego lub Działań Prawnych spełnionych do chwili odstąpienia od Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności, tj. kwotę 50 PLN netto powiększoną o obowiązującą stawkę podatku VAT za analizę dokumentów w ramach Postępowania Reklamacyjnego oraz Działania Prawne podjęte przez współpracujących z DelayFix adwokatów i radców prawnych.

2. Prawo odstąpienia od Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności określone w ust. 1 nie przysługuje Klientowi, jeżeli w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności DelayFix przekazał Klientowi Kwotę Wyплаты, a Klient zarządził by DelayFix przystąpił do świadczenia usług przed upływem ww. terminu na odstąpienie od Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności oraz przyjął wcześniej do wiadomości informacje o utracie prawa do odstąpienia od Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności z chwilą wykonania Umowy przez DelayFix.
3. DelayFix przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od DelayFix, które uniemożliwiają uzyskanie Rekompensaty od Przewoźnika Lotniczego (zwalniające Przewoźnika Lotniczego od odpowiedzialności wobec Klienta lub DelayFix) takich jak: przedawnienie roszczenia wobec Przewoźnika Lotniczego przed datą zawarcia Umowy, brak skutecznego nabycia Wierzytelności przez DelayFix spowodowany przeniesieniem przez Klienta Wierzytelności na rzecz innego podmiotu, okoliczność, że Klient podróżował bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie, brak posiadania przez Klienta wymaganych dokumentów (potwierdzenia rezerwacji, w przypadku zmiany godzin lotu - także informacji o zmianie godzin lotu wraz ze wskazaniem daty dokonania tej zmiany przez Przewoźnika Lotniczego). W przypadku wypowiedzenia Umowy DelayFix powiadamia o tym fakcie Klienta niezwłocznie po powzięciu informacji o istnieniu przeszkód uniemożliwiających uzyskanie Rekompensaty. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy jest dostarczane Klientowi w formie dokumentowej na podany adres e-mail Klienta. Rozwiązanie Umowy z powyższych przyczyn pozbawia DelayFix prawa do żądania Wynagrodzenia lub pokrycia innych kosztów wykonywania Umowy.
4. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od DelayFix a ujawniających wysokie prawdopodobieństwo wydania przez organ sądowy orzeczenia o odmowie przyznania Rekompensaty w ramach dochodzonej Wierzytelności przed sądem krajowym lub zagranicznym, DelayFix przysługuje prawo do rezygnacji z Umowy bez obciążania Klienta kosztami Wynagrodzenia oraz poniesionych opłat sądowych i skarbowych niezbędnych do dochodzenia Rekompensaty. Oświadczenie o rezygnacji ze świadczenia usługi i rozwiązaniu Umowy jest dostarczane Klientowi w formie dokumentowej na podany adres e-mail Klienta. Złożenie powyższego oświadczenia stanowi warunek zawieszający zawarcia tzw. cesji zwrotnej, w wyniku której DelayFix przekazuje z powrotem na rzecz Klienta Wierzytelność wobec Przewoźnika Lotniczego. Na Kliencie spoczywa obowiązek poinformowania Przewoźnika Lotniczego o zawarciu cesji zwrotnej w terminie 7 dni od dnia zawarcia przedmiotowej umowy.
5. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od DelayFix a ujawniających wysokie prawdopodobieństwo stwierdzenia bezzwrotności postępowania egzekucyjnego prowadzonego przez krajowy lub zagraniczny organ egzekucyjny na podstawie tytułu wykonawczego uzyskanego przez DelayFix w ramach dochodzonej Rekompensaty, DelayFix przysługuje prawo do rezygnacji z Umowy bez obciążania Klienta kosztami Wynagrodzenia. Oświadczenie o rezygnacji ze świadczenia usługi i rozwiązaniu Umowy jest dostarczane Klientowi w formie dokumentowej na podany adres e-mail Klienta. Złożenie powyższego oświadczenia stanowi warunek zawieszający zawarcia tzw. cesji zwrotnej, w wyniku której DelayFix przekazuje z powrotem na rzecz Klienta Wierzytelność wobec Przewoźnika Lotniczego. Na Kliencie spoczywa obowiązek poinformowania Przewoźnika Lotniczego o zawarciu cesji zwrotnej. DelayFix w ciągu 7 dni od dnia zawarcia Umowy doręcza Klientowi, na jego koszt, oryginał uzyskanego tytułu wykonawczego w ramach dochodzonej Rekompensaty.

§ 9 Postanowienia regulujące zasady wypłacania Odszkodowania na rzecz Klienta

1. Wyплата Odszkodowania na rzecz Klienta może nastąpić: krajowym przelewem bankowym ELIXIR, przelewem bankowym SEPA, zagranicznym przelewem bankowym SWIFT, przekazem pocztowym (nie dostępne w Czechach) lub przekazem Western Union. Przelewy realizowane są w PLN, EUR albo CZK, zgodnie z dyspozycją Klienta. W przypadku niewskazania waluty przez Klienta, przelewy realizowane są w PLN.
2. Przekaz Western Union wykonywany jest w PLN. W przypadku przewalutowania dokonywanego przez Western Union, Western Union stosuje kursy walut określone w warunkach świadczenia usług przez Western Union.
3. W przypadku konieczności uiszczenia Odszkodowania na rzecz Klienta przelewem bankowym poza Strefą Jednolitego Obszaru Płatniczego

(SEPA), każdorazowa Kwota Wyплаты zostanie pomniejszona o kwotę 23 PLN (5,50 EUR/125 CZK) - kwota ta nie uwzględnia ewentualnej prowizji banku Klienta za przelewy i konwersje walutowe.

4. Odszkodowanie wypłacane jest na rzecz Klienta po potrąceniu Wynagrodzenia DelayFix. Klient otrzymuje tzw. Kwotę Wyплаты. Płatność realizowana jest na rachunek bankowy Klienta w terminie 14 dni od daty wskazania przez Klienta numeru rachunku bankowego do wykonania przelewu.



Terms and conditions

Are effective from: 05.06.2025

§ 1. Definitions

1. **DelayFix** - DelayFix S.A., with its registered office in Warsaw at ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warsaw, entered in the Register of Entrepreneurs of the National Court Register maintained by the District Court for the capital city of Warsaw in Warsaw 12th Commercial Division of the National Court Register under the KRS number 0000742480, NIP (Tax Identification Number): 5213681825, REGON: 147493129, share capital of PLN 155,820, fully paid up.
2. **Legal Action** - necessary and legally justified actions taken by DelayFix as part of the service provided in order to obtain Redress from the Carrier. These actions are taken if the Air Carrier, in the Complaint Procedure: has not acknowledged the complaint or, despite acknowledging the complaint, has not paid the Redress in accordance with the contents of the complaint or has not responded to the complaint and has not paid the Redress in accordance with the contents of the complaint; these are actions taken after the Complaint Procedure - regardless of its outcome - consisting of:
 - a. a final request to the Air Carrier for payment of the Redress or other action aimed at a conciliatory resolution of the dispute before instituting judicial proceedings,
 - b. institution and conduct of judicial proceedings,
 - c. concluding a settlement with the Air Carrier,
 - d. institution and conduct of enforcement proceedings.
3. **Customer** - an individual who has entered into a Contract with DelayFix.
4. **Payout Amount** - the amount that DelayFix will transfer to the Customer's designated bank account or by remittance as a result of the execution of the Contract.
5. **Flight** - carriage organised by the Air Carrier in relation to which the Customer is entitled to claim compensation pursuant to the provisions of Regulation 261/2004.
6. **Compensation** - that part of the Redress received from the Air Carrier against which DelayFix deducts the Remuneration and then pays to the Customer, after such deduction, in the form of a Payout Amount.
7. **Privacy Policy** - an information document specifying the manner of collecting and using the personal data of DelayFix's Customers, available at: <https://delayfix.com/polityka-prywatnosci>.
8. **Complaint Procedure** - the procedure conducted as part of a service, initiated by Delayfix, preceding the Legal Action, which consists in lodging a complaint with the Air Carrier on account of improper performance or non-performance of an obligation under the contract of carriage towards the Customer in the form of denied boarding or cancellation or long delay of the Flight, together with a request to the Air Carrier to pay the Redress. In the case of a Flight on a route where the place of departure or arrival is in the territory of the Republic of Poland, or where the Air Carrier has its registered office in the territory of the Republic of Poland, the complaint procedure is conducted on the basis of Article 205c of the Act of 3 July 2002 - the Aviation Law.
9. **Air Carrier** - a Community carrier, departing from an airport located in the territory of the European Union Member State or departing from a third country to a Member State, as well as a carrier which - while not being a Community carrier - performs a flight from a Member State to a third country, holds a valid operating licence and performs or intends to perform a flight under a contract with a passenger.
10. **Complaint** - an application addressed by the Customer to DelayFix in which the Customer raises concerns about the services provided by DelayFix.
11. **Redress** - the monetary amount received by DelayFix from the Air Carrier as: (1) a compensation due under the Regulation 261/2004, at flat rates

set out therein, to which airline passengers are entitled in certain cases for denied boarding or cancellation or long delay of a Flight (following the Judgement of the Court of Justice of the European Union in Joined Cases C-402/07 and C-432/07), or (2) reimbursement of the Customer's Reasonable Costs incurred in connection with denied boarding or cancellation or long delay of the Flight, due under the Regulation 261/2004. Redress may result from the Air Carrier's recognition of the claims made by DelayFix at the Complaint Procedure or Legal Action stage, from a court ruling, from a settlement reached with the Air Carrier (regardless of the stage at which it was reached), from a decision of an administrative authority. The Redress does not include the following from the Air Carrier: statutory interest for delay, court costs, costs of legal representation in court and enforcement proceedings. The funds referred to in the previous sentence belong to DelayFix. . The funds referred to in the previous sentence are due to DelayFix, as it was the company that incurred these costs during the proceedings.

12. **Regulations** - these regulations available at: <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
13. **GDPR** - Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation)
14. **Regulation 261/2004** - Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91.
15. **Contract** - the contract between the Customer and DelayFix for the performance by DelayFix on behalf of the Customer of the service of seeking Redress from the Carrier.
16. **Claims Assignment Contract** - a contract between the Customer and DelayFix, the object of which is the transfer of the Customer's claims against the Air Carrier to Delayfix. It is concluded in order to facilitate the process of redress against the Air Carrier carried out on behalf of the Customer under the Contract.
17. **Reasonable Costs** - costs incurred by the Customer in connection with denied boarding or cancellation or long delay of a flight, for which the Customer may claim reimbursement from the Air Carrier in accordance with applicable law.
18. **Claim** - a claim owned by a Customer against an Air Carrier for denied boarding or for cancellation or long delay of a flight, in accordance with applicable law.
19. **Remuneration** - DelayFix's remuneration for the services provided to the Customer, due in the cases indicated in the Contract and the amount specified therein, including the value added tax (VAT).

§ 2. Terms and Conditions of use of the DelayFix.com web portal

1. The Regulations set out the technical requirements necessary for the use of the DelayFix.com web portal and the procedures related to the conclusion of contracts with DelayFix lete of distance communication.
2. The DelayFix.com web portal and the forms provided on the DelayFix.com web portal enable the Customer to conclude with Delayfix.com, by means of distance communication, the Contract and the Claims Assignment Contract.
3. In order to use the DelayFix.com web portal and the forms provided on the DelayFix.com web portal, it is necessary to meet the following technical requirements:
 - a. to have a computer or mobile device with Internet access and a correctly configured web browser capable of displaying HTML files;
 - b. to have an active, correctly configured e-mail account.
4. The use of the DelayFix.com web portal and the forms on the DelayFix.com web portal is free of charge.
5. With the Customer's prior consent, DelayFix shall store cookies on the Customer's computer, which are necessary for the conclusion of the Contract or the Claims Assignment Contract. Cookies placed on the Customer's computer do not affect the configuration of the operating system or software and can be deleted at any time.
6. The Customer may at any time delete cookies or block their placement using the options available in its web browser.
7. The conclusion of the Contract or the Claims Assignment Contract with

DelayFix is effected by the Customer expressing his/her wish to conclude the Contract or the Claims Assignment Contract by means of:

- a. an electronic device connected to the Internet and consists in putting one's signature in the appropriate field in a form on the DelayFix.com web portal using a computer mouse or touchpad), or
- b. where an agreement is concluded under the Polish or Czech law, the client shall sign the document of the agreement or the claim assignment agreement personally and provide DelayFix, via remote means of communication, with a photocopy (scan) of the personally-signed documents via remote means of communication, or send a declaration by email confirming that they have read and accept the contents of the documents provided. Where an agreement is concluded under the Slovak law, the client shall sign the document of the agreement or the claim assignment agreement in person and provide DelayFix with a copy (scan) of the documents signed personally via remote means of communication.

- with the following information: name of airline, flight number, date of flight, place of departure, place of arrival, transfer airport, type of irregularity on the flight (denied boarding, flight cancellation, long delay), length of delay in arrival at destination, reason for denied boarding or flight cancellation or long delay, name and surname, email address, contact telephone number.

8. The Customer has the right to withdraw from the contract for the use of the services of the DelayFix.com web portal (contract for the provision of electronic services) within 14 days from the date of acceptance (first login to the DelayFix.com web portal), without stating a reason and without incurring costs for doing so. To exercise your right of withdrawal, you must inform Delayfix of your decision of withdrawal from the contract for the provision of electronic services by a unilateral statement sent by e-mail to: obsługa@delayfix.com.
9. Withdrawal from the contract for the provision of electronic services does not imply termination or withdrawal from the Contract or the Claims Assignment Contract concluded by the Customer with DelayFix, as referred to in § 1 of the Regulations.

§ 3. Conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract

1. In the case of a Contract or a Claims Assignment Contract concluded using the form on the DelayFix.com portal, the Customer receives, at the e-mail address provided, the Regulations, the Contract and the Claims Assignment Contract, together with the information clauses required to conclude the contract, as well as a link to the website address on the DelayFix.com portal, where it is possible to make declarations of intent by the Customer to conclude the Contract or the Claims Assignment Contract. The Customer's action of making the aforementioned declaration is recorded on the DelayFix.com web portal, specifying its date, time and the IP number from which the event took place. The Customer shall receive a return confirmation of the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract at the email address provided.
2. When concluding a Contract or a Claims Assignment Contract in the form of a document within the meaning of the law, the Customer receives a link to the website address on the DelayFix.com portal at the e-mail address provided, where it is possible for the Customer to express his or her will to conclude the Contract or Claims Assignment Contract by placing his or her signature using a computer mouse or touchpad in the appropriate field.
3. In the case of the conclusion of a Contract or a Claims Assignment Contract using the lead form on the DelayFix.com portal, after providing the contact details during the phone call or via SMS, the Customer receives an email containing the Regulations, the Contract and the Claims Assignment Contract, together with the information clauses required to conclude the contract, to the email address provided. The conclusion of the Contract or the Claims Assignment Contract is effected by sending back a photocopy (scan) of a personally signed document or a return e-mail containing a statement of having read and accepted the contents of the documents. Upon registration of the said email message received from the Customer, DelayFix shall send a confirmation of the conclusion of the Contract or the Claims Assignment Contract to the provided email address.
4. Where the agreement is concluded under the Polish or Czech law, the agreement or the claim assignment agreement may be concluded in writing. In such cases, the client is responsible for shipment costs related to the delivery of the signed document of the agreement or the claim assignment agreement to DelayFix. Where the agreement is concluded under the Polish or Czech law, the agreement or the claim assignment

agreement may be concluded in writing with the client's personal signature. In such a case, the cost of sending the document to DelayFix shall be borne by the client who signed it.

5. In the course of acceptance of the Terms and Conditions and conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract, the Customer may consent to marketing activities performed by DelayFix consisting in sending commercial information by email to the provided email address or in the form of an SMS to the provided contact telephone number and in telephone contact using telecommunications terminal equipment and automatic calling systems within the meaning of the Act of 16 July 2004 - Telecommunications Law using the contact telephone number provided. Consent shall be given separately for each form of marketing and may be withdrawn at any time. Detailed information on the personal data processing and the way of exercising the rights under the GDPR is set out in the Privacy Policy.

§ 4. Representations and Commitments of the Customer

1. As part of the Contract or the Claims Assignment Contract, the Customer represents that:
 - a. he/she has full legal capacity, except for minors represented by a legal representative,
 - b. the documents and information provided to DelayFix for the performance of the Contract or the Claims Assignment Contract are true and complete,
 - c. there are no legal obstacles, known to the Customer, to the conclusion of the Contract or the Claims Assignment Contract, and the Claim that is the subject of the Claims Assignment Contract is not encumbered by third-party rights,
 - d. he/she has read the Regulations and the Privacy Policy. The Regulations have been sent to the email address provided by the Customer for contact. Furthermore, the Customer represents that he/she has been informed of the possibility of access to the aforementioned documents at any time on the DelayFix.com portal.
 - e. he/she undertakes, within 30 days of DelayFix's communication to him/her of the Compensation, to indicate the bank account number for the transfer of the Payout Amount,
2. DelayFix is entitled to Remuneration for the provision of services to the Customer. The Customer is aware that DelayFix is entitled to deduct its Remuneration from the amount received from the Carrier as Redress.
3. The Customer shall voluntarily deliver to DelayFix, at their expense, the originals or notarised copies of the documents relating to the Flight, in particular the air ticket, booking confirmation or travel agency contract and, if possible, the boarding pass, as well as documents confirming the Reasonable Costs, within 14 days of the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract.
4. The Customer shall voluntarily provide DelayFix with Flight data and information related to or needed for the performance of the Contract or the Claims Assignment Contract. Flight data may be provided to DelayFix via the DelayFix.com portal, other electronic and IT solutions supported by the DelayFix.com web portal, as well as via email and telephone. The current telephone number and email address for contact with the Customers can be found on the DelayFix.com web portal.
5. A Customer who travelled with a minor and who enters into the Contract and the Claims Assignment Contract in child's name and on child's behalf - as a legal guardian - shall voluntarily provide DelayFix, at his/her own expense, within 14 days of the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract, with the child's birth certificate or any other relevant document constituting the basis for granting legal guardianship over the minor.
6. During the term of the Claims Assignment Contract, the Customer agrees not to accept travel vouchers, cheques or other benefits or advantages offered to it by the Air Carriers in satisfaction of the Claim.
7. During the term of the Contract, the Customer shall promptly notify DelayFix of the fact that the Air Carrier has, with the disregard of DelayFix, transferred funds to the Customer in satisfaction of the Claim, and of the fact that the Air Carrier has contacted the Customer regarding the Claim. The fact that the Air Carrier has transferred funds to the Customer in satisfaction of the Claim, with the disregard of DelayFix, shall not deprive DelayFix of its right to receive from the Customer the Remuneration and the difference between the amount paid to the Customer by the Air Carrier and the amount of the Compensation.

§ 5. DelayFix commitments

1. Under the Contract and the Claims Assignment Contract, DelayFix shall take all possible and lawful actions, factual and legal, to seek Redress from the Air Carrier, including the institution and conduct of Complaint Procedure under the terms and conditions established by the Air Carrier, amicable conciliation and recovery actions after the end of the Complaint Procedure, the institution and conduct of the judicial proceedings and the institution and conduct of enforcement proceedings as part of the Legal Action taken within and outside the European Union.
2. Should it prove necessary for the effective enforcement of the Redress, DelayFix shall take Legal Action, in particular if the Air Carrier does not recognise the complaint during the Complaint Procedure, does not respond to the complaint lodged during the Complaint Procedure and does not pay the Redress within the time limit specified in the complaint lodged during the Complaint Procedure or, in spite of recognising the complaint during the Complaint Procedure, does not pay the Redress within the time limit specified in the complaint lodged during the Complaint Procedure.
3. DelayFix shall inform the Customer of the receipt of the Redress from the Air Carrier within 14 days of receiving the Redress from the Air Carrier and becoming aware of information enabling the identification of the Customer to whom the funds received from the Air Carrier relate. DelayFix shall request the Customer to designate the bank account number for the transfer of funds for this purpose, in accordance with the provisions of the Contract.

§ 6. Complaints

1. A file containing a template according to which the Customer may submit a Complaint is available for download on the DelayFix.com web portal.
2. The Customer may make a Complaint as follows:
 - a. by sending an e-mail to: obsluga@delayfix.com,
 - b. by sending a registered letter or courier service to: DelayFix S.A. ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa
3. Complaints are dealt with within 14 days of receipt of the Complaint by DelayFix. DelayFix shall provide the Customer with a response to the Complaint on paper or other durable medium. The response to the Complaint shall contain comprehensive information on DelayFix's position on the objections raised.

§ 7. Protection of personal data

1. DelayFix is the controller of the Customer's personal data. DelayFix provides the following contact details: ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa; email: kontakt@delayfix.com; telephone number: +48 222 929 222 (customer service in Czech: +420 292 333 020).
2. DelayFix processes personal data in accordance with the provisions of the GDPR and other generally applicable data protection regulations, in particular in accordance with the provisions of the Act on Personal Data Protection.
3. DelayFix shall process Customer's personal data on the basis of:
 - a. Article 6(1)(a) of the GDPR, i.e. freely given consent, if any, however the consent is not necessary for the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract,
 - b. Article 6(1)(b) of the GDPR, in order to conclude and perform the Contract and the Claims Assignment Contract to the extent necessary for the performance of the Contract and the Claims Assignment Contract,
 - c. Article 6(1)(c) of the GDPR, in order to comply with DelayFix's legal obligations,
 - d. Article 6(1)(f) of the GDPR, for the purposes of legitimate interests pursued by DelayFix, including but not limited to: direct marketing of its own services, processing of Complaints, investigation of possible claims related to the Contract and the Claims Assignment Contract.
4. The provision of personal data for the purpose of concluding and performing the Contract and the Claims Assignment Contract to which the Customer is a party is voluntary, but necessary for that purpose.
5. The following may be data recipients: public authorities authorised by law and third parties, including, but not limited to, banks, IT providers, postal service providers, entities providing legal, payroll and audit assis-

- tance, entities providing accounting, debt collection, tax or consulting services, entities acting in the process of claiming Redress.
6. DelayFix shall make the Customer's personal data available to third parties only subject to the conditions listed below: (a) if the Customer has given his/her consent; (b) if this serves a direct purpose related to the original purpose for which the personal data have been obtained; (c) if this is necessary for the preparation, negotiation or performance of the Contract and the Claims Assignment Contract; (d) if this is required by law or DelayFix has been obliged to do so by an administrative authority or court.
 7. If DelayFix entrusts the personal data processing to processors, these shall only be entities which shall undertake to process the data in a manner ensuring the compliance with the requirements set out in the GDPR, as well as in other regulations applicable to the processing of the entrusted data and valid during the performance of the Contract.
 8. The personal data obtained from the Customer for the purpose of concluding and performing the Contract and the Claims Assignment Contract shall be processed by DelayFix during the period of performance of the Contract and the Claims Assignment Contract and for the period prescribed by law and for the period necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims arising from the performance of the Contract and the Claims Assignment Contract resulting from the generally applicable laws.
 9. The Customer shall have the following rights:
 - a. the right of access to the content of his/her data,
 - b. the right to rectification of his/her data,
 - c. the right to erasure of his/her data,
 - d. the right to restriction of his/her personal data processing,
 - e. the right to data portability,
 - f. the right to object to the processing of his/her data,
 - g. the right to withdraw at any time his/her consent to the processing of his/her data. The withdrawal of consent shall not affect the processing carried out before its withdrawal,
 - h. the right to lodge a complaint with the President of the Personal Data Protection Office if he/she considers or suspects that the processing of his/her personal data violates the personal data protection regulations. In matters related to the exercise of his/her rights, the Customer should contact DelayFix using the contact details indicated above.
 10. It may happen that personal data shall be transferred to third countries, but only if the registered office of the Air Carrier used by the Customer is located in a third country. Such transfer is necessary for the performance of the Contract between the Customer and DelayFix, pursuant to Article 49(1)(b) of the GDPR. Furthermore, DelayFix does not transfer personal data to countries outside the EEA or to international organisations.
 11. The Customer's personal data shall not be processed by automated means (including in the form of profiling) which could produce legal effects against the Customer or materially affect his/her situation in a similar way.
2. The right of withdrawal from the Contract or the Claims Assignment Contract referred to in paragraph 1 shall not be granted to the Customer if, within 14 days from the date of conclusion of the Contract or the Credit Transfer Contract, DelayFix has provided the Customer with the Payout Amount and the Customer has requested DelayFix to provide services before the expiry of the aforementioned period for withdrawal from the Contract or the Claims Assignment Contract and has previously acknowledged the loss of the right of withdrawal from the Contract or the Claims Assignment Contract upon execution of the Contract by DelayFix.
 3. DelayFix shall have the right to terminate the Contract in the event of circumstances beyond the control of DelayFix which prevent the Redress from the Air Carrier (releasing the Air Carrier from liability to the Customer or DelayFix) such as: the expiry of the period of limitation of the claim against the Air Carrier prior to the date of conclusion of the Contract, the failure of DelayFix to effectively acquire the Claim due to the Customer's assignment of the Claim to another entity, the circumstance that the Customer travelled free of charge or on a discounted fare that is not directly or indirectly available to the general public, the Customer's failure to have the required documents (confirmation of the booking, in the case of a change of flight times, also information on the change of flight times with an indication of the date on which the Air Carrier made the change). In the event of Contract termination, DelayFix shall notify the Customer as soon as it becomes aware of the existence of any obstacle preventing DelayFix from being able to obtain Redress. The statement of termination is delivered to the Customer in documentary form at the Customer's provided email address. Termination of the Contract for the foregoing reasons shall deprive DelayFix of the right to claim the Remuneration or to cover other costs of performing the Contract.
 4. In the event of circumstances beyond the DelayFix's control, indicative of a high probability of a judgement by a judicial authority on the refusal of Redress under the asserted Claim before a domestic or foreign court, DelayFix shall be entitled to cancel the Contract without charging the Customer with the costs of the Remuneration as well as the incurred court and stamp duties necessary to claim Redress. The statement of service cancellation and Contract termination shall be delivered to the Customer in documentary form - to his/her provided email address. The submission of the aforementioned statement is a condition precedent to the conclusion of the so-called return assignment, whereby DelayFix transfers back to the Customer the Claim against the Air Carrier. It is the Customer's responsibility to inform the Air Carrier of the conclusion of the return assignment within 7 days of the conclusion of the relevant contract.
 5. In the event of circumstances beyond the DelayFix's control, indicative of a high probability of the ineffectiveness of enforcement proceedings conducted by a domestic or foreign enforcement authority on the basis of an instrument permitting enforcement obtained by DelayFix within the scope of the claimed Redress, DelayFix shall have the right to cancel the Contract without charging the Customer with the costs of the Remuneration. The statement of service cancellation and Contract termination shall be delivered to the Customer in documentary form - to his/her provided email address. The submission of the aforementioned statement is a condition precedent to the conclusion of the so-called return assignment, whereby DelayFix transfers back to the Customer the Claim against the Air Carrier. It is the Customer's responsibility to inform the Air Carrier of the conclusion of the return assignment. DelayFix shall, within 7 days of the conclusion of the Contract, deliver to the Customer, at the Customer's expense, the original of the instrument permitting enforcement obtained as part of the claimed Redress.

§ 8 Termination of and Withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract

1. The Customer, being a consumer who has concluded the Contract or the Claims Assignment Contract, may withdraw from them without giving reasons by submitting an appropriate statement in writing or in a documentary form within 14 days from the conclusion of the Contract and or Claims Assignment Contract. The template of withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract is an integral part of these contracts. DelayFix shall send an acknowledgement of receipt of the statement of withdrawal from the Contract or the Claims Assignment Contract to the Customer on a durable medium immediately after delivery of the statement of withdrawal from the Contract in question. In the event that the Customer withdraws from the Contract or the Claims Assignment Contract, despite having previously made an explicit request for DelayFix to proceed with the execution of the Contract before the expiry of the deadline for withdrawal from the Contract or the Claims Assignment Contract, the Customer will be obliged to cover the costs incurred by DelayFix for the Complaint Procedure or the Legal Action performed until the withdrawal from the Contract or the Claims Assignment Contract, i.e. the amount of PLN 50 net plus the applicable VAT rate for the analysis of documents within the Complaint Procedure and Legal Action undertaken by attorneys at law cooperating with DelayFix.

§ 9 Provisions governing the payment of Compensation to the Customer

1. Payment of the Compensation to the Customer may be made by: domestic ELIXIR bank transfer, SEPA bank transfer, foreign SWIFT bank transfer, postal order (not available in the Czech Republic) or Western Union transfer. Transfers are made in PLN, EUR or CZK, according to the Customer's instruction. If the Customer does not specify a currency, transfers are made in PLN.
2. Western Union transfers are made in PLN. In the case of currency conversions made by Western Union, Western Union shall apply the exchange rates set out in Western Union's terms and conditions of service.
3. In the need arises to pay the Compensation to the Customer by a bank transfer outside the Single Euro Payments Area (SEPA), each Payout Amount shall be reduced by PLN 23 (EUR 5,50/CZK 125) - this amount does not include a possible commission of the Customer's bank for transfers and currency conversions.

4. The Compensation shall be paid to the Customer after deduction of the DelayFix Remuneration. The Customer receives the so-called Payout Amount. Payment is made to the Customer's bank account within 14 days of the Customer indicating the bank account number for the transfer.

Obchodní podmínky

Tyto obchodní jsou platné od 05.06.2025.

§ 1. Definice

- DelayFix** - DelayFix S.A. (a. s.) se sídlem ve Varšavě: ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, Polsko, zapsaná do Národního soudního rejstříku vedeného Okresním soudem pro hl. m. Varšavu ve Varšavě, 12. hospodářské oddělení Národního soudního rejstříku, pod číslem KRS 0000742480, NIP (DIČ): 5213681825, REGON (IČO): 147493129, se základním kapitálem ve výši 155.820 PLN splaceným v plné výši.
- Právní jednání** - nezbytné a oprávněné úkony prováděné společností DelayFix v rámci poskytované služby za účelem získání kompenzace od Dopravce. Tyto úkony se provádějí v případech, kdy Letecký Dopravce v reklamačním řízení neuznal reklamaci nebo přes její uznání nezapltil kompenzaci podle znění reklamace nebo nezareagoval na reklamaci a nezapltil kompenzaci podle znění reklamace; jedná se o úkony provedené po skončení reklamačního řízení bez ohledu na jeho výsledek, které spočívají v následujícím:
 - předžalobní výzva Leteckého Dopravce k zaplacení kompenzace nebo jiné jednání směřující ke smírnému řešení sporu před zahájením soudního řízení,
 - zahájení a vedení soudního řízení,
 - uzavření dohody s Leteckým Dopravcem,
 - zahájení a vedení řízení o výkonu rozhodnutí.
- Zákazník** - fyzická osoba, která uzavřela smlouvu s DelayFix.
- Částka výplaty** - částka, kterou DelayFix poukáže zákazníkovi převodem na jím uvedený bankovní účet nebo poukázkou jako výsledek splnění smlouvy.
- Let** - přeprava zorganizovaná Leteckým Dopravcem, z jejíhož důvodu je zákazník oprávněn domáhat se náhrady škody na základě ustanovení nařízení 261/2004.
- Náhrada škody** - část kompenzace získané od Leteckého Dopravce, od které DelayFix odečte odměnu a následně ji vyplatí zákazníkovi, po tomto odečtení, ve formě částky výplaty.
- Zásady ochrany osobních údajů** - informační dokument, který stanoví způsob získávání a využití osobních údajů zákazníků DelayFix a je k dispozici na stránce <https://delayfix.com/politykaprywatosci>.
- Reklamační řízení** - řízení realizované v rámci služby, zahájené společností DelayFix, které předchází zahájení právního jednání a spočívá v zaslání reklamace Leteckému Dopravci z důvodu nenáležitosti plnění nebo neplnění povinností plynoucích ze smlouvy o Dopravě vůči zákazníkovi, k němuž došlo odepřením nástupu na palubu, zrušením nebo významným zpožděním letu, spolu s výzvou Leteckému Dopravci k zaplacení kompenzace. V případě letu na trase, na níž se místo odletu nebo příletu nachází na území Polské republiky, nebo pokud má Letecký Dopravce sídlo na území Polské republiky, je reklamační řízení vedeno na základě čl. 205c zákona Polské republiky ze dne 3. července 2002, o letecké Dopravě (Prawo lotnicze).
- Letecký Dopravce** - dopravce Společenství odletajících z letiště, které se nachází na území členského státu Evropské unie nebo odletajících z třetí země do členského státu a dopravce, který není dopravcem Společenství, ale uskutečňuje let z členského státu do třetí země, je držitelem platné licence k provozování činnosti, provádí nebo má v úmyslu provést let v souladu se smlouvou uzavřenou s cestujícím.
- Reklamace** - podání, které zákazník zaslal společnosti DelayFix a v němž hlásí své výhrady týkající se služeb poskytovaných společností DelayFix.
- Kompenzace** - peněžní částka, kterou společnost DelayFix získá od Leteckého Dopravce jako: 1) náhradu škody na základě ustanovení nařízení 261/2004, v němž jsou stanoveny paušální sazby této náhrady, kdy tato náhrada přísluší za určitých okolností cestujícím Leteckých společností z důvodu odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letu (v návaznosti na rozsudek Soudního dvora Evropské unie ve spojených věcech C-402/07 a C-432/07), nebo 2) jako náhrada oprávněných nákladů vynaložených zákazníkem v souvislosti s odepřením nástupu na palubu, zrušením nebo významným zpožděním letu, která přísluší

na základě ustanovení nařízení 261/2004. Kompenzace může vyplývat z uznání nároků uplatněných společností DelayFix Leteckým Dopravcem ve fázi reklamačního řízení nebo právního jednání, z rozhodnutí soudu, dohody uzavřené s Leteckým Dopravcem (bez ohledu na to, v jaké fázi byla uzavřena), rozhodnutí správního orgánu. Kompenzace nezahrnuje následující prostředky získané od Leteckého Dopravce: zákonné úroky ze zpoždění, náklady soudního řízení, náklady na právní zastoupení v soudním řízení a při výkonu rozhodnutí. Prostředky uvedené ve větě předchozí příslušejí společnosti DelayFix. Finanční prostředky uvedené v předcházející větě patří společnosti DelayFix, kdežto společnost znášala tyto náklady počas konania.

- Podmínky** - tyto podmínky, které jsou zveřejněny na adrese <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
- GDPR** - nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- Nařízení 261/2004** - nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v Letecké Dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91.
- Smlouva** - smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností DelayFix ve věci provedení služby společnosti DelayFix pro zákazníka, která spočívá ve vymáhání kompenzace od Leteckého Dopravce.
- Smlouva o postoupení pohledávky** - smlouva mezi zákazníkem a společností DelayFix, jejímž předmětem je postoupení pohledávky zákazníka vůči Leteckému Dopravci na společnost DelayFix. Tato smlouva je uzavřena za účelem urychlení postupu při uplatňování nároků u Leteckého Dopravce, který se uskutečňuje pro zákazníka na základě smlouvy.
- Oprávněné náklady** - náklady vynaložené zákazníkem v souvislosti s odepřením nástupu na palubu, zrušením nebo významným zpožděním letu, jejichž náhradu může zákazník požadovat u Leteckého Dopravce podle platných právních předpisů.
- Pohledávka** - pohledávka příslušející zákazníkovi od Leteckého Dopravce z důvodu odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letu podle platných právních předpisů.
- Odměna** - odměna, která přísluší společnosti DelayFix za služby poskytnuté zákazníkovi v případech uvedených ve smlouvě a ve výši v ní uvedené při započtení daně z přidané hodnoty (DPH).

§ 2. Podmínky používání internetového portálu DelayFix.com

- Podmínky stanoví technické požadavky nezbytné k používání internetového portálu DelayFix.com a postupy spojené s uzavřením smlouvy se společností DelayFix pomocí prostředků dálkové komunikace. .
- Internetový portál DelayFix.com a formuláře zveřejněné na internetovém portálu DelayFix.com umožňují zákazníkovi uzavřít pomocí prostředků dálkové komunikace se společností DelayFix.com smlouvu o postoupení pohledávky.
- K použití internetového portálu DelayFix.com a formulářů zveřejněných na internetovém portálu DelayFix.com musí být splněny následující technické požadavky:
 - počítač nebo mobilní zařízení s připojením k internetu a správně nakonfigurovaný webový prohlížeč umožňující zobrazování HTML souborů;
 - aktivní, správně nakonfigurovaný e-mailový účet.
- Používání internetového portálu DelayFix.com a formulářů na internetovém portálu DelayFix.com je zdarma.
- DelayFix po předchozím souhlasu zákazníka uchovává v jeho počítači soubory cookie, které jsou nezbytné k uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky. Soubory uložené do počítače zákazníka nemají vliv na konfiguraci operačního systému ani softwaru a lze je kdykoli vymaza.
- Zákazník může kdykoli vymazat uložené soubory cookie nebo zakázat jejich ukládání s pomocí dostupných možností jeho webového prohlížeče.
- Smlouva nebo smlouva o postoupení pohledávky se společností DelayFix se uzavírá tak, že zákazník projeví vůli k uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky, a to takto:
 - pomocí elektronického zařízení připojeného k internetu, a to tak,

že v příslušném poli ve formuláři na internetovém portálu DelayFix.com vyplní podpis pomocí počítačové myši nebo touchpadu, nebo

- b. v případě, že zmluva bude uzatvorená na základe poľského alebo českého právneho poriadku zákazník vlastnoručne podepíše dokument smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky a doručí společnosti DelayFix pomocí prostředků dálkové komunikace fotokopii (scan) vlastnoručně podepsaných dokumentů nebo zašle e-mailem prohlášení, že se seznámil se zněním doručených dokumentů a přijímá je. V případě, že zmluva bude uzatvorená na základe slovenského právneho poriadku zákazník vlastnoručne podepíše dokument smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky a doručí společnosti DelayFix pomocí prostředků dálkové komunikace fotokopii (scan) vlastnoručně podepsaných dokumentů;

- s uvedením následujících údajů: název letecké společnosti, číslo letu, datum letu, místo odletu, místo příletu, přestupní letiště, typ vzniklé nepravidelnosti v letu (odepření nástupu na palubu, zrušení letu, významné zpoždění letu), délka zpoždění s dosažením cílového místa, důvod odepření nástupu na palubu nebo zrušení nebo významného zpoždění letu, jméno, příjmení, email, kontaktní telefon.

8. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy o používání služeb internetového portálu DelayFix.com (smlouvy o poskytování elektronických služeb), a to ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího přijetí (prvního přihlášení na internetový portál DelayFix.com) i bez udání důvodu a nutnosti hrazení nákladů s tím souvisejících. Pro využití práva na odstoupení musí zákazník informovat společnost DelayFix o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy o poskytování elektronických služeb jednostranným prohlášením zaslaným e-mailem na adresu: obsluga@delayfix.com.

9. Odstoupení od smlouvy o poskytování elektronických služeb neznamená ukončení nebo odstoupení od smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky uzavřené mezi zákazníkem a společností DelayFix, jak jsou uvedeny v § 1 podmíněk.

§ 3. Uzavření smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky

1. V případě smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky uzavřené pomocí formuláře na internetovém portálu DelayFix.com budou zákazníci na jím sdělenou e-mailovou adresu zaslány podmínky, smlouva a smlouva o postoupení pohledávky spolu s informačními doložkami vyžadovanými pro uzavření smlouvy, dále pak odkaz na adresu webové stránky na portálu DelayFix.com, kde může zákazník podat prohlášení o vůli uzavřít smlouvu a smlouvu o postoupení pohledávky. Podání výše uvedeného prohlášení zákazníkem se ukládá na internetový portál DelayFix.com s uvedením jeho data, času a IP adresy, z níž byl tento úkon proveden. Zákazníkovi bude na jím sdělenou e-mailovou adresu zasláno zpětné potvrzení o uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky.
2. V případě, že je smlouva nebo smlouva o postoupení pohledávky uzavírána ve formě dokumentu právoplatně podepsaného na dálku ve smyslu právních předpisů, bude zákazníkovi na jím sdělenou e-mailovou adresu zaslán odkaz s adresou webové stránky na portálu DelayFix.com, kde zákazník může projevit vůli k uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky vyplněním podpisu pomocí počítačové myši nebo touchpadu v příslušném poli.
3. V případě uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky pomocí leadového formuláře na internetovém portálu DelayFix.com, po sdělení kontaktních údajů během telefonického hovoru nebo prostřednictvím SMS bude zákazníkovi na jím sdělenou e-mailovou adresu doručena zpráva s podmínkami, smlouvou a smlouvou o postoupení pohledávky spolu s informačními doložkami vyžadovanými pro uzavření smlouvy. Uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky nastává po odeslání fotokopie (scanu) vlastnoručně podepsaného dokumentu. [AS4.1][AS4.2][KZ4.3][AS4.4]Po zaevidování předmětného e-mailu od zákazníka společnost DelayFix zašle na sdělenou e-mailovou adresu potvrzení o uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky.
4. V případě, že zmluva bude uzatvorená na základe poľského alebo českého právneho poriadku je možné smlouvu nebo smlouvu o postoupení pohledávky uzavřít písemně. V takovém případě zákazník hradí poštovné za doručení jím podepsaného dokumentu smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky společnosti DelayFix. V případě, že zmluva bude uzatvorená na základe slovenského právneho poriadku môže byť zmluva alebo smluva o postoupení pohľadávky uzavretá aj v písomnej forme s vlastnoručným podpisom zákazníka. V takom prípade znáša zákazník náklady na zaslanie dokumentu, ktorý podpísal, spoločnosti

DelayFix. Uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky nastává ve chvíli, kdy je listovní nebo kurýrní záписка doručena společností DelayFix. DelayFix zašle na e-mailovou adresu sdělenou zákazníkem potvrzení o uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky.

5. Při přijímání podmínek a uzavírání smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky může zákazník vyjádřit souhlas s marketingovou činností společnosti DelayFix, která spočívá v zasílání obchodních informací pomocí e-mailu na jím sdělenou e-mailovou adresu nebo formou SMS na sdělené číslo kontaktního telefonu a při telefonickém kontaktu s použitím koncových telekomunikačních zařízení a automatických vyvolávacích systémů ve smyslu polského zákona ze dne 16. července 2004 o telekomunikacích s použitím sděleného čísla kontaktního telefonu. Souhlas se vyjadřuje pro každou formu marketingové činnosti zvlášť a lze ho kdykoli odvolat. Podrobné informace o zpracování osobních údajů a způsobu využití práv příslušejících na základě předpisů GDPR jsou uvedeny v zásadách ochrany osobních údajů.

§ 4. Prohlášení a povinnosti zákazníka

1. V rámci smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky zákazník prohlašuje, že:
 - a. je plně právně způsobilý s výjimkou nezletilých osob, které zastupuje jejich zákonný zástupce,
 - b. dokumenty a informace poskytnuté společnosti DelayFix za účelem plnění smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky jsou pravdivé a kompletní,
 - c. neexistují žádné zákazníkovi známé právní překážky pro uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky a pohledávka, která je předmětem smlouvy o postoupení pohledávky, není zatížena právy třetích osob,
 - d. seznámil se s podmínkami a zásadami ochrany osobních údajů. Podmínky byly zaslány na emailovou adresu určenou pro kontakt, kterou sdělil zákazník. Kromě toho zákazník prohlašuje, že byl informován, že přístup k výše uvedeným dokumentům je možný kdykoli na internetovém portálu DelayFix.com,
 - e. zavazují se, že ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy od společnosti DelayFix obdržel informaci o získání náhrady škody, sdělí číslo bankovního účtu, na který bude proveden převod částky výplaty,
2. DelayFix přísluší odměna za poskytování služeb pro zákazníka. Zákazník si je vědom, že společnost DelayFix je oprávněna odečíst svou odměnu od částky získané od Dopravce jako kompenzaci.
3. Zákazník dodá na adresu společnosti DelayFix dobrovolně na své náklady originály nebo notářsky ověřené kopie dokumentů týkajících se letu, zejména letenku, potvrzení rezervace nebo smlouvu s cestovní kanceláří a dále - podle možností - palubní lístek, stejně jako doklady potvrzující vynaložení oprávněných nákladů, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky.
4. Zákazník poskytne společnosti DelayFix dobrovolně údaje týkající se letu a informace spojené s plněním smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky nebo potřebné k jejich provedení. Údaje týkající se letu je možné poskytnout společnosti DelayFix prostřednictvím internetového portálu DelayFix.com, jiných elektronických a inforatických řešení podporovaných internetovým portálem DelayFix.com, a stejně tak prostřednictvím e-mailu a telefonu. Aktuální telefonní číslo a e-mailová adresa pro kontakt se zákazníky se nacházejí na internetovém portálu DelayFix.com.
5. Zákazník, který cestoval s nezletilým dítětem a uzavírá smlouvu nebo smlouvu o postoupení pohledávky jako právní zástupce jeho jménem a v jeho prospěch, dodá společnosti DelayFix dobrovolně a na vlastní náklady ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky rodný list dítěte nebo jiný odpovídající dokument, který prokazuje zákonné zastupování nezletilého dítěte.
6. V době platnosti smlouvy o postoupení pohledávky se zákazník zavazuje nepřijímat cestovní kupóny, šeky ani jiné služby nebo výhody nabízené Leteckými společnostmi za účelem uspokojení pohledávky.
7. V době platnosti smlouvy je zákazník povinen neprodleně informovat společnost DelayFix o tom, že Letecký Dopravce, bez účasti DelayFix, poukázal zákazníkovi prostředky za účelem uspokojení pohledávky, a také o tom, že Letecký Dopravce kontaktoval zákazníka v otázce pohledávky. Skutečnost, že Letecký Dopravce poukázal zákazníkovi prostředky za účelem uspokojení pohledávky bez účasti DelayFix, nezbavuje společnost DelayFix práva na získání odměny od zákazníka a rozdílu mezi částkou, kterou zákazníkovi vyplatil Letecký Dopravce a částkou náhrady škody.

§ 5. Povinnosti DelayFix

1. Na základě smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky učiní DelayFix všechny možné a zákonné faktické a právní kroky za účelem vymáhání kompenzace od Leteckého Dopravce, a to včetně zahájení a vedení reklamačního řízení podle pravidel stanovených Leteckým Dopravcem, smířčích kroků za účelem narovnání a vymáhání po skončení reklamačního řízení, zahájení a vedení soudního řízení a zahájení a vedení řízení o výkonu rozhodnutí v rámci právního jednání na území Evropské unie i mimo ni.
2. V případě, kdy se to ukáže jako nezbytné pro účinné vymáhání kompenzace, zahájí společnost DelayFix právní jednání, zejména pokud Letecký Dopravec neuzná reklamaci v reklamačním řízení, neodpoví na reklamaci podanou v rámci reklamačního řízení a nezaplatí kompenzaci ve lhůtě stanovené v reklamaci podané v rámci reklamačního řízení nebo přes uznání reklamace v reklamačním řízení nezaplatí kompenzaci ve lhůtě stanovené v reklamaci podané v reklamačním řízení.
3. DelayFix bude zákazníka informovat o získání kompenzace od Leteckého Dopravce ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy obdrží kompenzaci od Leteckého Dopravce a získá informace, které umožňují identifikovat zákazníka, je-li to prostředky obdržené od Leteckého Dopravce týkají. Společnost DelayFix vyzve zákazníka, aby jí sdělil číslo bankovního účtu k provedení převodu prostředků z tohoto titulu podle ustanovení smlouvy.

§ 6. Reklamační

1. Na internetovém portálu DelayFix.com je k dispozici ke stažení soubor obsahující příklad vzoru, podle něhož může zákazník podat reklamaci.
2. Zákazník může podat reklamaci následujícím způsobem:
 - a. zasláním e-mailu na e-mailovou adresu: obsluga@delayfix.com,
 - b. zasláním doporučeného dopisu nebo kurýrní zásilky na adresu: DelayFix S.A., ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, Polsko.
3. Reklamační bude posouzena ve lhůtě 14 dnů ode dne doručení reklamace do DelayFix. DelayFix poskytne zákazníkovi odpověď na reklamaci v tištěné verzi nebo na trvalém nosiči. Odpověď na reklamaci bude obsahovat vyčerpávající informace o stanovisku společnosti DelayFix k adresovaným výhradám.

§ 7. Ochrana osobních údajů

1. DelayFix je správcem osobních údajů zákazníka. DelayFix uvádí následující kontaktní údaje: ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, Polsko; email: kontakt@delayfix.com; telefonní číslo: +48 222 929 222 (zákaznický servis v češtině: +420 292 333 020).
2. DelayFix zpracovává osobní údaje v souladu s předpisy GDPR a dalšími obecně platnými předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, mj. zejména v souladu s ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů
3. DelayFix zpracovává osobní údaje zákazníka na základě:
 - a. čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR, tj. dobrovolně vyjádřeného souhlasu, pakliže byl udělen, přičemž vyjádření souhlasu není nezbytné k uzavření smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky,
 - b. čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR za účelem uzavření a plnění smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky v rozsahu nezbytném k plnění smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky,
 - c. čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR za účelem splnění zákonných povinností uložených společnosti DelayFix,
 - d. čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR pro účely vyplývající z oprávněných zájmů společnosti DelayFix, mj. přímého marketingu vlastních služeb, posuzování reklamací, vymáhání případných nároků spojených se smlouvou a smlouvou o postoupení pohledávky.
4. Sdělení osobních údajů za účelem uzavření a plnění smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky, jejichž stranou je zákazník, je dobrovolné, avšak nezbytné k dosažení tohoto účelu.
5. Příjemci osobních údajů mohou být oprávněně státní orgány na základě právních předpisů a dále třetí subjekty, mj. banky, IT dodavatelé, subjekty poskytující poštovní služby, subjekty poskytující služby v oblasti právní, personální, auditní pomoci, účetnictví, vymáhání pohledávek, daní nebo poradenské služby, subjekty vystupující v procesu vymáhání kompenzace.
6. DelayFix zpřístupní osobní údaje zákazníka třetím subjektům výhradně za splnění níže uvedených podmínek: a) pokud s tím zákazník vyjádřil souhlas; b) pokud to slouží k účelu přímo spojenému s původním účelem, pro který byly osobní údaje získány; c) pokud je to nezbytné pro přípravu,

vyjednávání nebo plnění smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky; d) pokud to vyžadují právní předpisy nebo pokud to společností DelayFix uloží správní orgán či soud.

7. Pokud DelayFix pověřit zpracováním osobních údajů další zpracovatele, budou to pouze subjekty, jež se zavazují zpracovávat tyto údaje způsobem, který zajistí splnění požadavků vymezených v GDPR a dalších předpisech použitelných při zpracování svěřených údajů a platných v době plnění smlouvy.
8. Osobní údaje získané od zákazníka za účelem spojením s uzavřením a plněním smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky jsou společností DelayFix zpracovávány po dobu plnění smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky, po dobu, jaká vyplývá z právních předpisů a po dobu nezbytnou ke stanovení, vymáhání a obhajobě před nároky z titulu plnění smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky, jak vyplývá z obecně platných právních předpisů.
9. Zákazníkovi přísluší následující práva:
 - a. právo na přístup ke svým osobním údajům,
 - b. právo na opravu svých osobních údajů,
 - c. právo na výmaz svých osobních údajů,
 - d. právo na omezení zpracování svých osobních údajů,
 - e. právo na přenositelnost svých osobních údajů,
 - f. právo podat námitku proti zpracování osobních údajů,
 - g. právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování založeného na souhlasu před jeho odvoláním,
 - h. právo podat stížnost u předsedy Úřadu na ochranu osobních údajů, pokud se domnívá, že zpracováním osobních údajů došlo k porušení předpisů na ochranu osobních údajů. Zákazník, který chce uplatnit svá práva, by měl kontaktovat společnost DelayFix za použití výše uvedených kontaktních údajů.

10. Může se stát, že osobní údaje budou poskytnuty do třetí země, avšak pouze v případě, kdy se ve třetí zemi nachází sídlo Leteckého Dopravce, jehož služeb zákazník využil. V tom případě je poskytnut nezbytné ke splnění smlouvy mezi zákazníkem a DelayFix podle čl. 49 odst. 1 písm. b) GDPR. Vedle toho DelayFix neposkytuje osobní údaje do zemí mimo EHP ani mezinárodním organizacím.

11. Zpracování osobních údajů zákazníka neprobíhá automatizovaným způsobem (ani formou profilování), který by mohl zakládat právní účinky vůči zákazníkovi nebo podobným způsobem významně ovlivnit jeho situaci.

§ 8. Ukončení a odstoupení od smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky

1. Zákazník - spotřebitel, který uzavřel smlouvu nebo smlouvu o postoupení pohledávky, může odstoupit od těchto smluv bez udání důvodu podáním příslušného prohlášení písemně nebo ve formě dokumentu právoplatně podepsaného na dálku ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky. Vzor formuláře pro odstoupení od smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávky je nedílnou součástí smluv. Neprodleně po doručení prohlášení o odstoupení od smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky společnost DelayFix zašle zákazníkovi na trvalém nosiči potvrzení o přijetí prohlášení o odstoupení od dané smlouvy. V případě, kdy zákazník odstoupí od smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky přes předchozí výslovnou žádost, aby společnost DelayFix zahájila plnění smlouvy před uplynutím lhůty na odstoupení od smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky, bude zákazník povinen uhradit náklady vynaložené společností DelayFix na reklamační řízení nebo právní jednání splněné do chvíle odstoupení od smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky, tj. částku 50 PLN bez DPH navýšenou o DPH v platné sazbě za analýzu dokumentů v rámci reklamačního řízení i právní jednání zahájené advokáty a právními poradci spolupracujícími se společností DelayFix.
2. Právo na odstoupení od smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky uvedené v odst. 1 zákazníkovi nepřisluší, pokud ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky společnost DelayFix poukázala zákazníkovi částku výplaty a zákazník vydal pokyn, aby DelayFix zahájila poskytování služeb před uplynutím výše uvedené lhůty na odstoupení od smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky a předtím vzal na vědomí informaci, že ztrácí právo na odstoupení od smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky ve chvíli, kdy společnost DelayFix smlouvu splní.
3. Společnosti DelayFix přísluší právo na vypovězení smlouvy v případě,

že nastanou okolnosti nezávislé na DelayFix, které znemožní získání kompenzace od Leteckého Dopravce (zbaví Leteckého Dopravce odpovědnosti vůči zákazníkovi nebo společnosti DelayFix), jako je např. promlčení nároku vůči Leteckému Dopravci před datem uzavření smlouvy, neúčinné nabytí pohledávky společností DelayFix způsobené tím, že zákazník postoupil pohledávku na jiný subjekt, situace, kdy zákazník cestoval zdarma nebo se slevou, která není přímo ani nepřímo dostupná ve veřejné nabídce, chybějící povinné doklady zákazníka (potvrzení rezervace, v případě změny času letu také informace o změně času letu s uvedením data, kdy tuto změnu Letecký Dopravce provedl). V případě vypovězení smlouvy společnost DelayFix informuje zákazníka o této skutečnosti neprodleně po získání informace o tom, že existují překážky, které znemožňují získání kompenzace. Prohlášení o ukončení smlouvy je zákazníkovi doručeno ve formě dokumentu právoplatně podepsaného na dálku na zadanou e-mailovou adresu zákazníka. Ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů zbavuje společnost DelayFix práva požadovat odměnu či náhradu jiných nákladů na splnění smlouvy.

4. V případě, že nastanou okolnosti nezávislé na společnosti DelayFix, které naznačují vysokou míru pravděpodobnosti, že soudní orgán vydá rozsudek, kterým zamítne přiznání kompenzace v rámci pohledávky vymáhané před soudem, je společnost DelayFix oprávněna upustit od smlouvy, aniž by zákazník musel zaplatit odměnu a vynaložené soudní a kolkové poplatky nezbytné k vymáhání kompenzace. Prohlášení o ukončení poskytování služeb a ukončení smlouvy je zákazníkovi doručeno ve formě dokumentu právoplatně podepsaného na dálku na zadanou e-mailovou adresu zákazníka. Podání výše uvedeného prohlášení je odkládací podmínkou uzavření tzv. zpětného převodu, v jehož důsledku společnost DelayFix převede zpět na zákazníka pohledávku vůči Leteckému Dopravci. Na zákazníkovi leží povinnost informovat Leteckého Dopravce o uzavření zpětného převodu ve lhůtě 7 dnů ode dne uzavření předmětné smlouvy.
5. V případě, že nastanou okolnosti nezávislé na DelayFix, které naznačují vysokou míru pravděpodobnosti, že výkon rozhodnutí vykonávacího orgánu na základě vykonávacího titulu, který získala společnost DelayFix v rámci vymáhané kompenzace, bude prohlášen za neúčinný, je společnost DelayFix oprávněna upustit od smlouvy, aniž by zákazník musel zaplatit odměnu. Prohlášení o ukončení poskytování služeb a ukončení smlouvy je zákazníkovi doručeno ve formě dokumentu právoplatně podepsaného na dálku na zadanou e-mailovou adresu zákazníka. Podání výše uvedeného prohlášení je odkládací podmínkou uzavření tzv. zpětného převodu, v jehož důsledku společnost DelayFix převede zpět na zákazníka pohledávku vůči Leteckému Dopravci. Na zákazníkovi leží povinnost informovat Leteckého Dopravce o uzavření zpětného převodu. DelayFix do 7 dnů ode dne uzavření smlouvy doručí zákazníkovi na jeho náklady originál získaného vykonávacího titulu v rámci vymáhané kompenzace.

§ 9 Ustanovení upravující pravidla pro vyplacení náhrady škody zákazníkovi.

1. Náhrada škody může být zákazníkovi vyplacena vnitrostátním bankovním převodem ELIXIR, bankovním převodem SEPA, zahraničním bankovním převodem SWIFT, poštovní poukázkou [AS6.1][KŽ6.2][KŽ6.3](není dostupné v České republice a Slovenské republice) nebo převodem Western Union. Převody se provádějí v PLN, EUR nebo CZK podle dispozice zákazníka. Pokud zákazník neuvede měnu, provádějí se převody v PLN.
2. Převod Western Union se provádí v PLN. V případě přepočtu měny, který provádí Western Union, používá Western Union měnové kurzy uvedené v podmínkách poskytování služeb společnosti Western Union.
3. V případě nutnosti vyplacení Odškodnění Klientovi bankovním převodem mimo Jednotnou oblast platby v eurech (SEPA), bude každá částka k Výplatě snížena o částku 23 PLN (5,50 EUR / 125 CZK) - tato částka nezahrnuje případné poplatky banky Klienta za převody a měnové konverze.
4. Náhrada škody je zákazníkovi vyplacena po odečtení odměny společnosti DelayFix. Zákazník obdrží tzv. částku výplaty. Platba se provádí na bankovní účet zákazníka ve lhůtě 14 dnů od data, kdy zákazník sdělil číslo bankovního účtu k provedení převodu.



ПОЛОЖЕННЯ

Положення набувають чинності з: 05.06.2025 р.

§ 1. Визначення

1. **DelayFix** - DelayFix S.A. з головним офісом у Варшаві за адресою вул. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, Польща, акціонерне товариство, зареєстроване в Реєстрі підприємців Національного судового реєстру, який веде Окружний суд столичного міста Варшава у Варшаві, XII Комерційний відділ Національного судового реєстру, під номером KRS 0000742480, NIP: 5213681825, REGON: 147493129, зі статутним капіталом у розмірі 155 820 PLN, сплаченим у повному обсязі.
1. **Правові дії** - необхідні та юридично обґрунтовані дії, вжиті DelayFix в рамках наданої послуги з метою отримання компенсації від перевізника. Ці дії вживаються у випадку, якщо авіаперевізник під час розгляду скарги: не визнав скаргу або, попри визнання скарги, не виплатив відшкодування відповідно до змісту скарги, або не відповів на скаргу і не виплатив відшкодування відповідно до змісту скарги; ці дії вживаються після розгляду скарги - незалежно від її результату - і складаються з таких дій:
 - a. досудова вимога про виплату компенсації авіаперевізником або інші дії, спрямовані на примирливе врегулювання спору до порушення судового провадження,
 - b. порушення та ведення судового розгляду,
 - c. укладення договору з авіаперевізником,
 - d. порушення та ведення виконавчого провадження.
3. **Клієнт** - фізична особа, яка уклала Договір з DelayFix.
4. **Сума виплати** - це сума, яку DelayFix перерахує на вказаний клієнтом банківський рахунок або грошовим переказом в результаті виконання Договору.
5. **Рейс** - перевезення, організоване авіаперевізником, у зв'язку з яким клієнт має право вимагати компенсації відповідно до положень Регламенту 261/2004.
6. **Відшкодування** - частина компенсації, отриманої від авіаперевізника, з якої DelayFix відраховує винагороду, а потім виплачує клієнту, після здійснення цього відрахування, у вигляді суми виплати.
7. **Політика конфіденційності** - інформаційний документ, що визначає, як DelayFix збирає та використовує персональні дані клієнтів, доступний на сайті: <https://delayfix.com/polityka-prywatnosci>.
8. **Процедура розгляду скарги** - процедура, ініційована DelayFix в рамках надання послуги, до початку судового розгляду, що складається зі скарги авіаперевізнику щодо неправомірного виконання або невиконання зобов'язань за договором перевезення перед клієнтом у вигляді відмови в посадці, скасування або тривалої затримки рейсу, разом з вимогою до авіаперевізника виплатити компенсацію. У випадку рейсу, який виконується за маршрутом, де місця відправлення або прибуття розташовуються на території Республіки Польща, або авіаперевізник має зареєстрований офіс на території Республіки Польща, процедура розгляду скарг здійснюється відповідно до статті 205с Закону від 3 липня 2002 року - Авіаційне право.
9. **Авіаперевізник** - перевізник Спільноти, який вилітає з аеропорту, розташованого на території держави-члена Європейського Союзу, або з третьої країни до держави-члена, а також перевізник, який не є перевізником Спільноти, але виконує рейс з держави-члена до третьої країни, з дійсною ліцензією на проведення діяльності, який виконує або має намір виконувати рейс згідно з договором, укладеним з пасажиром.
10. **Скарга** - заява, подана клієнтом до DelayFix, в якій клієнт висловлює занепокоєння щодо послуг, що надаються DelayFix.
11. **Компенсація** - грошова сума, отримана DelayFix від авіаперевізника як: 1) відшкодування, що підлягає виплаті відповідно до положень Регламенту 261/2004, фіксовані ставки якої вказані в ньому, і яка в певних випадках належить авіапасажирам у разі відмови в посадці, скасування або тривалої затримки рейсу (у зв'язку з рішенням Європейського Суду в об'єднаних справах C-402/07 та C-432/07), або 2) як відшкодування обґрунтованих витрат, понесених клієнтом у зв'язку з відмовою в посадці, скасуванням або тривалою затримкою рейсу, що підлягає виплаті відповідно до положень Регламенту 261/2004. Компенсація може виникати в результаті визнання

авіаперевізником претензій, поданих DelayFix на етапі процедури розгляду скарги або судових дій, внаслідок рішення суду, мирової угоди, укладеної з авіаперевізником (незалежно від етапу, на якому вона була укладена), або рішення адміністративного органу. Компенсація не включає такі кошти, отримані від авіаперевізника, як: законні відсотки за затримку, судові витрати, витрати на юридичне представництво в суді та виконавче провадження. Кошти, зазначені в попередньому реченні, належать компанії DelayFix. . Зазначені фінансові кошти належать компанії DelayFix, оскільки саме вона несла відповідні витрати під час провадження.

12. **Положення** - дані правила доступні на сайті: <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
13. **GDPR** - Регламент (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року 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).
14. **Регламент 261/2004** - Регламент (ЄС) № 261/2004 Європейського Парламенту та Ради від 11 лютого 2004 року, що встановлює загальні правила компенсації та допомоги пасажиром у разі відмови в посадці, скасування або тривалої затримки рейсів та скасовує Регламент (ЄС) № 295/91.
15. **Договір** - договір між клієнтом і DelayFix щодо надання DelayFix послуги клієнту, що полягає у вимозі компенсації від перевізника.
16. **Договір відступлення права вимоги** - договір між клієнтом і DelayFix, предметом якого є передача DelayFix права вимоги клієнта до авіаперевізника. Він укладається з метою впорядкування процесу пред'явлення претензій до авіаперевізника, що здійснюється від імені клієнта згідно з Договором.
17. **Обґрунтовані витрати** - витрати, понесені клієнтом у зв'язку з відмовою в посадці або скасуванням чи тривалою затримкою рейсу, відшкодування яких клієнт може вимагати від авіаперевізника відповідно до чинного законодавства.
18. **Право вимоги** - вимога клієнта до авіаперевізника за відмову в посадці, скасування або тривалої затримки рейсу, відповідно до чинного законодавства.
19. **Винагорода** - винагорода DelayFix за надані клієнту послуги, що сплачується у випадках, зазначених у Договорі, та у розмірі, визначеному в ньому, включаючи податок на додану вартість (ПДВ).

§ 2. Умови використання сайту DelayFix.com

1. У Положеннях визначаються технічні вимоги, необхідні для використання сайту DelayFix.com, та процедури, пов'язані з укладанням договорів з DelayFix з використанням засобів дистанційного зв'язку.
2. Інтернет-портал DelayFix.com та форми, доступні на порталі DelayFix.com, дозволяють клієнту укласти з Delayfix.com за допомогою дистанційного зв'язку Договір та Договір відступлення права вимоги.
3. Для того, щоб користуватися порталом DelayFix.com та формами, що доступні на інтернет-порталі DelayFix.com, необхідно відповідати наступним технічним вимогам:
 - a. наявність комп'ютера або мобільного пристрою з доступом до Інтернету та належним чином налаштованого браузеру, що дозволяє відображення HTML-файлів;
 - b. наявність активного, належним чином налаштованого облікового запису електронної пошти.
4. Використання порталу DelayFix.com та форм на порталі DelayFix.com є безплатним.
5. DelayFix зберігає на комп'ютері клієнта за попередньою згодою клієнта файли cookie, які необхідні для укладення Договору або Договору відступлення права вимоги. Файли, завантажені на комп'ютер клієнта, не впливають на конфігурацію операційної системи або програмного забезпечення і можуть бути видалені в будь-який момент.
6. Клієнт може в будь-який момент видалити розміщені файли cookie або заблокувати розміщення файлів cookie за допомогою опцій, доступних у його браузері.
7. Укладення з DelayFix Договору або Договору відступлення права вимоги здійснюється шляхом вираження клієнтом свого бажання укласти Договір або Договір відступлення права вимоги за допомогою:
 - a. електронного пристрою, підключеного до Інтернету, та

полягає у введенні підпису у відповідному полі форми на сайті DelayFix.com за допомогою комп'ютерної миші або сенсорної панелі), або

- b. у разі укладення договору відповідно до польського або чеського законодавства клієнт власноруч підписує договір або договір про відступлення права вимоги (цесії) та передає компанії DelayFix за допомогою засобів дистанційного зв'язку копії (скановані копії) власноруч підписаних документів або надсилає електронною поштою заяву про те, що ознайомився зі змістом наданих документів та погоджується з ними. У разі укладення договору відповідно до словацького законодавства клієнт власноруч підписує договір або договір про відступлення права вимоги (цесії) та передає компанії DelayFix за допомогою засобів дистанційного зв'язку копії (скановані копії) власноруч підписаних документів

- з поданням таких даних, як: назва авіакомпанії, номер рейсу, дата рейсу, місце відправлення, місце прибуття, аеропорт пересадки, тип порушення (відмова в посадці, скасування рейсу, тривала затримка), тривалість затримки прибуття в пункт призначення, причина відмови в посадці, скасування рейсу або тривалої затримки, ім'я, прізвище, адреса електронної пошти, контактний номер телефону.

8. Клієнт має право відмовитися від договору про користування послугами порталу DelayFix.com (договору про надання електронних послуг) протягом 14 днів з моменту його акцептації (першого входу на портал DelayFix.com), без пояснення причин та будь-яких витрат у зв'язку з цим. Для того, щоб скористатися своїм правом на відмову, слід повідомити DelayFix про рішення відмовитися від договору про надання електронних послуг за допомогою односторонньої заяви, надісланої електронною поштою на адресу: obsługa@delayfx.com.
9. Відмова від договору про надання електронних послуг не означає розірвання або відмову від Договору або Договору відступлення права вимоги, укладеного клієнтом з DelayFix, як зазначено в § 1 Положень.

§ 3. Укладення Договору та Договору відступлення права вимоги

1. У разі укладення Договору або Договору відступлення права вимоги за допомогою форми на сайті DelayFix.com, клієнт отримує на вказану адресу електронної пошти Положення, Договір і Договір відступлення права вимоги разом з інформаційними пунктами, необхідними для укладення договору, а також посилання з адресою сторінки на сайті DelayFix.com, на якій можна зробити заяву про намір клієнта укласти Договір або Договір відступлення права вимоги.
2. Дія клієнта щодо подання вищезазначеної заяви фіксується на порталі DelayFix.com із зазначенням дати, години та IP-адреси, з якої відбулася подія. Клієнт отримує зворотне підтвердження укладення Договору або Договору відступлення права вимоги на вказану електронну адресу.
3. При укладанні Договору або Договору відступлення права вимоги у визначеній законом документальній формі клієнт отримує на вказану адресу електронної пошти посилання на вебсайт DelayFix.com, де клієнт може висловити свою волю на укладення Договору або Договору відступлення права вимоги, поставивши свій підпис за допомогою комп'ютерної миші або сенсорної панелі у відповідному полі.
4. Якщо договір укладається відповідно до польського або чеського законодавства, договір або договір про відступлення права вимоги (цесії) може бути укладений у письмовій формі. У такому випадку клієнт несе витрати, пов'язані з надсиланням до компанії DelayFix підписаного ним договору або договору про відступлення права вимоги (цесії). Якщо договір укладається відповідно до польського або чеського законодавства, договір або договір про відступлення права вимоги (цесії) може бути укладений у письмовій формі з власноручним підписом клієнта. У такому випадку витрати на надсилання документа до компанії DelayFix несе клієнт, який підписав цей документ.
5. Договір або Договір відступлення права вимоги може бути укладений у письмовій формі. У такому випадку клієнт несе витрати на доставляння до DelayFix підписаного клієнтом документа Договору або Договору відступлення права вимоги. Укладення Договору або Договору відступлення права вимоги відбувається, коли пошта або кур'єрська служба доставляє лист до DelayFix. DelayFix надсилає підтвердження укладення Договору або Договору відступлення

права вимоги на вказану електронну адресу.

- Під час прийняття Умов та укладення Договору та Договору відступлення права вимоги клієнт може надати згоду на маркетингову діяльність DelayFix, що полягає у надсиланні комерційної інформації електронною поштою на вказану адресу електронної пошти або SMS на вказаний контактний номер телефону, а також у телефонному контакті з використанням телекомунікаційного термінального обладнання та систем автоматичного виклику в розумінні Закону від 16 липня 2004 р. - Закон про телекомунікації, використовуючи наданий контактний номер телефону. Згода надається окремо для кожної форми маркетингової діяльності та може бути відкликана в будь-який час. Детальна інформація про обробку персональних даних та способи реалізації прав, наданих положеннями GDPR, міститься в Політиці конфіденційності.

§ 4. Заяви та зобов'язання клієнта

- Згідно з Договором або Договором відступлення права вимоги, клієнт заявляє, що:
 - має повну правоздатність, за винятком неповнолітніх, яких представляє законний представник,
 - документи та інформація, надані DelayFix для виконання Договору або Договору відступлення права вимоги, є правдивими та повними,
 - не існує відомих клієнту юридичних перешкод для укладення Договору або Договору відступлення права вимоги, а право вимоги, що є предметом Договору відступлення права вимоги, не обтяжене правами третіх осіб,
 - ознайомився з Положеннями та Політикою конфіденційності. Положення були надіслані на вказану клієнтом електронну адресу. Крім того, клієнт заявляє, що був проінформований про те, що вищезгадані документи можуть бути доступні в будь-який час на вебсайті DelayFix.com,
 - зобов'язується протягом 30 днів з дати отримання від DelayFix інформації про отримання компенсації надати номер банківського рахунку для перерахування суми виплати,
- DelayFix має право на винагороду за надання послуг клієнту. Клієнт усвідомлює, що DelayFix має право вирахувати свою винагороду з суми, отриманої від перевізника як компенсація.
- Клієнт добровільно, своїм коштом, доставляє на адресу DelayFix оригінали або нотаріально засвідчені копії документів, що стосуються рейсу, зокрема авіаквитка, підтвердження бронювання або договору з туристичним агентством та - якщо можливо - посадкового талона, а також документи, що підтверджують несення обґрунтованих витрат, протягом 14 днів з дати укладення Договору та Договору відступлення права вимоги.
- Клієнт добровільно надає DelayFix дані щодо рейсу та інформацію, що стосується або необхідна для виконання Договору або Договору відступлення права вимоги. Дані щодо рейсу можуть бути надані DelayFix через портал DelayFix.com, інші електронні та IT-рішення, що підтримуються порталом DelayFix.com, а також електронною поштою та телефоном. Актуальний номер телефону та адресу електронної пошти для зв'язку з клієнтами можна знайти на сайті DelayFix.com.
- Клієнт, який подорожує з неповнолітньою дитиною та укладає Договір або Договір відступлення права вимоги від її імені та від імені її законного опікуна, зобов'язаний протягом 14 днів з моменту укладення Договору та Договору відступлення права вимоги добровільно та власним коштом надати DelayFix свідоцтво про народження дитини або інший відповідний документ, що є підставою для встановлення законної опіки над неповнолітньою дитиною.
- Протягом строку дії Договору відступлення права вимоги клієнт зобов'язується не приймати ваучери на проїзд, чеки або інші пільги чи переваги, що пропонуються йому авіаперевізниками в рахунок погашення права вимоги.
- Протягом терміну дії Договору клієнт зобов'язаний негайно повідомити DelayFix про те, що авіаперевізник, минаючи DelayFix, перерахував кошти клієнту в рахунок задоволення права вимоги, а також про те, що авіаперевізник зв'язався з клієнтом щодо права вимоги. Той факт, що авіаперевізник перерахував клієнту кошти на задоволення права вимоги, минаючи DelayFix, не позбавляє DelayFix права на отримання від клієнта винагороди та різниці між сумою, виплаченою клієнту авіаперевізником, і сумою компенсації.

§ 5. Зобов'язання DelayFix

- Відповідно до Договору та Договору відступлення права вимоги, DelayFix вживає всіх можливих та дозволених законом фактичних та юридичних дій для вимоги про компенсацію від авіаперевізника, включаючи ініціювання та проведення процедури розгляду скарги на умовах, встановлених авіаперевізником, примирення сторін та дії щодо стягнення боргів після завершення процедури розгляду скарги, ініціювання та проведення судового провадження, а також ініціювання та проведення виконавчого провадження в рамках судових дій, що вживаються на території Європейського Союзу та за його межами.
- У випадку, якщо це виявиться необхідним для ефективного стягнення компенсації, DelayFix вживатиме правових заходів, зокрема, якщо авіаперевізник не приймає скаргу в рамках процедури розгляду скарг, не відповідає на скаргу, подану в рамках процедури розгляду скарг, та не виплачує компенсацію в строки, зазначені в скарзі, поданій в рамках процедури розгляду скарг, або, попри прийняття скарги в рамках процедури розгляду скарг, не виплачує компенсацію в строки, зазначені в скарзі, поданій в рамках процедури розгляду скарг.
- DelayFix інформує клієнта про отримання компенсації від авіаперевізника протягом 14 днів з моменту отримання компенсації від авіаперевізника та отримання інформації, що дозволяє ідентифікувати клієнта, якому належать кошти, отримані від авіаперевізника. DelayFix просить клієнта вказати номер банківського рахунку для переказу коштів, відповідно до положень Договору.

§ 6. Скарги

- На вебсайті DelayFix.com доступний для завантаження файл, що містить шаблон, за яким клієнт може подати Скаргу.
- Клієнт може подати скаргу наступним чином:
 - надіславши електронного листа на адресу електронної пошти: obsluga@delayfix.com,
 - надіславши рекомендованим листом або кур'єрською службою на адресу: DelayFix S.A. вул. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Варшава.
- Скарги розглядаються протягом 14 днів з моменту отримання скарги DelayFix. DelayFix надає клієнту відповідь на скаргу на папері або іншому постійному носії. Відповідь на Скаргу містить вичерпну інформацію щодо позиції DelayFix в справі поданих заперечень.

§ 7. Захист персональних даних

- DelayFix є адміністратором персональних даних клієнта. DelayFix надає наступні контактні дані: вул. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Варшава; e-mail: kontakt@delayfix.com; номер телефону: +48 222 929 222 (обслуговування клієнтів чеською мовою: +420 292 333 020).
- Компанія DelayFix обробляє персональні дані відповідно до положень GDPR, а також інших загальнообов'язкових нормативно-правових актів щодо захисту персональних даних, зокрема відповідно до положень Закону про захист персональних даних.
- DelayFix обробляє персональні дані клієнта на підставі:
 - стаття 6 п. 1a GDPR, тобто добровільна згода, якщо вона надана, згідно з якою висловлення згоди не є необхідним для укладення Договору та Договору відступлення права вимоги,
 - статті 6 п. 1b GDPR з метою укладення та виконання Договору та Договору відступлення права вимоги, в обсязі, необхідному для виконання Договору та Договору відступлення права вимоги,
 - стаття 6 п. 1c GDPR для виконання юридичних зобов'язань, покладених на DelayFix,
 - стаття 6 п. 1f GDPR для цілей, що впливають із законних інтересів DelayFix, включаючи: безпосередній маркетинг власних послуг, розгляд скарг, вжиття можливих претензій, пов'язаних з Договором та Договором відступлення права вимоги,
- Надання персональних даних з метою укладення та виконання Договору та Договору відступлення права вимоги, стороною якого є клієнт, є добровільним, але необхідним для реалізації цієї мети.
- Одержувачами даних можуть бути уповноважені законом державні

органи та треті суб'єкти, включаючи, банки, постачальників IT-послуг, постачальників поштових послуг, суб'єктів, що надають юридичні, кадрові, аудиторські, бухгалтерські послуги, послуги зі стягнення боргів, податкові або консультативні послуги, а також суб'єктів, що беруть участь у процесі вимоги про компенсацію.

6. DelayFix передаватиме персональні дані клієнта третім суб'єктам лише за умови дотримання перелічених нижче умов: а) якщо клієнт надав свою згоду; б) якщо це служить прямій меті, пов'язаній з первісною метою, для якої були отримані персональні дані; с) якщо це необхідно для підготовки, ведення переговорів або виконання Договору та Договору відступлення права вимоги; д) якщо це вимагається законом або DelayFix зобов'язаний адміністративним органом або судом зробити це.
7. Якщо DelayFix доручає обробку персональних даних обробникам, це будуть лише ті суб'єкти, які зобов'язуються обробляти ці дані таким чином, щоб забезпечити дотримання вимог, зазначених у GDPR, а також в інших положеннях, що застосовуються до обробки довірених даних та чинні під час виконання Договору.
8. Персональні дані, отримані від клієнта з метою укладення та виконання Договору та Договору відступлення права вимоги, обробляються DelayFix протягом періоду виконання Договору та Договору відступлення права вимоги, а також протягом періоду, що впливає з положень закону, і протягом періоду, необхідного для встановлення, пред'явлення або захисту від претензій, що випливають з виконання Договору та Договору відступлення права вимоги, що випливають із загальнозастосовних положень законодавства.
9. Клієнт має наступні права:
 - a. право на доступ до змісту своїх даних,
 - b. право на виправлення своїх даних,
 - c. право на видалення своїх даних,
 - d. право обмежити обробку своїх даних,
 - e. право на перенесення своїх даних,
 - f. право заперечувати проти обробки даних
 - g. право відкликати згоду на обробку своїх даних у будь-який час. Відкликання згоди не впливає на обробку, яка була здійснена до відкликання,
 - h. право подати скаргу голові Управління з питань захисту персональних даних, якщо клієнт вважає або підозрює, що обробка персональних даних порушує закон про захист даних. Щодо реалізації прав, клієнт повинен зв'язатися з DelayFix, використовуючи контактні дані, вказані вище.
10. Може статися так, що персональні дані будуть передані в третій країні, але тільки в тому випадку, якщо зареєстрований офіс авіаперевізника, послугами якого користується клієнт, розташовується в третій країні. Така передача необхідна для виконання Договору між клієнтом і DelayFix відповідно до статті 49 п. 1b GDPR. Крім того, DelayFix не передає персональні дані в країни за межами ЄЄЗ або міжнародним організаціям.
11. Персональні дані клієнта не обробляються автоматизованим способом (включаючи профілювання), що може мати будь-які правові наслідки для клієнта або аналогічним чином суттєво вплинути на його ситуацію.

§ 8. Розірвання та відмова від Договору та Договору відступлення права вимоги

1. Клієнт, який є споживачем і уклав Договір або Договір відступлення права вимоги, може відмовитися від цих договорів без пояснення причин, подавши відповідну заяву в письмовій або документальній формі протягом 14 днів з дати укладення Договору або Договору відступлення права вимоги. Типова форма відмови від Договору та Договору відступлення права вимоги є обов'язковою частиною договорів. DelayFix надсилає клієнту підтвердження отримання заяви про відмову від Договору або Договору відступлення права вимоги на твердому носії негайно після отримання заяви про відмову від Договору. У випадку, якщо клієнт відмовляється від Договору або Договору відступлення права вимоги попри те, що попередньо подав прохання до DelayFix продовжити виконання Договору до закінчення терміну відмови від Договору або Договору відступлення права вимоги, клієнт буде зобов'язаний покрити витрати, понесені DelayFix на розгляд скарги або юридичні дії, здійснені до моменту відмови від Договору або Договору відступлення права вимоги, а

саме суму в розмірі 50 злотих нетто плюс застосовна ставка ПДВ за аналіз документів в рамках процедури розгляду скарги та юридичних дій, проведених адвокатами, які співпрацюють з DelayFix.

2. Право на відмову від Договору або Договору відступлення права вимоги, зазначене у пункті 1, не поширюється на клієнта, якщо протягом 14 днів з дати укладення Договору або Договору відступлення права вимоги DelayFix перерахувала клієнту суму виплати, і клієнт звернувся до DelayFix з проханням розпочати надання послуг до закінчення вищезазначеного терміну для відмови від Договору або Договору відступлення права вимоги та попередньо визнав втрату права на відмову від Договору або Договору відступлення права вимоги після виконання Договору DelayFix.
3. DelayFix має право розірвати Договір у разі настання незалежних від DelayFix обставин, які перешкоджають отриманню компенсації від авіаперевізника (звільняють авіаперевізника від відповідальності перед клієнтом або DelayFix), таких як: закінчення строку позовної давності вимоги до авіаперевізника до дати укладення Договору, нездатність DelayFix ефективно набути права вимоги у зв'язку з перевідступом клієнтом права вимоги іншому суб'єкту, обставина, що клієнт подорожував безкоштовно або за зниженим тарифом, який прямо або опосередковано не є загальнодоступним, брак у клієнта необхідних документів (підтвердження бронювання, у випадку зміни часу польоту - також інформації про зміну часу польоту із зазначенням дати, коли авіаперевізнак вніс таку зміну). У разі розірвання Договору, DelayFix повідомить клієнта, як тільки стане відомо про існування перешкод, що унеможливають виплату компенсації. Заява про розірвання Договору надсилається клієнту в документальній формі на вказану ним адресу електронної пошти. Розірвання Договору з вищезазначених причин позбавляє DelayFix права вимагати винагороду або відшкодування інших витрат на виконання Договору.
4. У разі виникнення незалежних від DelayFix обставин, що свідчать про високу ймовірність винесення судовим органом рішення про відмову у виплаті компенсації за правом вимоги, поданим до національного або іноземного суду, DelayFix має право розірвати Договір без стягнення з клієнта витрат на виплату винагороди, а також понесених судових витрат та зборів, необхідних для отримання компенсації. Заява про відмову від послуги та розірвання Договору доставляється клієнту в документальній формі на вказану клієнтом адресу електронної пошти. Подання вищезазначеної заяви є попередньою умовою для укладення так званої зворотної цесії, в результаті якої DelayFix передає право вимоги проти авіаперевізника назад клієнту. Клієнт зобов'язаний повідомити авіаперевізника про перевідступ протягом 7 днів з моменту укладення відповідного Договору.
5. У разі виникнення незалежних від DelayFix обставин, що свідчать про високу ймовірність неефективності виконавчого провадження, яке здійснюється національним або іноземним виконавчим органом на підставі виконавчого документа, отриманого DelayFix в рамках заявленої компенсації, DelayFix має право розірвати Договір без стягнення з клієнта витрат на виплату винагороди. Заява про відмову від послуги та розірвання Договору доставляється клієнту в документальній формі на вказану клієнтом адресу електронної пошти. Подання вищезазначеної заяви є попередньою умовою для укладення так званої зворотної цесії, в результаті якої DelayFix передає право вимоги проти авіаперевізника назад клієнту. Відповідальність за інформування авіаперевізника про укладання зворотної цесії лежить на клієнті. DelayFix зобов'язується протягом 7 днів з моменту укладення Договору передати клієнту його коштом оригінал виконавчого документа, отриманого в рамках заявленої компенсації.

§ 9 Положення, що регулюють виплату компенсації Клієнту

1. Виплата компенсації клієнту може бути здійснена: внутрішнім банківським переказом ELIXIR, банківським переказом SEPA, банківським переказом SWIFT, поштовим переказом (недоступним у Чеській Республіці) або переказом Western Union. Перекази здійснюються в PLN, EUR або CZK, відповідно до рішення клієнта. Якщо клієнт не вказує валюту, перекази здійснюються в PLN.
2. Перекази Western Union здійснюються в PLN. У разі конвертації валют, яку здійснює Western Union, Western Union застосовує обмінні курси, зазначені в умовах надання послуг Western Union.
3. Якщо необхідно виплатити клієнту компенсацію банківським

переказом за межами Єдиного європейського платіжного простору (SEPA), кожна сума виплати буде зменшена на 23 злотих (5,50 євро/125 чеських крон) - ця сума не враховує можливу комісію банку клієнта за переказ та конвертацію валюти.

4. Компенсація виплачується клієнту після вирахування винагороди DelayFix. Клієнт отримує так звану суму виплати. Виплата здійснюється на банківський рахунок клієнта протягом 14 днів після того, як клієнт вкаже номер банківського рахунку для переказу.



Obchodné podmienky

Tieto obchodné podmienky sú platné od 5.6.2025.

§ 1. Definície

1. **DelayFix** - DelayFix S.A. (a. s.) so sídlom vo Varšave: ul. Ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, Poľsko, zapísaná v Národnom súdnom registri vedenom Okresným súdom pre hlavné mesto Varšava vo Varšave, XII. hospodársky odbor Národného súdného registra, pod číslom KRS 0000742480, NIP (IČ DPH): 5213681825, REGON (IČO): 147493129, so základným imaním vo výške 155 820 PLN splateným v plnej výške.
2. **Právne úkony** - nevyhnutné a oprávnené úkony vykonávané spoločnosťou DelayFix v rámci poskytovanej služby za účelom získania kompenzácie od Dopravcu. Tieto úkony sa vykonávajú v prípade, keď Letecký dopravca v reklamačnom konaní reklamáciu neuznal, alebo aj napriek jej uznaniu neuhradil kompenzáciu v súlade s obsahom reklamácie, alebo na reklamáciu nereagoval a kompenzáciu neuhradil; ide o úkony vykonávané po ukončení reklamačného konania bez ohľadu na jeho výsledok, ktoré zahŕňajú najmä:
 - a. predžalobnú výzvu Leteckému dopravcovi na úhradu kompenzácie alebo iné úkony smerujúce k zmierlivému riešeniu sporu pred začatím súdneho konania,
 - b. začatie a vedenie súdneho konania,
 - c. uzavretie dohody s Leteckým dopravcom,
 - d. začatie a vedenie exekučného konania.
3. **Zákazník** - fyzická osoba, ktorá uzavrela zmluvu so spoločnosťou DelayFix.
4. **Suma na výplatu** - suma, ktorú DelayFix poukáže Zákazníkovi prevodom na ním uvedený bankový účet alebo poukážkou ako výsledok splnenia zmluvy.
5. **Let** - preprava organizovaná Leteckým dopravcom, v súvislosti s ktorou je Zákazník oprávnený domáhať sa náhrady škody na základe ustanovení nariadenia č. 261/2004.
6. **Náhrada škody** - časť kompenzácie získanej od Leteckého dopravcu, z ktorej spoločnosť DelayFix odpočíta svoju odmenu a následne zostávajúcu sumu vyplatí Zákazníkovi vo forme Sumy na výplatu.
7. **Zásady ochrany osobných údajov** - informačný dokument, ktorý upravuje spôsob získavania a spracúvania osobných údajov zákazníkov spoločnosti DelayFix a je dostupný na stránke <https://delayfix.com/politykaprywatnosci>.
8. **Reklamačné konanie** - konanie realizované v rámci služby, ktoré začína spoločnosť DelayFix a predchádza vykonaniu Právnych úkonov. Spočíva v zaslaní reklamácie Leteckému dopravcovi z dôvodu nesprávneho plnenia alebo neplnenia povinností vyplývajúcich zo zmluvy o leteckej preprave voči Zákazníkovi v dôsledku odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia letu alebo jeho významného meškania spolu s výzvou Leteckému dopravcovi na zaplatenie kompenzácie. V prípade letu na trase, ktorej miesto odletu alebo priletu sa nachádza na území Poľskej republiky, alebo ak má Letecký dopravca sídlo na území Poľskej republiky, sa reklamačné konanie vedie podľa čl. 205c zákona Poľskej republiky z 3. júla 2002 - Letecký zákon (Prawo lotnicze).
9. **Letecký dopravca** - dopravca Spoločenstva prevádzkujúci let z letiska nachádzajúceho sa na území členského štátu Európskej únie alebo z tretej krajiny do členského štátu, ako aj dopravca, ktorý nie je dopravcom Spoločenstva, ale vykonáva let z členského štátu do tretej krajiny, je držiteľom platnej prevádzkovej licencie a vykonáva alebo má v úmysle vykonať let na základe zmluvy uzatvorenej s cestujúcim.
10. **Reklamácia** - podanie, ktoré Zákazník zasiela spoločnosti DelayFix a v ktorom uplatňuje svoje výhrady týkajúce sa služieb poskytovaných spoločnosťou DelayFix.
11. **Kompenzácia** - peňažná suma, ktorú spoločnosť DelayFix získa od Leteckého dopravcu ako: 1) náhradu škody podľa ustanovení nariadenia č.

261/2004, ktoré stanovuje paušálne sadzby tejto náhrady, pričom táto náhrada patrí za určitých okolností cestujúcim leteckých spoločností z dôvodu odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia letu alebo jeho významného meškania (v nadväznosti na rozsudok Súdneho dvora Európskej únie v spojených veciach C-402/07 a C-432/07), alebo 2) náhradu oprávnených nákladov vynaložených Zákazníkom v súvislosti s odmietnutím nástupu na palubu, zrušením letu alebo jeho významným meškaním, ktorá patrí podľa ustanovení nariadenia č. 261/2004. Kompenzácia môže vyplývať z uznania nárokov uplatnených spoločnosťou DelayFix zo strany Leteckého dopravcu vo fáze reklamačného konania alebo Právnych úkonov, z rozhodnutia súdu, z dohody uzatvorenej s Leteckým dopravcom (bez ohľadu na štádium, v ktorom bola uzatvorená), alebo z rozhodnutia správneho orgánu. Kompenzácia nezahŕňa tieto plnenia získané od Leteckého dopravcu: zákonné úroky z omeškania, trovy súdneho konania, trovy právneho zastúpenia v súdnom konaní ani v exekučnom konaní. Plnenia uvedené v predchádzajúcej vete patria spoločnosti DelayFix. Finančné prostriedky uvedené v predchádzajúcej vete patria spoločnosti DelayFix, keďže táto spoločnosť tieto náklady znášala počas konania.

12. **Podmienky** - tieto obchodné podmienky, ktoré sú zverejnené na adrese <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
13. **GDPR** - nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
14. **Nariadenie č. 261/2004** - nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá náhrad a pomoci cestujúcim v leteckej doprave v prípade odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91.
15. **Zmluva** - zmluva uzatvorená medzi Zákazníkom a spoločnosťou DelayFix, ktorej predmetom je poskytovanie služby spoločnosťou DelayFix pre Zákazníka spočívajúcej vo vymáhaní kompenzácie od Leteckého dopravcu.
16. **Zmluva o postúpení pohľadávky** - zmluva uzatvorená medzi Zákazníkom a spoločnosťou DelayFix, ktorej predmetom je postúpenie pohľadávky Zákazníka voči Leteckému dopravcovi na spoločnosť DelayFix. Táto zmluva sa uzatvára s cieľom urýchliť uplatňovanie nárokov voči Leteckému dopravcovi, ktoré spoločnosť DelayFix vykonáva pre Zákazníka na základe Zmluvy.
17. **Oprávnené náklady** - náklady vynaložené Zákazníkom v súvislosti s odmietnutím nástupu na palubu, zrušením letu alebo jeho veľkým meškaním, ktorých náhradu môže Zákazník požadovať od Leteckého dopravcu podľa platných právnych predpisov.
18. **Pohľadávka** - pohľadávka patriaca Zákazníkovi voči Leteckému dopravcovi z dôvodu odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia letu alebo jeho veľkého meškania podľa platných právnych predpisov.
19. **Odmena** - odmena patriaca spoločnosti DelayFix za služby poskytnuté Zákazníkovi v prípadoch uvedených v Zmluve a vo výške v nej stanovenej vrátane dane z pridanej hodnoty (DPH).

§ 2. Podmienky používania internetového portálu DelayFix.com

1. Podmienky upravujú technické požiadavky nevyhnutné na používanie internetového portálu DelayFix.com a postup pri uzatváraní zmluvy so spoločnosťou DelayFix prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku. .
2. Internetový portál DelayFix.com a formuláre zverejnené na internetovom portáli DelayFix.com umožňujú Zákazníkovi uzatvoriť so spoločnosťou DelayFix prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku Zmluvu a Zmluvu o postúpení pohľadávky.
3. Na používanie internetového portálu DelayFix.com a formulárov zverejnených na internetovom portáli DelayFix.com musia byť splnené tieto technické požiadavky:
 - a. počítač alebo mobilné zariadenie s pripojením na internet a správne nakonfigurovaným webovým prehliadačom umožňujúcim zobrazovanie súborov HTML;
 - b. aktívny a správne nakonfigurovaný e-mailový účet.
4. Používanie internetového portálu DelayFix.com a formulárov zverejnených na internetovom portáli DelayFix.com je bezplatné.
5. Spoločnosť DelayFix po predchádzajúcom súhlase Zákazníka ukladá do jeho zariadenia súbory cookies, ktoré sú nevyhnutné na uzatvorenie Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky. Súbory uložené v zariadení

Zákazníka nemajú vplyv na konfiguráciu operačného systému ani softvéru a možno ich kedykoľvek odstrániť.

6. Zákazník môže kedykoľvek odstrániť uložené súbory cookies alebo zakázať ich ukladanie prostredníctvom nastavení svojho webového prehliadača.
7. Zmluva alebo Zmluva o postúpení pohľadávky so spoločnosťou DelayFix sa uzatvára tak, že Zákazník prejaví vôľu uzatvoriť Zmluvu alebo Zmluvu o postúpení pohľadávky niektorým z týchto spôsobov:
 - a. prostredníctvom elektronického zariadenia pripojeného na internet tak, že v príslušnom poli formulára na internetovom portáli DelayFix.com vyplní podpis pomocou počítačovej myši alebo touchpadu, alebo
 - b. ak sa Zmluva uzatvára podľa poľského alebo českého právneho poriadku, Zákazník vlastnoručne podpíše Zmluvu alebo Zmluvu o postúpení pohľadávky a doručí spoločnosti DelayFix prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku fotokópiu (sken) vlastnoručne podpísaných dokumentov alebo zašle e-mailom vyhlásenie, že sa oboznámil s obsahom doručených dokumentov a súhlasí s nimi. V prípade, že sa Zmluva uzatvára podľa slovenského právneho poriadku, Zákazník vlastnoručne podpíše Zmluvu alebo Zmluvu o postúpení pohľadávky a doručí spoločnosti DelayFix prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku fotokópiu (sken) vlastnoručne podpísaných dokumentov;

- s uvedením týchto údajov: názov leteckej spoločnosti, číslo letu, dátum letu, miesto odletu, miesto priletu, prestupné letisko, druh vzniknutej nepravidelnosti letu (odmietnutie nástupu na palubu, zrušenie letu, veľké meškание letu), dĺžka meškания pri dosiahnutí cieľového miesta, dôvod odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia letu alebo veľkého meškания letu, meno, priezvisko, e-mailová adresa a kontaktné telefónne číslo.

8. Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy o používaní služieb internetového portálu DelayFix.com (zmluvy o poskytovaní elektronických služieb) v lehote 14 dní odo dňa jej uzatvorenia (prvého prihlásenia na internetový portál DelayFix.com), a to aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti uhradiť náklady s tým spojené. Na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy musí Zákazník informovať spoločnosť DelayFix o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy o poskytovaní elektronických služieb jednostranným vyhlásením zaslaným e-mailom na adresu: obsługa@delayfix.com.
9. Odstúpenie od zmluvy o poskytovaní elektronických služieb neznamená ukončenie ani odstúpenie od Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky uzatvorenej medzi Zákazníkom a spoločnosťou DelayFix podľa § 1 týchto Podmienok.

§ 3. Uzatvorenie Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky

1. V prípade uzatvorenia Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky prostredníctvom formulára na internetovom portáli DelayFix.com budú Zákazníkovi na ním uvedenú e-mailovú adresu zaslané Podmienky, Zmluva a Zmluva o postúpení pohľadávky spolu s informačnými doložkami požadovanými pri uzatváraní zmluvy, ako aj odkaz na webovú stránku portálu DelayFix.com, prostredníctvom ktorej môže Zákazník prejavíť vôľu uzatvoriť Zmluvu a Zmluvu o postúpení pohľadávky. Prejav vôľe Zákazníka podľa predchádzajúceho odseku sa zaznamenáva na internetovom portáli DelayFix.com spolu s dátumom, časom a IP adresou, z ktorej bol vykonaný. Na e-mailovú adresu uvedenú Zákazníkom bude zaslané potvrdenie o uzatvorení Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky.
2. Ak sa Zmluva alebo Zmluva o postúpení pohľadávky uzatvára vo forme dokumentu platne podpísaného na diaľku v zmysle príslušných právnych predpisov, bude Zákazníkovi na jeho e-mailovú adresu zaslaný odkaz na webovú stránku portálu DelayFix.com, prostredníctvom ktorej môže prejavíť vôľu uzatvoriť Zmluvu alebo Zmluvu o postúpení pohľadávky vyplnením podpisu v príslušnom poli pomocou počítačovej myši alebo touchpadu.
3. V prípade uzatvorenia Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky prostredníctvom leadového formulára na internetovom portáli DelayFix.com, po poskytnutí kontaktných údajov počas telefonického hovoru alebo prostredníctvom SMS správy, bude Zákazníkovi na ním uvedenú e-mailovú adresu doručená správa obsahujúca Podmienky, Zmluvu a Zmluvu o postúpení pohľadávky spolu s informačnými doložkami požadovanými pri uzatváraní zmluvy. K uzatvoreniu Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky dochádza odoslaním fotokópie (skenu) vlastnoručne podpísaného dokumentu. Po zaevidovaní predmetného e-mailu od Zákazníka spoločnosť DelayFix zašle na uvedenú e-mailovú adresu potvrdenie o uzatvorení Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky.

4. V prípade, že sa Zmluva uzatvára podľa poľského alebo českého právneho poriadku, je možné Zmluvu alebo Zmluvu o postúpení pohľadávky uzatvoriť aj v písomnej forme. V takom prípade Zákazník hradí poštovné za doručenie ním podpísaného dokumentu Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky spoločnosti DelayFix. V prípade, že sa Zmluva uzatvára podľa slovenského právneho poriadku, je možné Zmluvu alebo Zmluvu o postúpení pohľadávky uzatvoriť aj písomne s vlastnoručným podpisom Zákazníka. V takom prípade náklady na zaslanie dokumentu spoločnosti DelayFix znáša Zákazník, ktorý tento dokument podpísal. Uzatvorenie Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky nastáva okamihom doručenia listovej alebo kuriérskej zásielky spoločnosti DelayFix. Spoločnosť DelayFix zašle na e-mailovú adresu uvedenú Zákazníkom potvrdenie o uzatvorení Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky.
5. Pri prijímaní Podmienok a uzatváraní Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky môže Zákazník vyjadriť súhlas s marketingovou činnosťou spoločnosti DelayFix, ktorá spočíva v zasielaní obchodných informácií prostredníctvom e-mailu na ním uvedenú e-mailovú adresu alebo formou SMS na uvedené číslo kontaktného telefónu, ako aj pri telefonickom kontakte s použitím koncových telekomunikačných zariadení a automatických volacích systémov v zmysle poľského zákona z 16. júla 2004 o telekomunikáciách, a to na uvedené číslo kontaktného telefónu. Súhlas sa udeľuje pre každú formu marketingovej činnosti samostatne a možno ho kedykoľvek odvolať. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov a o výkone práv podľa nariadenia GDPR sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov.

§ 4. Vyhlásenia a povinnosti Zákazníka

1. V rámci Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky Zákazník vyhlasuje, že:
 - a. má plnú spôsobilosť na právne úkony, s výnimkou maloletých osôb zastúpených ich zákonným zástupcom,
 - b. dokumenty a informácie poskytnuté spoločnosti DelayFix na účely plnenia Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky sú pravdivé a úplné,
 - c. nie sú mu známe žiadne právne prekážky brániace uzatvoreniu Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky a pohľadávka, ktorá je predmetom Zmluvy o postúpení pohľadávky, nie je zatažená právami tretích osôb,
 - d. oboznámil sa s Podmienkami a so Zásadami ochrany osobných údajov. Podmienky boli zaslané na e-mailovú adresu určenú na kontakt, ktorú Zákazník poskytol. Zákazník zároveň vyhlasuje, že bol informovaný o tom, že prístup k uvedeným dokumentom je možný kedykoľvek prostredníctvom internetového portálu DelayFix.com,
 - e. zaväzuje sa, že do 30 dní odo dňa, keď od spoločnosti DelayFix dostane informáciu o získaní náhrady škody, oznámi číslo bankového účtu, na ktorý má byť poukázaná Suma na výplatu.
2. Spoločnosti DelayFix patrí odmena za poskytovanie služieb Zákazníkovi. Zákazník berie na vedomie, že spoločnosť DelayFix je oprávnená odpočítavať svoju odmenu zo sumy získanej od Dopravcu ako kompenzácia.
3. Zákazník dobrovoľne a na vlastné náklady doručí spoločnosti DelayFix originály alebo úradne osvedčené kópie dokumentov týkajúcich sa letu, najmä letenku, potvrdenie rezervácie alebo zmluvu s cestovnou kanceláriou a podľa možnosti aj palubný lístok, ako aj doklady preukazujúce vznik oprávnených nákladov, a to do 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky.
4. Zákazník dobrovoľne poskytne spoločnosti DelayFix údaje týkajúce sa letu a informácie súvisiace s plnením Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky alebo potrebné na ich vykonanie. Údaje týkajúce sa letu možno spoločnosti DelayFix poskytnúť prostredníctvom internetového portálu DelayFix.com, iných elektronických a informačných riešení podporovaných internetovým portálom DelayFix.com, ako aj prostredníctvom e-mailu a telefónu. Aktuálne telefónne číslo a e-mailová adresa určené na kontakt so Zákazníkmi sú uvedené na internetovom portáli DelayFix.com.
5. Zákazník, ktorý cestoval s maloletým dieťaťom a uzatvára Zmluvu alebo Zmluvu o postúpení pohľadávky ako jeho zákonný zástupca v jeho mene a v jeho prospech, dobrovoľne a na vlastné náklady doručí spoločnosti DelayFix do 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky rodný list dieťaťa alebo iný zodpovedajúci dokument preukazujúci jeho oprávnenie zastupovať maloleté dieťa.
6. Počas trvania Zmluvy o postúpení pohľadávky sa Zákazník zaväzuje ne-

prijímať cestovné poukážky, šeky ani iné služby alebo plnenia ponúkané Leteckými dopravcami na uspokojenie Pohľadávky.

7. Počas trvania Zmluvy je Zákazník povinný bezodkladne informovať spoločnosť DelayFix o tom, že Letecký dopravca bez účasti spoločnosti DelayFix poukázal Zákazníkovi finančné prostriedky na uspokojenie Pohľadávky, ako aj o tom, že ho Letecký dopravca kontaktoval vo veci Pohľadávky. Skutočnosť, že Letecký dopravca poukázal Zákazníkovi finančné prostriedky na uspokojenie Pohľadávky bez účasti spoločnosti DelayFix, nezbavuje spoločnosť DelayFix práva na odmenu od Zákazníka ani na rozdiel medzi sumou vyplatenou Zákazníkovi Leteckým dopravcom a výškou náhrady škody.

§ 5. Povinnosti DelayFix

1. Na základe Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky spoločnosť DelayFix vykoná všetky možné a zákonné skutkové a právne úkony na účely vymáhania kompenzácie od Leteckého dopravcu, vrátane začatia a vedenia reklamačného konania podľa pravidiel stanovených Leteckým dopravcom, vykonania zmierovacích úkonov smerujúcich k mimosúdnomu urovnaniu sporu a vymáhania nároku po skončení reklamačného konania, ako aj začatia a vedenia súdneho konania a exekučného konania v rámci Právnych úkonov na území Európskej únie aj mimo nej.
2. Ak sa to ukáže ako nevyhnutné na účinné vymáhanie kompenzácie, spoločnosť DelayFix začne vykonávať Právne úkony, najmä ak Letecký dopravca reklamáciu v reklamačnom konaní neuzná, neodpovie na reklamáciu podanú v rámci reklamačného konania a neuhradí kompenzáciu v lehote stanovenej v reklamácií podanej v rámci reklamačného konania alebo napriek uznaniu reklamácie kompenzáciu v tejto lehote neuhradí.
3. DelayFix bude Zákazníka informovať o získaní kompenzácie od Leteckého dopravcu do 14 dní odo dňa jej prijatia od Leteckého dopravcu a získania informácií, ktoré umožňujú identifikovať Zákazníka, ktorého sa prijaté finančné prostriedky týkajú. Spoločnosť DelayFix vyzve Zákazníka, aby jej oznámil číslo bankového účtu, na ktorý majú byť v súlade s ustanoveniami Zmluvy prevedené príslušné finančné prostriedky.

§ 6. Reklamácie

1. Na internetovom portáli DelayFix.com je na stiahnutie dostupný súbor obsahujúci vzor reklamácie, podľa ktorého môže Zákazník podať reklamáciu.
2. Zákazník môže podať reklamáciu týmito spôsobmi:
 - a. zaslaním e-mailu na adresu: obsluga@delayfix.com,
 - b. zaslaním doporučeného listu alebo kuriérskej zásielky na adresu: DelayFix S.A., ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, Poľsko.
3. Reklamácia bude vybavená do 14 dní odo dňa jej doručenia spoločnosti DelayFix. Spoločnosť DelayFix poskytne Zákazníkovi odpoveď na reklamáciu v listinnej podobe alebo na trvanlivom nosiči. Odpoveď na reklamáciu bude obsahovať úplné informácie o stanovisku spoločnosti DelayFix k uplatneným výhradám.

§ 7. Ochrana osobných údajov

1. Spoločnosť DelayFix je prevádzkovateľom osobných údajov Zákazníka. Kontaktné údaje spoločnosti DelayFix sú: ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, Poľsko; e-mail: kontakt@delayfix.com; telefónne číslo: +48 222 929 222 (zákaznícky servis v češtine: +420 292 333 020).
2. DelayFix spracúva osobné údaje v súlade s nariadením GDPR a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi ochranu osobných údajov, najmä v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane osobných údajov.
3. DelayFix spracúva osobné údaje Zákazníka na základe:
 - a. čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR, t. j. na základe dobrovoľne udeleného súhlasu, ak bol udelený, pričom udelenie súhlasu nie je nevyhnutnou podmienkou na uzatvorenie Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky,
 - b. čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR, na účely uzatvorenia a plnenia Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky v rozsahu nevyhnutnom na ich plnenie,
 - c. čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR, na účely splnenia zákonných povinností uložených spoločnosti DelayFix,
 - d. čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR, na účely oprávnených záujmov

spoločnosti DelayFix, najmä priameho marketingu vlastných služieb, vybavovania reklamácií a uplatňovania prípadných nárokov súvisiacich so Zmluvou a Zmluvou o postúpení pohľadávky.

4. Poskytnutie osobných údajov na účely uzatvorenia a plnenia Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky, ktorých zmluvnou stranou je Zákazník, je dobrovoľné, avšak nevyhnutné na dosiahnutie uvedeného účelu.
5. Prijemcami osobných údajov môžu byť oprávnené orgány verejnej moci na základe právnych predpisov, ako aj tretie osoby, najmä banky, poskytovatelia IT služieb, poskytovatelia poštových služieb, subjekty poskytujúce právne, personálne, auditorské, účtovné, služby v oblasti vymáhania pohľadávok, daňové alebo poradenské služby, ako aj subjekty vystupujúce v procese vymáhania kompenzácie.
6. Spoločnosť DelayFix sprístupní osobné údaje Zákazníka tretím osobám výlučne za splnenia jednej z nasledujúcich podmienok: a) Zákazník na to udelil súhlas; b) je to potrebné na účel priamo súvisiaci s pôvodným účelom, na ktorý boli osobné údaje získané; c) je to nevyhnutné na prípravu, uzatvorenie alebo plnenie Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky; d) vyžadujú to právne predpisy alebo to spoločnosť DelayFix uložil príslušný správny orgán alebo súd.
7. Ak spoločnosť DelayFix poverí spracúvaním osobných údajov ďalších sprostredkovateľov, budú to výhradne subjekty, ktoré sa zaviazujú spracúvať tieto údaje spôsobom zabezpečujúcim splnenie požiadaviek stanovených v GDPR a v ďalších predpisoch uplatniteľných na spracúvanie zverených údajov a platných v čase plnenia Zmluvy.
8. Osobné údaje získané od Zákazníka na účely súvisiace s uzatvorením a plnením Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky spracúva spoločnosť DelayFix po dobu trvania Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky, po dobu stanovenú právnymi predpismi, ako aj po dobu nevyhnutnú na určenie, uplatnenie a obhajobu nárokov vyplývajúcich z plnenia Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
9. Zákazníkovi prislúchajú tieto práva:
 - a. právo na prístup k svojim osobným údajom,
 - b. právo na opravu osobných údajov,
 - c. právo na vymazanie osobných údajov,
 - d. právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
 - e. právo na prenosnosť osobných údajov,
 - f. právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov,
 - g. právo kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase pred jeho odvolaním.
 - h. Zákazník má taktiež právo podať sťažnosť predsedovi Úradu na ochranu osobných údajov, ak sa domnieva, že spracúvaním osobných údajov došlo k porušeniu predpisov o ochrane osobných údajov. Zákazník, ktorý chce uplatniť svoje práva, by mal kontaktovať spoločnosť DelayFix prostredníctvom vyššie uvedených kontaktných údajov.
10. Osobné údaje môžu byť poskytnuté do tretej krajiny, avšak iba v prípade, ak sa v tejto tretej krajine nachádza sídlo Leteckého dopravcu, ktorého služby Zákazník využil. V takom prípade je poskytnutie nevyhnutné na plnenie Zmluvy medzi Zákazníkom a spoločnosťou DelayFix podľa čl. 49 ods. 1 písm. b) GDPR. Spoločnosť DelayFix zároveň neposkytuje osobné údaje do krajín mimo EHP ani medzinárodným organizáciám.
11. Spracúvanie osobných údajov Zákazníka sa nevykonáva automatizovaným spôsobom (ani formou profilovania), ktorý by mohol zakladať právne účinky voči Zákazníkovi alebo ho iným obdobným spôsobom významne ovplyvniť.

§ 8. Ukončenie a odstúpenie od Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky

1. Zákazník - spotrebiteľ, ktorý uzatvoril Zmluvu alebo Zmluvu o postúpení pohľadávky, môže od týchto zmlúv odstúpiť bez uvedenia dôvodu podaním príslušného vyhlásenia písomne alebo vo forme dokumentu platne podpísaného na diaľku v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky. Vzor formulára na odstúpenie od Zmluvy a Zmluvy o postúpení pohľadávky tvorí neoddeliteľnú súčasť zmlúv. Bezodkladne po doručení vyhlásenia o odstúpení od Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky spoločnosť DelayFix zašle Zákazníkovi na trvanlivom nosiči potvrdenie o prijatí tohto vyhlásenia. V prípade, že Zákazník odstúpi od Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky napriek predchádzajúcej výslovnej žiadosti, aby spoločnosť DelayFix začala s plnením Zmluvy pred uplynutím lehoty na odstúpenie,

je Zákazník povinný uhradiť náklady vynaložené spoločnosťou DelayFix na reklamačné konanie alebo právne úkony vykonané do okamihu odstúpenia, a to vo výške 50 PLN bez DPH zvýšenej o DPH v platnej sadzbe, za analýzu dokumentov v rámci reklamačného konania a právne úkony vykonané advokátmi a právnymi poradcami spolupracujúcimi so spoločnosťou DelayFix.

2. Právo na odstúpenie od Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky uvedené v odseku 1 Zákazníkovi neprináleží, ak spoločnosť DelayFix v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky poukázala Zákazníkovi Sumu na výplatu a Zákazník dal pokyn, aby spoločnosť DelayFix začala poskytovať služby pred uplynutím tejto lehoty, a zároveň bol predtým oboznámený s tým, že stráca právo na odstúpenie od Zmluvy alebo Zmluvy o postúpení pohľadávky v okamihu jej úplného splnenia zo strany spoločnosti DelayFix.
3. Spoločnosť DelayFix prináleží právo vypovedať Zmluvu v prípade, že nastanú okolnosti nezávislé od spoločnosti DelayFix, ktoré znemožnia získanie kompenzácie od Leteckého dopravcu (zbavujú Leteckého dopravcu zodpovednosti voči Zákazníkovi alebo spoločnosti DelayFix), ako napríklad premlčanie nároku voči Leteckému dopravcovi pred dátumom uzatvorenia Zmluvy, neúčinné nadobudnutie pohľadávky spoločnosťou DelayFix spôsobené tým, že Zákazník postúpil pohľadávku na iný subjekt, situácia, keď Zákazník cestoval bezplatne alebo so zľavou, ktorá nie je priamo ani nepriamo dostupná vo verejnej ponuke, alebo chýbajúce povinné doklady Zákazníka (potvrdenie rezervácie, v prípade zmeny časov letu aj informácie o zmene časov letu s uvedením dátumu, kedy túto zmenu Letecký dopravca vykonal). V prípade vypovedania Zmluvy spoločnosť DelayFix informuje Zákazníka o tejto skutočnosti bezodkladne po tom, ako získa informáciu o existencii prekážok, ktoré znemožňujú získanie kompenzácie. Vyhlásenie o ukončení Zmluvy je Zákazníkovi doručené vo forme dokumentu platne podpísaného na diaľku na e-mailovú adresu uvedenú Zákazníkom. Ukončenie Zmluvy z vyššie uvedených dôvodov zbavuje spoločnosť DelayFix práva požadovať odmenu alebo náhradu iných nákladov spojených s plnením Zmluvy.
4. V prípade, že nastanú okolnosti nezávislé od spoločnosti DelayFix, ktoré naznačujú vysokú pravdepodobnosť, že súdny orgán vydá rozsudok zamietajúci priznanie kompenzácie v rámci pohľadávky uplatňovanej pred súdom, je spoločnosť DelayFix oprávnená odstúpiť od Zmluvy bez toho, aby bol Zákazník povinný uhradiť odmenu a vynaložené súdne a kolkové poplatky potrebné na vymáhanie kompenzácie. Vyhlásenie o ukončení poskytovania služieb a ukončení Zmluvy je Zákazníkovi doručené vo forme dokumentu platne podpísaného na diaľku na e-mailovú adresu uvedenú Zákazníkom. Podanie uvedeného vyhlásenia je odkladacou

podmienkou uzatvorenia tzv. spätného prevodu, v dôsledku ktorého spoločnosť DelayFix prevedie späť na Zákazníka pohľadávku voči Leteckému dopravcovi. Zákazník je povinný informovať Leteckého dopravcu o uzatvorení spätného prevodu v lehote 7 dní odo dňa uzatvorenia príslušnej zmluvy.

5. V prípade, že nastanú okolnosti nezávislé od spoločnosti DelayFix, ktoré naznačujú vysokú mieru pravdepodobnosti, že výkon rozhodnutia exekučného orgánu na základe exekučného titulu, ktorý získala spoločnosť DelayFix v rámci vymáhanej kompenzácie, bude vyhlásený za neúčinný, je spoločnosť DelayFix oprávnená odstúpiť od Zmluvy bez toho, aby bol Zákazník povinný uhradiť odmenu. Vyhlásenie o ukončení poskytovania služieb a ukončení Zmluvy je Zákazníkovi doručené vo forme dokumentu platne podpísaného na diaľku na e-mailovú adresu uvedenú Zákazníkom. Podanie uvedeného vyhlásenia je odkladacou podmienkou uzatvorenia tzv. spätného prevodu, v dôsledku ktorého spoločnosť DelayFix prevedie späť na Zákazníka pohľadávku voči Leteckému dopravcovi. Zákazník je povinný informovať Leteckého dopravcu o uzatvorení spätného prevodu. Spoločnosť DelayFix do 7 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy doručí Zákazníkovi na jeho náklady originál získaného exekučného titulu v rámci vymáhanej kompenzácie.

§ 9 Ustanovenia upravujúce pravidlá vyplatenia náhrady škody Zákazníkovi.

1. Náhrada škody môže byť Zákazníkovi vyplatená vnútroštátnym bankovým prevodom ELIXIR, bankovým prevodom SEPA, zahraničným bankovým prevodom SWIFT, poštovou poukážkou (nie je dostupná v Českej republike a Slovenskej republike) alebo prevodom Western Union. Prevod sa vykonáva v PLN, EUR alebo CZK podľa dispozície Zákazníka. Ak Zákazník neuvedie menu, prevod sa vykoná v PLN.
2. Prevod Western Union sa vykonáva v PLN. V prípade prepočtu meny, ktorý vykonáva Western Union, sa používajú kurzové sadzby uvedené v podmienkach poskytovania služieb spoločnosti Western Union.
3. V prípade potreby vyplatenia Odškodnenia Klientovi bankovým prevodom mimo Jednotnej oblasti platieb v eurách (SEPA) bude každá Suma na výplatu znížená o sumu 23 PLN (5,50 EUR / 125 CZK) - táto suma nezahŕňa prípadné poplatky banky Klienta za prevody a menové konverzie.
4. Náhrada škody je Zákazníkovi vyplatená po odpočítaní odmeny spoločnosti DelayFix. Zákazník obdrží tzv. Sumu na výplatu. Platba sa vykoná na bankový účet Zákazníka v lehote 14 dní odo dňa, keď Zákazník oznámil číslo bankového účtu na uskutočnenie prevodu.