



REGULAMIN

Regulamin obowiązuje od dnia:
05.06.2025

§ 1. Definicje

1. DelayFix – DelayFix S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000742480, NIP: 5213681825, REGON: 147493129 o kapitale zakładowym w wysokości 155.820 PLN opłaconym w całości.
2. 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:
 - a. przedsądowym wezwaniu Przewoźnika Lotniczego do zapłaty Rekompensaty lub innych działaniach zmierzających do koncyliacyjnego rozwiązania sporu przed zainicjowaniem postępowania sądowego,
 - b. wszczęciu i prowadzeniu postępowania sądowego,
 - c. zawarciu ugody z Przewoźnikiem Lotniczym,
 - d. wszczęciu i prowadzeniu postępowania egzekucyjnego.
3. Klient – osoba fizyczna, która zawarła Umowę z DelayFix.
4. Kwota Wypłaty - kwota jaką DelayFix prześle Klientowi na wskazany przez niego rachunek bankowy lub przekazem w wyniku wykonania Umowy.
5. Lot – przewóz organizowany przez Przewoźnika Lotniczego, w związku, z którym Klient uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania na podstawie przepisów Rozporządzenia 261/2004.
6. Odszkodowanie – część Rekompensaty uzyskanej od Przewoźnika Lotniczego, z którą DelayFix potrąca Wynagrodzenie i następnie wypłaca Klientowi, po dokonaniu tego potrącenia, w postaci Kwoty Wypłaty.
7. Polityka Prywatności – dokument informacyjny określający sposób pobierania i wykorzystywania danych osobowych Klientów DelayFix dostępny na stronie: <https://delayfix.com/polityka-privatnosci>.
8. 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.
9. 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.
10. Reklamacja – wystąpienie skierowane przez Klienta do DelayFix, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez DelayFix.
11. 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 C-402/07 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 Działania 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 zdaniu poprzednim należne są DelayFix.

12. Regulamin – niniejszy regulamin dostępny na stronie: <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
13. 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).
14. 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.
15. Umowa – umowa zawarta pomiędzy Klientem a DelayFix w przedmiocie wykonywania przez DelayFix na rzecz Klienta usługi polegającej na dochodzeniu od Przewoźnika Rekompensaty.
16. 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.
17. 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.
18. Wierzytelność – wierzytelność przysługująca Klientowi wobec Przewoźnika Lotniczego z tytułu odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
19. 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

1. 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.
2. Portal internetowy DelayFix.com oraz formularze udostępnione w portalu internetowym DelayFix.com umożliwiają Klientowi zawarcie z Delayfix.com za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość Umowy oraz Umowy Przelewu Wierzytelności.
3. W celu skorzystania z portalu internetowego DelayFix.com oraz formularzy udostępnionych w portalu internetowym DelayFix.com niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a. posiadanie komputera lub urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu oraz poprawnie skonfigurowaną przeglądarką internetową umożliwiającą wyświetlanie plików HTML;
 - b. posiadanie aktywnego, poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.
4. Korzystanie z portalu internetowego DelayFix.com oraz z formularzy w portalu internetowym DelayFix.com jest nieodpłatne.
5. 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.
6. Klient może w każdej chwili usunąć umieszczone pliki cookie lub zablokować umieszczanie plików cookie za pomocą opcji dostępnych w jego przeglądarce internetowej.
7. Zawarcie z DelayFix Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności następuje 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
 - b. złożenia przez Klienta własnoręcznego podpisu na dokumencie Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności oraz doręczenia do DelayFix za

pomocą środków porozumiewania się na odległość fotokopii (skanu) podpisanych własnoręcznie dokumentów lub wystanie zwrotnej wiadomości e-mail zawierającej oświadczenie o zapoznaniu się z treścią otrzymanych dokumentów i ich akceptacji;

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

8. 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@delayfx.com.
9. 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 e-mail 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 zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności przy użyciu formularza leadowego znajdującego się na portalu internetowym DelayFix.com, po podaniu danych kontaktowych w trakcie rozmowy telefonicznej lub za pośrednictwem SMS, Klient otrzymuje na podany adres e-mail wiadomość zawierającą Regulamin, Umowę i Umowę Przelewu Wierzytelności wraz z klauzulami informacyjnymi wymaganymi do zawarcia umowy. Do zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności dochodzi wskutek odesłania fotokopii (skanu) własnoręcznie podpisanego dokumentu lub zwrotnej wiadomości e-mail zawierającej oświadczenie o zapoznaniu się z treścią dokumentów i ich akceptacji. Po zarejestrowaniu przedmiotowej wiadomości e-mail od Klienta, DelayFix przesyła na podany adres e-mail potwierdzenie zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności.
5. Umowa lub Umowa Przelewu Wierzytelności mogą być zawarte w formie pisemnej. W takim wypadku Klient ponosi koszt doręczenia do DelayFix podpisanego przez siebie dokumentu Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności. 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.
6. 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 handlowych 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 Wierzytelności są prawdziwe i kompletne,
 - c. nie istnieją znane Klientowi przeszkody prawne do zawarcia Umowy lub Umowy Przelewu Wierzytelności, a Wierzytelność stanowiąca przedmiot Umowy Przelewu Wierzytelności nie jest obciążona prawami osób trzecich,
 - d. zapoznał się z Regulaminem i Polityką Prywatności. Regulamin został przesłany 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,
 - e. zobowiązuje się, w terminie 30 dni od przekazania mu przez DelayFix informacji o uzyskaniu Odszkodowania, do wskazania numeru rachunku bankowego do wykonania przelewu Kwoty Wypłaty,
2. DelayFix przysuguje 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 poświadczone 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 wypłaconą 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 Lotniczego, polubowne działania concyliacyjne i windykacyjne po zakończeniu Postępowania Reklamacyjnego, wszczęcie i prowadzenie postępowania sądowego oraz wszczęcie i prowadzenie postępowania egzekucyjnego w ramach Działania Prawnych podejmowanych na i poza terytorium Unii Europejskiej.
2. 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.

3. 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 wysłanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej: obsługa@delayfix.com,
 - b. poprzez wysłanie 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 powszechnie obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony

danych osobowych, w tym w szczególności zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).

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 ciążyących 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 podstawie przepisów prawa oraz podmioty trzecie, m.in. banki, dostawcy IT, podmioty świadczące usługi pocztowe, podmioty świadczące usługi z zakresu 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 wpływając na jego 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 Działania 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 zarządał 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 (zwalnijące 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 bezskuteczności 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. Wypłata Odszkodowania na rzecz Klienta może nastąpić: krajowym przelewem bankowym ELIXIR, przelewem bankowym SEPA, zagranicznym przelewem bankowym SWIFT, przekazem pocztowym (nieдоступne 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 Wypłaty 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 Wypłaty. 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

The terms and conditions are effective from: 05.06.2025

§ 1. Definitions

1. DelayFix - DelayFix S.A., a joint stock company with its registered office in Warsaw at ul. ks. Ignacego

Skorupki 5, 00-546 Warsaw, registered in the National Court Register kept by the District Court for the Capital City of Warsaw in Warsaw, 12th Commercial Division of the National Court Register under KRS number 0000742480, TIN: 5213681825, REGON [National Business Registry Number]: 147493129 with the share capital of PLN 155,820 paid in full.

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 mentioned in the previous sentence are due to DelayFix.
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. the Customer putting his/her own signature on the Contract or the Claims Assignment Contract and delivering to DelayFix by means of distance communication a photocopy (scan) of the documents signed in his/her own hand or sending a return e-mail containing a statement that he/she has read and accepts the content of the documents received;
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. The Contract or the Claims Assignment Contract may be concluded in writing. In such a case, the Customer shall bear the cost of delivery to DelayFix

of the Contract or the Claims Assignment Contract document signed by the Customer. The Contract or the Claims Assignment Contract shall be concluded at the time of their delivery by postal or courier service to DelayFix. DelayFix shall send a confirmation of the conclusion of the Contract or the Claims Assignment Contract to the email address provided.

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: obsługa@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 Warsaw; 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 legislation, including in particular the Act of 10 May 2018 on the protection of personal data (Journal of Laws of 2019, item 1781, as amended).
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 assistance, 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.

§ 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.
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 e-mail 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.

§ 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

1. 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.

2. Právní jednání – nezbytné a oprávněné úkony prováděné společností DelayFix v rámci poskytované služby za účelem získání kompenzace od Dopravce. Tyto úkony se provádějí v případě, kdy Letecký Dopravce v reklamačním řízení neuznal reklamaci nebo přes její uznání nezaplatil kompenzaci podle znění reklamace nebo nezareagoval na reklamaci a nezaplatil kompenzaci podle znění reklamace; jedná se o úkony provedené po skončení reklamačního řízení bez ohledu na jeho výsledek, které spočívají v následujícím:
 - a. předžalobní výzva Leteckého Dopravce k zaplacení kompenzace nebo jiné jednání směřující ke smírnému řešení sporu před zahájením soudního řízení,
 - b. zahájení a vedení soudního řízení,
 - c. uzavření dohody s Leteckým Dopravcem,
 - d. zahájení a vedení řízení o výkonu rozhodnutí.
3. Zákazník – fyzická osoba, která uzavřela smlouvu s DelayFix.
4. Částka výplaty – částka, kterou DelayFix poukáže zákazníkovi převodem na jím uvedený bankovní účet nebo poukázkou jako výsledek splnění smlouvy.
5. Let – přeprava zorganizovaná Leteckým Dopravcem, z jejíhož důvodu je zákazník oprávněn domáhat se náhrady škody na základě ustanovení nařízení 261/2004.
6. 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.
7. 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/polityka-pryvatnosci>.
8. Reklamační řízení – řízení realizované v rámci služby, zahájené společností DelayFix, které předchází zahájení právního jednání a spočívá v zaslání reklamace Leteckému Dopravci z důvodu nenáležitého 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 přiletu 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).

9. Letecký Dopravce – dopravce Společenství odlétající z letiště, které se nachází na území členského státu Evropské unie nebo odlétající 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.
10. Reklamace – podání, které zákazník zasílá společnosti DelayFix a v němž hlásí své výhrady týkající se služeb poskytovaných společností DelayFix.
11. 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 přísluší společnosti DelayFix.
12. Podmínky – tyto podmínky, které jsou zveřejněny na adrese <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
13. 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).
14. 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.

15. Smlouva – smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností DelayFix ve věci provedení služby společností DelayFix pro zákazníka, která spočívá ve vymáhání kompenzace od Leteckého Dopravce.
16. 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 uzavírána za účelem urychlení postupu při uplatňování nároků u Leteckého Dopravce, který se uskutečňuje pro zákazníka na základě smlouvy.
17. 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.
18. Pohledávka – pohledávka příslušející zákazníkovi od Leteckého Dopravce z důvodu odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letu podle platných právních předpisů.
19. 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

1. Podmínky stanoví technické požadavky nezbytné k používání internetového portálu DelayFix.com a postupy spojené s uzavřením smlouvy se společností DelayFix pomocí prostředků dálkové komunikace. .
2. Internetový portál DelayFix.com a formuláře zveřejněné na internetovém portálu DelayFix.com umožňují zákazníkovi uzavřít pomocí prostředků dálkové komunikace se společností DelayFix.com smlouvu a smlouvu o postoupení pohledávky.
3. K použití internetového portálu DelayFix.com a formulářů zveřejněných na internetovém portálu DelayFix.com musí být splněny následující technické požadavky:
 - a. počítač nebo mobilní zařízení s připojením k internetu a správně nakonfigurovaný webový prohlížeč umožňující zobrazování HTML souborů;
 - b. aktivní, správě nakonfigurovaný e-mailový účet.

4. Používání internetového portálu DelayFix.com a formulářů na internetovém portálu DelayFix.com je zdarma.
5. 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.
6. Zákazník může kdykoli vymazat uložené soubory cookie nebo zakázat jejich ukládání s pomocí dostupných možností jeho webového prohlížeče.
7. 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:
 - a. 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. zákazník vlastnoručně 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;
 - s uvedením následujících údajů: název letecké společnosti, číslo letu, datum letu, místo odletu, místo příletu, přestupní letiště, typ vzniklé nepravdivosti 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, e-mail, 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: obsługa@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 podmínek.

§ 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 zákazníkovi 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 polských 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 nebo e-mailu s prohlášením, že se zákazník seznámil se zněním dokumentů a přijímá je. 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. Smlouvu nebo smlouvu o postoupení pohledávky je možné uzavřít písemně. V takovém případě zákazník hradí poštovné za doručení jím podepsaného dokumentu smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky společnosti DelayFix.

Uzavření smlouvy nebo smlouvy o postoupení pohledávky nastává ve chvíli, kdy je listovní nebo kurýrní zásilka doručena společnosti 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 e-mailovou 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. zavazuje 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 kancelář 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 infromatických 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, nezabavuje 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, smírčích 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 Dopravce 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, jehož se 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. Reklamace

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: obsługa@delayfix.com,
 - b. zasláním doporučeného dopisu nebo kurýrní zásilkou na adresu: DelayFix S.A., ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, Polsko.
3. Reklamace 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; e-

mail: 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 ze dne 10. května 2018 o ochraně osobních údajů (Sb. Polské republiky č. 1781/2019, ve znění pozd. předp.).
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 oprávněné 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 společnost DelayFix uložil správní orgán či soud.
7. Pokud DelayFix pověří zpracováním osobních údajů další zpracovatele, budou to pouze subjekty, jež se zaváží 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 spojeným 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 polského 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 poskytnutí 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 nepřísluší, 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 časů letu také informace o změně časů 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 polským či zahraničním 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 polského nebo zahraničního 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.

zákazníkovi.

1. Náhrada škody může být zákazníkovi vyplacena vnitrostátním bankovním převodem ELIXIR, bankovním převodem SEPA, zahraničním bankovním převodem SWIFT, poštovní poukázkou (**není dostupné v České 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.

§ 9 Ustanovení upravující pravidla pro vyplacení náhrady škody