

PL

## REGULAMIN

Regulamin obowiązuje od dnia 01.03.2022

### § 1. Definicje

- 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.
- Działania Prawne** – wszelkie działania dozwolone prawem podjęte przez DelayFix w ramach wykonywanej Usługi, niezbędne do uzyskania Rekompensaty w przypadku, gdy Przewoźnik Lotniczy w Postępowaniu Reklamacyjnym: nie uznał reklamacji albo pomimo uznania reklamacji nie zapłacił Rekompensaty w terminie określonym w reklamacji na wskazany w reklamacji rachunek bankowy DelayFix albo nie odpowiedział na reklamację i w terminie określonym w reklamacji nie zapłacił Rekompensaty na wskazany w reklamacji rachunek bankowy DelayFix, w tym w szczególności działania podjęte po zakończeniu Postępowania Reklamacyjnego - bez względu na jego efekt - polegające na:
  - wszczęciu i prowadzeniu postępowania sądowego,
  - zawarciu ugody z Przewoźnikiem Lotniczym,
  - wszczęciu i prowadzeniu postępowania egzekucyjnego.
- Klient Nowy** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zaakceptowała Warunki i nabywa Usługę.
- Klient Powracający** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która w okresie ostatnich 24 miesięcy podpisała Umowę z DelayFix i która zaakceptowała Warunki i ponownie nabywa Usługę.
- Klient Nowy i Klient Powracający w dalszej części Regulaminu zwani łącznie **Klientem**, chyba, że wprost wskazano inaczej.
- Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z DelayFix czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Lot** – lot organizowany przez Przewoźnika Lotniczego, w związku z którym Klient uprawniony jest do dochodzenia należnego mu Roszczenia.

EN

## REGULATIONS

These regulations are valid from 01.03.2022

### § 1. Definitions

- DelayFix** – DelayFix S.A., a joint stock company with its registered office in Warsaw at ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warsaw, entered into the Register of Business Entities of the National Court Register kept by the District Court for the Capital City of Warsaw in Warsaw, XII Commercial Division of the National Court Register, under KRS No. 0000742480, Tax ID No. (NIP) 5213681825, Statistical No. (REGON) 147493129, with a fully paid up share capital in the amount of PLN 155,820.
- Legal Actions** – any actions permitted by law and taken by DelayFix as part of the Service performed necessary to obtain Compensation in the event that the Air Carrier in the Complaint Procedure: did not accept the complaint or despite accepting the complaint, did not pay the Compensation within the period specified in the complaint to the DelayFix bank account indicated in the complaint, or did not respond to the complaint and within the time specified in the complaint did not pay the Compensation to the DelayFix bank account indicated in the complaint, including in particular actions taken after the Complaint Procedure – regardless of the effect thereof– consisting of:
  - commencing and conducting court proceedings,
  - concluding a settlement with the Air Carrier,
  - initiating and conducting enforcement proceedings.
- New Customer** – a natural person with full legal capacity that has accepted the Terms and purchases the Service.
- Returning Customer** – a natural person with full legal capacity that has signed the Contract with DelayFix within the last 24 months and has accepted the Terms and purchases the Service again.
- New Customer and Returning Customer hereinafter referred to collectively as the **Customer**, unless otherwise explicitly indicated.
- Consumer** – a natural person performing an act-in-law with DelayFix not directly related to its business or professional activity.
- Flight** – a flight organised by the Air Carrier in connection with which the Customer is entitled to pursue the Claim due to him/her.
- Compensation** – the price for which DelayFix purchases the Receivables from the Customer for the purpose of

8. **Odszkodowanie** – cena za jaką DelayFix nabywa od Klienta Wierzytelność.
  9. **Polityka Prywatności** – dokument informacyjny określający sposób pobierania i wykorzystywania danych osobowych Klientów DelayFix dostępny na stronie: <https://delayfix.com/polityka-prywatnosci>.
  10. **Postępowanie Polubowne** – realizowane w ramach Usługi postępowanie poprzedzające podjęcie Działań Prawnych, polegające na skierowaniu do Przewoźnika Lotniczego reklamacji z uwagi na nienależyte wykonanie lub niewykonanie zobowiązania z umowy przewozu względem pasażera 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 (Dz.U. z 2020 r. poz. 1970, z późn. zm.).
  11. **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.
  12. **Reklamacja** – żądanie Klienta kierowane do DelayFix w związku z niezadowalającą jakością świadczonej Usługi lub nienależytym wykonywaniem Usługi.
  13. **Rekompensata** – kwota pieniężna zapłacona przez Przewoźnika Lotniczego na rzecz DelayFix jako odszkodowanie należne na podstawie przepisów Rozporządzenia 261/04, 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). Jest to kwota wynikająca z uznania Roszczenia na etapie Postępowania Reklamacyjnego, z wyroku sądowego, ugody (niezależnie od etapu na jakim została zawarta), decyzji organu administracyjnego lub dobrowolnie wypłacona przez Przewoźnika. Warunki w/w ugody mogą zostać przez
- providing the Service.
  9. **Privacy Policy** – an information document specifying the method of collecting and using personal data about DelayFix Customers available at: <https://delayfix.com/polityka-prywatnosci>.
  10. **Complaint Procedure** – [a procedure] carried out as part of the Service prior to taking Legal Action consisting of submitting a complaint to the Air Carrier due to the improper performance or non-performance of an obligation under the contract with the passenger such as a delay or the cancellation of a flight, together with a notice to the Air Carrier demanding the payment of the Compensation. In the case of a flight taking place along a route where the place of departure or arrival is located in the territory of the Republic of Poland or where the Air Carrier is based in the territory of the Republic of Poland, the complaint procedure will be carried out pursuant to Art. 205c of the Act of 3 July 2002, the Aviation Law (i.e. Polish Journal of Laws of 2019, item 1580, as amended).
  11. **Air Carrier** – a Community carrier departing from an airport located in the territory of a Member State of the European Union or departing from a third country to a Member State, as well as a carrier which is not a Community carrier but which operates a flight from a Member State to a third country with a valid operating licence, or intending to perform a flight in accordance with a contract with a passenger.
  12. **Complaint** – Customer's request to DelayFix in connection with the unsatisfactory quality of the Service provided or the improper performance of the Service.
  13. **Compensation** – the amount of money paid by the Air Carrier to DelayFix as compensation due under the provisions of Regulation 261/04, the flat rates of which are specified therein, and which, in certain cases, are due to airline passengers for denied boarding, flight cancellation or a significant flight delay (following the ruling of the European Court of Justice in joined cases C-402/07 and C-432/07). This is the amount resulting from the recognition of the Claim at the stage of the Complaint Procedure, a court judgment, a settlement (regardless of the stage at which it was concluded), a decision of an administrative authority or voluntarily paid by the Carrier. The terms of the aforementioned settlement may be freely determined by DelayFix, and the amount of the Compensation indicated in the settlement may not be lower than 50% of the amount of compensation due under the provisions of Regulation 261/04. Compensation does not cover other costs, including interest, litigation costs, attorney fees, enforcement costs and similar costs, which are due in full to DelayFix

DelayFix swobodnie określone, przy czym wskazana w ugodzie kwota Rekompensaty nie może być niższa niż 50% wysokości odszkodowania należnego na podstawie przepisów Rozporządzenia 261/04. Rekompensata nie uwzględnia innych kosztów, w tym odsetek, kosztów postępowania sądowego, kosztów zastępstwa procesowego i egzekucyjnego oraz podobnych, które należne są w całości, wyłącznie DelayFix, a ich zapłata powinna zostać dokonana bezpośrednio na konto DelayFix.

14. **Regulamin** – niniejszy regulamin dostępny na stronie: <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
15. **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).
16. **Roszczenie** – żądanie przysługujące Klientowi przeciwko Przewoźnikowi Lotniczemu o zapłatę Rekompensaty zgodnie z przepisami krajowymi, wspólnotowymi i międzynarodowymi dotyczącymi praw pasażera przysługujących wobec Przewoźników Lotniczych.
17. **Rozporządzenie 261/04** – 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.
18. **Tabela Odszkodowań** – integralna część Regulaminu określająca akceptowalne waluty, metody płatności i opłaty pobierane przez DelayFix.
19. **u.p.k.** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287, z późn. zm.)
20. **Umowa** – wzajemne porozumienie pomiędzy Klientem a DelayFix zawarte za pomocą środków porozumiewania się na odległość z chwilą zaakceptowania Warunków przez Klienta, dotyczące świadczenia Usługi przez DelayFix na rzecz Klienta, którego załącznikami są dokumenty wymagane do zawarcia umowy na odległość zgodnie z art. 12 ust. 1 u.p.k., tj. formularz informacyjny dot. głównych cech umowy, klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz Regulamin; zawierając Umowę, Klient zobowiązuje się jednocześnie do zawarcia Umowy Przelewu Wierzytelności.
21. **Umowa Przelewu Wierzytelności** – umowa dotycząca przeniesienia na rzecz DelayFix Roszczenia przysługującego Klientowi wobec Przewoźnika exclusively, and should be paid directly to DelayFix's account.
14. **Regulations** – these regulations are available at: <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
15. **GDPR** – Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46 / EC (general regulation on data protection ).
16. **Claim** – a claim to which the Customer is entitled to make against the Air Carrier for the payment of Compensation in accordance with national, Community and international regulations regarding passenger rights of Air Carriers.
17. **Regulation 261/04** – Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance for passengers in the event of denied boarding, cancellation or a long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No. 295/91.
18. **Compensation Table** – an integral part of the Regulations specifying acceptable currencies, payment methods and fees charged by DelayFix.
19. **CRA** – Act of 30 May 2014 on Consumer Rights (Journal of Laws of 2020, item 287, as amended).
20. **Contract** – mutual agreement between the Customer and DelayFix concluded by means of distance communication upon the acceptance of the Terms and Conditions by the Customer regarding the provision of the Service by DelayFix to the Customer, the attachments of which are documents required to conclude a distance contract in accordance with Art. 12 clause 1 of the CRA, i.e. the information form regarding the main features of the contract, the clause regarding the processing of personal data and the template declaration of withdrawal from the contract; by concluding the Contract, the Customer undertakes to conclude the Receivables Transfer Agreement.
21. **Receivables Transfer Agreement** – an agreement to transfer to DelayFix the Customer's Claim against the Air Carrier, concluded by means of distance communication for the purpose of providing the Service, the attachments of which are documents required to conclude a distance contract in accordance with Art. 12 clause 1 of the CRA, i.e. the information main features for the agreement, the clause regarding the processing of personal data and the template of the declaration of withdrawal from the agreement.
22. **Service** – the legal service provided by DelayFix to the

Lotniczego, zawierana za pomocą środków porozumiewania się na odległość celem wykonania Usługi, której załącznikami są dokumenty wymagane do zawarcia umowy na odległość zgodnie z art. 12 ust. 1 up.k. tj. formularz informacyjny dot. głównych cech umowy, klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz Regulamin.

22. **Usługa** – usługa prawnicza świadczona przez DelayFix na rzecz Klienta za Wynagrodzeniem, zmierzająca do wsparcia w uzyskaniu przez Klienta Rekompensaty, obejmująca czynności realizowane w ramach Postępowania Reklamacyjnego oraz Działań Prawnych, a także informowanie o aktualnym stanie sprawy. Usługa realizowana jest za pomocą środków porozumiewania się na odległość na podstawie Umowy i w oparciu o zawartą Umowę Przelewu Wierzytelności.
23. **Warunki** – przedmiotowe warunki określające treść porozumienia zawieranego przez DelayFix z Klientem, zasady Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności oraz regulujące kwestie dotyczące korzystania z portalu internetowego DelayFix.com.
24. **Wierzytelność** – wierzytelność przysługująca Klientowi wobec Przewoźnika Lotniczego 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).
25. **Wynagrodzenie** – kwota opłaty przysługującej DelayFix z tytułu świadczenia Usługi, należna po jej wykonaniu, uwzględniająca wartość podatku od towarów i usług (VAT).

## § 2. Warunki korzystania z portalu internetowego DelayFix.com

1. Regulamin określa, w szczególności wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Klient za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. DelayFix dostarcza swoim Klientom Regulamin w sposób umożliwiający jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności. Ponadto, Klient może uzyskać dostęp do Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem łącza internetowego zamieszczonego na portalu internetowym DelayFix.com oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk. Regulamin stanowi integralną część Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności.
3. Warunkiem zawarcia Umowy z DelayFix jest uprzednie

Customer for a fee aimed at supporting the Customer in obtaining compensation, including activities carried out as part of the Complaint Proceedings and Legal Actions, as well as informing the Customer about possible legal proceedings and the current stage of the pending proceedings; carried out by means of distance communication on the basis of the Contract and based on the concluded Receivables Transfer Agreement.

23. **Conditions** – the subjective conditions specifying the content of the contract concluded by DelayFix with the Customer, the rules of the Contract and the Receivables Transfer Agreement and regulating the issues related to the use of the DelayFix.com website.
24. **Receivable** – a claim due to the Customer for Compensation for a flight delay or cancellation under Regulation 261/04, including in connection with the judgment of the European Court of Justice in joined cases C-402/07 and C-432/07.
25. **Remuneration** – the amount of the fee due to DelayFix for the provision of the Service, due after its performance, including the value of tax on goods and services (VAT).

## § 2. Terms of use of the DelayFix.com web portal

1. DelayFix provides the Regulations to its Customers in a manner allowing for their storage and review in the ordinary course. Moreover, the Customer can access the Regulations at any time via the internet on the DelayFix.com website, download them and print them out. The Regulations constitute an integral part of the Contract and the Receivables Transfer Agreement.
2. The condition for concluding a Contract with DelayFix is having read all the provisions of the Regulations.
3. The condition for concluding a Contract with DelayFix is having read all of the provisions of the Regulations.
4. The Customer should have access to a computer station or end device that has:
  - a) internet access;
  - b) a correctly configured web browser; and
  - c) an active and correctly configured e-mail account.
5. The use of the DelayFix.com website and the forms on the DelayFix.com website intended for concluding the Contract and the Receivables Transfer Agreement are free of charge.
6. After providing the contact details, DelayFix has the right to contact the Customer via the provided e-mail address and mobile phone number by means of distance communication only for purposes related to the conclusion of the Contract and the Receivables Transfer

- zapoznanie się ze wszystkimi postanowieniami Regulaminu.
4. Klient powinien mieć dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego, które dysponuje:
    - a) dostępem do Internetu;
    - b) poprawnie skonfigurowaną dowolną przeglądarką internetową;
    - c) czynnym i poprawnie skonfigurowanym kontem poczty elektronicznej.
  5. Korzystanie z portalu internetowego DelayFix.com oraz z formularzy w portalu internetowym DelayFix.com przeznaczonych do zawierania Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności jest nieodpłatne.
  6. Po podaniu danych kontaktowych DelayFix ma prawo kontaktować się z Klientem na podany adres e-mail i numer telefonu komórkowego za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość jedynie w celu związanym z zawarciem Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności pod warunkiem posiadania zgody Klienta na przetwarzanie danych osobowych.
  7. DelayFix za uprzednią zgodą Klienta przechowuje na jego komputerze pliki cookie, które niezbędne są do zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności. Pliki wprowadzone do komputera Klienta nie wpływają na konfigurację systemu operacyjnego ani oprogramowania oraz mogą być usunięte w każdej chwili.
  8. Klient może w każdej chwili usunąć umieszczone pliki cookie lub zablokować umieszczanie plików cookie za pomocą opcji dostępnych w jego przeglądarce internetowej.
  9. Przez akceptację Warunków, Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności rozumiane jest wyrażenie zgody na ich treść przez Klienta. Wyrażenie zgody następuje za pomocą:
    - a. dowolnego urządzenia elektronicznego podłączonego do Internetu i polega na kliknięciu w odpowiednie pole znajdujące się w formularzu w portalu internetowym DelayFix.com przeznaczonym do zawierania umów na odległość po uprzednim przesłaniu Klientowi przez DelayFix na podany do kontaktu adres e-mail Warunków, Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności wraz z klauzulami informacyjnymi wymaganymi do zawarcia umowy na odległość zgodnie z art. 12 ust. 1 u.p.k.
    - b. dowolnego urządzenia elektronicznego podłączonego do Internetu i polega na złożeniu w odpowiednim polu podpisu przy użyciu myszki
- Agreement, provided that the Customer has consented to the processing of their personal data.
7. DelayFix, with the Customer's prior consent, stores cookies on the Customer's computer that are necessary to conclude the Contract and the Receivables Transfer Agreement. Files uploaded to the Customer's computer do not affect the configuration of the operating system or software and can be deleted at any time.
  8. The Customer may at any time delete the placed cookies or block the placing of cookies using the options available in his/her web browser.
  9. Accepting the Terms, the Contract and the Receivables Transfer Agreement is understood as consenting to their content by the Customer. Consent is given by means of:
    - a. any electronic device connected to the internet and is done by clicking the appropriate field on the form on the DelayFix.com website intended for concluding distance contracts after DelayFix has sent to the e-mail address provided by the Customer the Terms, Contract and Receivables Transfer Agreement along with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Art. 12 clause 1 of the CRA;
    - b. any electronic device connected to the internet and is done by placing the Customer's signature in the appropriate field using a computer mouse in the form on the DelayFix.com website intended for concluding contracts;
    - c. sending a return e-mail message from the provided e-mail address containing a statement of confirmation and acceptance of the Terms, the Contract and the Receivables Transfer Agreement, along with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Art. 12 clause 1 of the CRA; and
    - d. placing a handwritten signature on the document of the Contract and the Receivables Transfer Agreement containing a declaration of acceptance of the Terms and delivery to DelayFix by means of distance communication of signed documents,
- also providing data such as: the name of the airline, the flight number, the date of the flight, the place of departure, the place of arrival, the transfer airport, the type of problem with the flight (boarding refusal, flight cancellate, significant flight delay), the length of the delay, the reason for the delay, and the Customer's name, surname, e-mail address and phone number.

komputerowej w formularzu na portalu internetowym DelayFix.com przeznaczonym do zawierania umów w formie dokumentowej;

- c. przesłania zwrotnej wiadomości mailowej ze skrzynki pocztowej, której adres e-mail został podany do kontaktu, zawierającej oświadczenie o zapoznaniu się z treścią dokumentów i akceptacji Warunków, Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności wraz z klauzulami informacyjnymi wymaganymi do zawarcia umowy na odległość zgodnie z art. 12 ust. 1 u.p.k. ;

- d. złożenia własnoręcznego podpisu na dokumencie Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności zawierającym oświadczenie o akceptacji Warunków oraz doręczenia do DelayFix za pomocą środków porozumiewania się na odległość podpisanych własnoręcznie 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 opóźnienia, imię, nazwisko, adres e-mail, telefon kontaktowy.

### **§ 3. Zawarcie Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności**

1. W przypadku zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności na odległość przy użyciu formularza znajdującego się na portalu internetowym DelayFix.com Klient otrzymuje na podany adres e-mail treść Warunków, Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności wraz z klauzulami informacyjnymi wymaganymi do zawarcia umowy na odległość zgodnie z art. 12 ust. 1 u.p.k. oraz odnośnik z adresem strony internetowej w portalu DelayFix.com, na której zobowiązany zostaje do zatwierdzenia zaakceptowanych Warunków, Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności wraz z załącznikami. W zależności od rodzaju używanego urządzenia elektronicznego, zatwierdzenie następuje poprzez własnoręczne kliknięcie w odpowiednie miejsce myszką komputerową lub zaznaczenie odpowiedniego miejsca w sposób dotykowy.

Czynność zatwierdzenia 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 i Umowy Przelewu Wierzytelności.

2. W przypadku zawarcia Umowy i Umowy Przelewu

### **§ 3. Conclusion of the Contract and the Receivables Transfer Agreement**

1. In the event of concluding the Contract and the Receivables Transfer Agreement remotely using the form available on the DelayFix.com website, the Customer receives the content of the Terms, the Contract and the Receivables Transfer Agreement at their provided e-mail address along with the information clauses required to conclude a distance agreement in accordance with Art. 12 clause 1 of the CRA and a link with the website address to the DelayFix.com portal where he/she is required to approve the accepted Terms, the Contract and the Receivables Transfer Agreement, together with the relevant attachments. Depending on the type of electronic device used, confirmation is made by manually clicking on the appropriate field with a computer mouse or by touching the appropriate spot on the screen.

The approval is recorded on the DelayFix.com website, together with the date, time and the IP address from which it occurred. The Customer receives a confirmation of the conclusion of the Contract and the Receivables Transfer Agreement to the provided e-mail address.

2. In the event of the conclusion of the Contract and the Receivables Transfer Agreement in document form within the meaning of Art. 77<sup>2</sup> of the Act of April 23, 1964, Civil Code (i.e. Polish Journal of Laws of 2020, item 1740, as amended), the Customer receives a link at their provided e-mail address with the address to the website on the DelayFix.com portal at which he/she is required to approve the Terms, the Contract and the Receivables Transfer Agreement by signing with a computer mouse in the field under the Terms, Contract and Receivables Transfer Agreement.
3. In the event of the conclusion of the Contract and the Receivables Transfer Agreement remotely within the meaning of the CRA using the lead form available on the DelayFix.com website or after providing contact details during a telephone conversation or via SMS, the Customer receives a message at their provided e-mail address with the content of the Terms, Contract and Receivables Transfer Agreement along with information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Art. 12 clause 1 of the CRA. The Contract and the Receivables Transfer Agreement are concluded as a result of sending back a scan of a hand-signed document or a return e-mail containing a declaration on the confirmation and acceptance of the Terms, the Contract and the Receivables Transfer Agreement along with the information clauses required to conclude a

Wierzytelności w formie dokumentowej w rozumieniu art. 77<sup>2</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 . Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.) Klient otrzymuje na podany adres e-mail odnośnik z adresem strony internetowej w portalu DelayFix.com, na której zobowiązany zostaje do zatwierdzenia Warunków, Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności poprzez złożenie podpisu przy użyciu myszki komputerowej w polu znajdującym się pod tekstem Warunków, Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności.

3. W przypadku zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności na odległość w rozumieniu u.p.k. (przy użyciu formularza leadowego znajdującego się na portalu internetowym DelayFix.com lub po podaniu danych kontaktowych w trakcie rozmowy telefonicznej lub za pośrednictwem SMS, Klient otrzymuje na podany adres e-mail wiadomość zawierającą treść Warunków, Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności wraz z klauzulami informacyjnymi wymaganymi do zawarcia umowy na odległość zgodnie z art. 12 ust. 1 u.p.k. Do zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności dochodzi wskutek odesłania skanu własnoręcznie podpisanego dokumentu lub zwrotnej wiadomości e-mail zawierającej oświadczenie o zapoznaniu się z treścią dokumentów i akceptacji Warunków, Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności wraz z klauzulami informacyjnymi wymaganymi do zawarcia umowy na odległość zgodnie z art. 12 ust. 1 u.p.k. Po zarejestrowaniu przedmiotowej wiadomości e-mail od Klienta, DelayFix przesyła na podany adres e-mail potwierdzenie zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności.
4. Umowa i Umowa Przelewu Wierzytelności może być zawarta w formie pisemnej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, tj. poprzez list polecony lub przesyłkę kurierską. Klient ponosi koszt dostarczenia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności wraz z załącznikami do DelayFix. Do zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności dochodzi w momencie dostarczenia przesyłki listowej lub kurierskiej do DelayFix. DelayFix przesyła na podany adres e-mail potwierdzenie zawarcia Umowy i 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 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

distance contract in accordance with Art. 12 clause 1 of the CRA. Once the above-mentioned e-mail from the Customer is registered and confirmed, DelayFix sends to the provided e-mail address confirmation of the conclusion of the Contract and the Receivables Transfer Agreement.

4. The Contract and the Receivables Transfer Agreement may be concluded in writing by means of distance communication, i.e. by registered letter or courier. The Customer bears the cost of delivering the Contract and the Receivables Transfer Agreement together with the attachments thereto to DelayFix. The Contract and the Receivables Transfer Agreement will be deemed concluded upon the delivery thereof via post or courier to DelayFix. DelayFix sends a confirmation of the conclusion of the Contract and the Receivables Transfer Agreement to the e-mail address provided.
5. During the acceptance of the Terms and the conclusion of the Contract and the Receivables Transfer Agreement, the Customer may consent to marketing activities carried out by DelayFix consisting of sending commercial information by e-mail to the provided e-mail address or in the form of an SMS to the provided contact telephone number and by telephone using telecommunications end equipment and automatic calling systems within the meaning of the Act of 16 July 2004 – the Telecommunications Law (i.e. Polish Journal of Laws of 2021, item 576, as amended) using the provided contact telephone number. The consent is expressed separately for each form of marketing activities and may be withdrawn at any time. The detailed procedure for the processing of personal data and the method of using the rights under the provisions of the GDPR are set out in the Privacy Policy.

#### **§ 4. Customer representations and obligations**

1. In the Contract and in the Receivables Transfer Agreement, the Customer declares that:
  - a) he/she has full legal capacity, except for minors represented by a legal representative;
  - b) all documents and information provided to DelayFix in order to perform the Contract and the Receivables Transfer Agreement are true and complete and that he/she bears full responsibility therefor;
  - c) there are no obstacles to concluding the Contract and the Receivables Transfer Agreement, and the Receivables being the subject of the Receivables

(Dz.U. z 2021 r. poz. 576, z późn. zm.) 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 Umowie i Umowie Przelewu Wierzytelności Klient oświadcza, że:
  - a) posiada pełną zdolność do czynności prawnych, z wyjątkiem osób małoletnich reprezentowanych przez przedstawiciela ustawowego,
  - b) wszelkie dokumenty i informacje przekazane DelayFix w celu realizacji Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności są prawdziwe i kompletne oraz że ponosi z tego tytułu pełną odpowiedzialność,
  - c) nie istnieją żadne przeszkody do zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności, a Wierzytelność stanowiąca przedmiot Umowy Przelewu Wierzytelności nie jest obciążona wadą prawną, w szczególności Klient nie zawarł umowy o świadczenie usługi w postaci dochodzenia Rekompensaty z żadnym innym podmiotem oraz nie przelał Wierzytelności na żaden inny podmiot prawa,
  - d) wyraża zgodę na udostępnienie lub powierzenie podmiotom współpracującym z DelayFix danych osobowych oraz przekazanych dokumentów i informacji dotyczących Lotu. Wskazane dane osobowe zostaną udostępnione podmiotom współpracującym jedynie w celu realizacji Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności oraz w zakresie uregulowanym Umową i Umową Przelewu Wierzytelności.
  - e) zapoznał się z Regulaminem i Polityką Prywatności. Regulamin został przesłany na podany przez Klienta adres e-mail właściwy do kontaktu. Ponadto, oba dokumenty są dostępne na portalu internetowym DelayFix.com.
2. DelayFix przysługuje Wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usługi a Klient upoważnia DelayFix do potrącenia wysokości Wynagrodzenia z należności przysługującej Klientowi w dniu zapłaty Odszkodowania.

Transfer Agreement is not encumbered with a legal defect, in particular, the Customer has not concluded a service agreement in the form of seeking Compensation with any other entity and has not transferred the Receivables to any other legal entity;

- d) he/she agrees to disclose or entrust to entities cooperating with DelayFix, only for the purpose of implementing the Contract and the Receivables Transfer Agreement and to the extent regulated in the Contract and in the Receivables Transfer Agreement, personal data, the provided documents and information regarding the Flight; and
  - e) he/she has read the Regulations and the Privacy Policy available on the DelayFix.com website.
2. DelayFix is entitled to Remuneration for the provision of the Service, and the Customer authorises DelayFix to deduct the amount of the Remuneration from the amount due to the Customer on the date of payment of the Compensation.
  3. The Customer will voluntarily deliver to DelayFix's address the originals or copies of the flight documents certified by a notary public, in particular a flight ticket or booking confirmation or an agreement with a travel agency, and – if possible – a boarding pass, within 14 days from the date of conclusion of the Contract and the Receivables Transfer Agreement.
  4. The Customer will voluntarily provide DelayFix with flight data and information related to the implementation of the Contract and the Receivables Transfer Agreement or necessary for their performance. The Flight Data may be submitted to DelayFix via the web portal DelayFix.com, other electronic and IT solutions supported by the DelayFix.com website, as well as via e-mail and telephone. The current telephone number and e-mail address for Customer contacts can be found on the DelayFix.com website.
  5. A Customer who travelled with a minor child and concludes on his/her behalf, as a legal guardian, the Contract and the Receivables Transfer Agreement, will voluntarily provide DelayFix, at his/her own expense, within 14 days from the date of the Contract and the Receivables Transfer Agreement, the child's birth certificate or other appropriate document constituting the basis for granting legal guardianship over the minor.
  6. During the term of the Contract and the Receivables Transfer Agreement, the Customer may not accept travel vouchers, checks or other benefits offered by the Air



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 lub potwierdzenie rezerwacji lub umowę z biurem podróży oraz – w miarę możliwości – kartę pokładową, 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 i 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 i 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 trwania Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności Klient nie może akceptować kuponów podróży, czeków lub innych świadczeń oferowanych przez Przewoźników Lotniczych. W przypadku podjętego kontaktu z Klientem przez Przewoźnika Lotniczego oferującego alternatywny sposób dochodzenia Rekompensaty niż działania podejmowane przez DelayFix, Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Przewoźnika Lotniczego o zawartej Umowie Przelewu Wierzytelności i DelayFix o przedmiotowym kontakcie Przewoźnika Lotniczego.
7. W przypadku wypłaty Rekompensaty (lub innych kosztów zgodnie z definicją Rekompensaty) przez Przewoźnika Lotniczego w jakikolwiek sposób i w jakiegokolwiek formie bezpośrednio na rzecz Klienta w trakcie trwania Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności, Klient jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie DelayFix i dokonania w ciągu 14 dni przelewem pieniężnym na rachunek bankowy DelayFix płatności pełnej kwoty uzyskanej od Przewoźnika Lotniczego, w następstwie czego DelayFix dokona wypłaty Odszkodowania na rzecz Klienta zgodnie z postanowieniami Tabeli Odszkodowań, potrącając Wynagrodzenie.

Carriers. In the event of contact with the Customer by the Air Carrier offering an alternative method of claiming Compensation than actions taken by DelayFix, the Customer is required to immediately inform the Air Carrier about the concluded Receivables Transfer Agreement and DelayFix about such contact with the Air Carrier.

7. In the event that Compensation (or other costs included in the definition of Compensation) is paid by the Air Carrier in any manner and in any form directly to the Customer during the term of the Contract and the Receivables Transfer Agreement, the Customer is required to immediately notify DelayFix about this fact and within 14 days transfer to DelayFix's bank account the full amount received from the Air Carrier, as a result of which DelayFix will pay the Compensation to the Customer in accordance with the provisions of the Compensation Table after having deducted the Remuneration.

#### **§ 5. DelayFix representations and commitments**

1. DelayFix, under the Agreement and the Receivables Transfer Agreement, undertakes to perform all possible and legally permissible factual and legal actions to seek Compensation from the Air Carrier, including the initiation and conduct of a complaint procedure on the terms established by the Air Carrier, amicable debt collection actions, the initiation and conduct of court proceedings, and the initiation and conduct of enforcement proceedings as part of Legal Actions taken within and outside the territory of the European Union.
2. In the event that it proves necessary for the effective enforcement of the Compensation, DelayFix will take Legal Action, in particular if the Air Carrier does not accept the complaint in the Complaint Procedure, does not respond to the complaint submitted under the Complaint Procedure and does not pay the Compensation within the time limit specified in the complaint submitted as part of the Complaint Proceedings, or despite accepting the complaint in the Complaint Proceeding, it does not pay the Compensation within the time limit specified in the complaint submitted in the Complaint Procedure.
3. On the basis of the concluded Contract, DelayFix will perform the following actions in connection with the conclusion of the Receivables Transfer Agreement:
  - a) notification of the Air Carrier about the conclusion of the Receivables Transfer Agreement;

## § 5. Oświadczenia i zobowiązania DelayFix

1. DelayFix w ramach Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności 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 windykacyjne, wszczęcie i prowadzenie postępowania sądowego oraz wszczęcie i prowadzenie postępowania egzekucyjnego w ramach Działań 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 na podstawie zawartej Umowy w związku z zawarciem Umowy Przelewu Wierzytelności wykonuje następujące czynności:
    - a) zawiadomienie Przewoźnika Lotniczego o zawarciu Umowy Przelewu Wierzytelności,
    - b) weryfikacja przekazanej dokumentacji pod kątem prawnym,
    - c) informowanie o wysokim prawdopodobieństwie nieuzyskania Rekompensaty w drodze postępowania sądowego lub egzekucyjnego na każdym etapie postępowania sądowego i egzekucyjnego,
    - d) obsługa prawna roszczenia na każdym etapie postępowania sądowego i egzekucyjnego,
    - e) udzielanie odpowiedzi w formie wiadomości e-mail na zapytania Klienta o każdym etapie toczącego się postępowania,
    - f) rozpatrywanie Reklamacji w terminie 30 dni od dnia ich doręczenia do DelayFix,
    - g) wypłata Odszkodowania na zasadach określonych w Regulaminie,
    - h) informowanie Klienta o ofercie handlowej DelayFix i obowiązujących akcjach promocyjnych w przypadku wyrażenia przez Klienta zgody na działania marketingowe,
  4. In the event that the Claim is encumbered with a legal defect (e.g. the Claim does not exist, was sold to another entity prior to the conclusion of the Contract, it has expired, etc.), DelayFix has the right to charge and demand from the Customer a contractual penalty of PLN 350 as well as the reimbursement of all necessary costs incurred by DelayFix as part of the Compensation claim, in particular the costs of delivering correspondence to the Air Carrier, the costs of the translation of documents, court fees, fiscal and enforcement fees, and the costs of legal representation.
  5. Within 14 calendar days from the date of the financial settlement of the amount constituting the Compensation paid by the Air Carrier in connection with the claim, DelayFix will inform the Customer about the fact that the amount in question has been obtained and will ask the Customer to indicate the bank account number to which the amount constituting the Compensation should be transferred.
- b) legal verification of the submitted documentation;
  - c) informing of the Customer about the high probability of not obtaining Compensation by way of court or enforcement proceedings at every stage of court and enforcement proceedings;
  - d) legal service of the claim at every stage of court and enforcement proceedings;
  - e) provision of answers in the form of e-mails to customer inquiries about each stage of the ongoing procedure;
  - f) consideration of submitted complaints within 30 days;
  - g) payment of Compensation on the terms specified in the Regulations;
  - h) informing of the Customer about the DelayFix commercial offer and applicable promotional campaigns if the Customer agrees to marketing activities; and
  - i) after the performance of the Service – at the request of the Customer, submitted with an indication of the bank account number for the transfer in the manner specified in clause 5 – the issuance by DelayFix of an electronic VAT invoice within the time required by law.

## § 6. Complaints

1. A file containing an exemplary form according to which the Customer may submit a Complaint is available for

- i) po wykonaniu Usługi - na życzenie Klienta zgłoszone wraz ze wskazaniem numeru rachunku bankowego do wykonania przelewu w trybie określonym w ust. 5 - DelayFix wystawi elektroniczną fakturę VAT w terminie wymaganym przepisami prawa.
4. W przypadku, gdy Wierzytelność jest obciążona wadą prawną (np.: wierzytelność nie istnieje, została zbyta na rzecz innego podmiotu przed zawarciem Umowy Przelewu Wierzytelności, jest przedawniona), DelayFix przysługuje prawo do naliczenia i żądania od Klienta zapłaty kary umownej w wysokości 350 PLN oraz zwrotu wszystkich niezbędnych kosztów poniesionych przez DelayFix w ramach dochodzenia Rekompensaty, w szczególności kosztów doręczeń korespondencji do Przewoźnika Lotniczego, kosztów tłumaczeń dokumentów, opłat sądowych, skarbowych i egzekucyjnych oraz kosztów zastępstwa prawnego.
5. W terminie 14 dni kalendarzowych od daty rozliczenia finansowego kwoty stanowiącej Rekompensatę wypłaconą przez Przewoźnika Lotniczego w związku z przysługującą Wierzytelnością, DelayFix informuje Klienta o fakcie pozyskania przedmiotowej kwoty pieniężnej oraz wzywa Klienta do wskazania numeru rachunku bankowego do wykonania przelewu kwoty stanowiącej Odszkodowanie.

## § 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 na własny koszt za pomocą środków porozumiewania się na odległość w sposób następujący:
  - a) poprzez wysłanie e-mail na adres: [reklamacje@delayfix.com](mailto:reklamacje@delayfix.com),
  - b) poprzez wysłanie listu poleconego lub przesyłki kurierskiej.
3. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 30 dni od dnia doręczenia Reklamacji.
4. W ramach rozpatrywania Reklamacji DelayFix podejmuje wszelkie działania dozwolone prawem w celu ustalenia stanu faktycznego i przyczyny złożenia Reklamacji. W przypadku uznania Reklamacji DelayFix podejmuje stosowne działania lub zaniechania w celu wyeliminowania podobnych zdarzeń mogących powstać w przyszłości a będących przedmiotem Reklamacji.
5. Po rozpatrzeniu Reklamacji, DelayFix informuje o działaniach podjętych w celu rozpatrzenia Reklamacji,

download on the DelayFix.com website.

2. The Customer may submit a Complaint at his/her own expense by means of distance communication as follows:
  - a) by sending an e-mail to the following address: [reklamacje@delayfix.com](mailto:reklamacje@delayfix.com); or
  - b) by sending a registered letter or courier.
3. Complaints are considered within 30 days from the date of delivery of the Complaint.
4. As part of considering a Complaint, DelayFix takes all actions permitted by law to establish the facts and the reason for submitting the Complaint. If a Complaint is accepted, DelayFix takes appropriate actions or omissions to eliminate similar events that may arise in the future and that are the subject of the Complaint.
5. After considering the Complaint in the complaint procedure, DelayFix will inform the Customer about the actions taken to consider the Complaint, the effects of these actions and will propose to the Customer a solution to the reported problem. The statement will be delivered to the Customer in writing by registered letter or courier to the correspondence address indicated in the Complaint, except when the Customer in the Complaint agreed to receive an e-mail response – in this case, the reply will be delivered to the Customer to the e-mail address indicated in the Complaint.
6. The cost of delivery of the response to the Complaint by means of distance communication within the territory of the Republic of Poland is covered by DelayFix.

## § 7. Personal data protection

1. DelayFix is the Data Controller for the Customer's personal data. DelayFix provides the following contact details: ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warsaw ; mail: [kontakt@delayfix.com](mailto:kontakt@delayfix.com); phone number: +48 222 929 222.
2. DelayFix processes personal data pursuant to the GDPR regulations as well as other commonly binding personal data protection regulations, including in particular the provisions of the Act of 10 May 2018 on personal data protection (Polish Journal of Laws of 2019, item 1781 as amended).
3. DelayFix processes the Customer's personal data based on:
  - a) Article 6 clause 1 letter a) of the GDPR, i.e. voluntary consent, if such has been granted, however, granting consent is not a prerequisite

efektach tych działań oraz proponuje Klientowi rozwiązanie zgłaszanego problemu. Oświadczenie jest doręczane Klientowi w formie pisemnej za pomocą listu poleconego lub przesyłki kurierskiej na adres korespondencyjny wskazany w Reklamacji, za wyjątkiem, gdy Klient w Reklamacji wyraził zgodę na otrzymanie odpowiedzi w formie e-mail – w takim przypadku odpowiedź jest doręczana Klientowi na adres e-mail wskazany w Reklamacji.

6. Koszt doręczenia odpowiedzi na Reklamację za pomocą środków porozumiewania się na odległość na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej pokrywa DelayFix.

### **§ 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.
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 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

- to conclude the Agreement and the Receivables Transfer Agreement;
  - b) Article 6 clause 1 letter b) of the GDPR for the purpose of the conclusion and performance of the Agreement and the Receivables Transfer Agreement within the scope necessary to perform the Agreement and the Receivables Transfer Agreement;
  - c) Article 6 clause 1 letter c) of the GDPR for compliance with legal obligations incumbent on DelayFix; and
  - d) Article 6 clause 1 letter f) of the GDPR for legitimate interests of DelayFix, including, among others: the direct marketing of its own services, handling complaints, and pursuing possible claims related to the Agreement and the Receivables Transfer Agreement.
4. The provision of personal data in order to conclude and carry out the Agreement and the Receivables Transfer Agreement to which the Customer is a party is voluntary; however, it is required in order to fulfil such purpose.
  5. The recipients of the data may include national authorities authorised by law and third parties, including, among others, banks, and IT service, postal service, legal service, HR, auditing, bookkeeping, debt collection, tax and other advisory service providers, and other entities involved in the process of claiming the Compensation.
  6. DelayFix shall provide the Customer's personal data to third parties only pursuant to the conditions specified below: a) the Customer gave his or her consent; b) it is directly connected to the aim related to the original aim for which the personal data was obtained; c) it is necessary for the preparation, the conduct of negotiations regarding or the performance of the Agreement and the Receivables Transfer Agreement; and d) it is required by the law or DelayFix was ordered to provide such information by an administrative body or a court.
  7. If DelayFix entrusts the processing of personal data to data processors, such processors shall only include entities that process data in a manner ensuring compliance with the requirements set out in the GDPR, and also in other regulations applicable to the processing of the entrusted data and applicable during the term of the Agreement.
  8. Personal data obtained from the Customer for purposes related to the conclusion and implementation of the

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

Agreement and the Receivables Transfer Agreement will be processed by DelayFix throughout the term of the Agreement and the Receivables Transfer Agreement and for the period required by the legal provisions and as required to determine, pursue or defend against claims due to the implementation of the Agreement and the Receivables Transfer Agreement based on the general legal requirements.

9. The Customer has the following rights:
  - a) the right to access his or her data;
  - b) the right to correct his or her data;
  - c) the right to have his or her data deleted;
  - d) the right to limit the scope of personal data processing;
  - e) the right to transfer his or her data;
  - f) the right to object against the processing of personal data;
  - g) the right to revoke the consent for the processing of his or her personal data at any time. The withdrawal of the consent shall not affect the lawfulness of processing carried out based on the consent prior to such withdrawal; and
  - h) the right to file a complaint with the President of the Data Protection Office if he or she is of the opinion that the processing of their personal data violates the regulations for the protection of personal data.

In order to exercise his or her rights, the Customer shall contact DelayFix by using the contact details indicated above.

10. It may happen that personal data will 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 in accordance with Article 49 clause 1 letter 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 is not processed automatically (including in the form of profiling), or in a manner which may cause legal ramifications for the Customer or significantly affect his or her situation in a similar manner.

## **§ 8. Termination and withdrawal from the Contract and the Receivables Transfer Agreement**

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 wpłynąć na jego sytuację.

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

- 1. Klient będący Konsumentem, który zawarł Umowę i Umowę Przelewu Wierzytelności na odległość, może od nich odstąpić bez podania przyczyn składając stosowne oświadczenie na piśmie lub w formie dokumentowej w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności. Klient pokrywa koszty związane z doręczeniem przedmiotowego oświadczenia w formie przesyłki listownej polecnej lub kurierskiej. Wzór formularza odstąpienia od Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności stanowi integralną część umów. DelayFix niezwłocznie po doręczeniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności informuje Klienta o rozwiązaniu Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności. W przypadku odstąpienia od Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności w trybie określonym w zdaniach poprzedzających Klient ma obowiązek pokryć poniesione przez DelayFix koszty świadczeń spełnionych do chwili odstąpienia od Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności, w szczególności:
  - a) kwotę 25 PLN netto powiększoną o obowiązującą stawkę podatku VAT za zawiadomienie Przewoźnika Lotniczego o cesji wierzytelności wskutek zawarcia Umowy Przelewu Wierzytelności,
  - b) kwotę 25 PLN netto powiększoną o obowiązującą

- 1. The Customer who is a Consumer who has concluded the Contract and the Receivables Transfer Agreement at a distance may withdraw from them without giving reasons by submitting an appropriate statement in writing or in the form of a document within 14 days from the date of their conclusion. The Customer covers the costs related to the delivery of the statement via registered mail or by courier. The template withdrawal form from the Contract and the Receivables Transfer Agreement constitutes an integral part of the agreements. DelayFix, immediately after the delivery of the statement of withdrawal from the Contract and the Receivables Transfer Agreement, will inform the Customer about the termination of the Contract and the Receivables Transfer Agreement. In the event of withdrawal from the Contract and the Receivables Transfer Agreement in the manner specified in the preceding sentences, the Customer is required to cover the costs of services incurred by DelayFix fulfilled until the withdrawal from the Contract and the Receivables Transfer Agreement, in particular:
  - a) the amount of PLN 25 net increased by the applicable VAT rate for the notification of the Air Carrier about the assignment of receivables as a result of the conclusion of the Receivables Transfer Agreement;
  - b) the amount of PLN 25 net increased by the applicable VAT rate for submitting a complaint to the Air Carrier;
  - c) the amount of PLN 25 net increased by the applicable VAT rate for each payment request submitted to the Air Carrier; and
  - d) the costs of court fees, stamp duties and advances for cash expenses as part of enforcement proceedings paid to the relevant judicial, enforcement and public administration authorities in the amount specified by law, increased by the applicable VAT rate.
- 2. The Customer shall not have the right to withdraw from the Contract and the Receivables Transfer Agreement referred to in clause 1 if the Carrier paid the Compensation to DelayFix within 14 days from the conclusion of the Contract and the Agreement for the Transfer of Receivables.
- 3. DelayFix has the right to resign from the provision of the Service and terminate the Contract in the event of factual or legal events beyond the control of DelayFix preventing the obtaining of Compensation. In the event of the termination of the Contract, DelayFix shall notify the Customer of this fact immediately after becoming aware of the existence of obstacles that prevent the obtaining

- stawkę podatku VAT za złożenie reklamacji do Przewoźnika Lotniczego,
- c) kwotę 25 PLN netto powiększoną o obowiązującą stawkę podatku VAT za każde złożone Przewoźnikowi Lotniczemu wezwanie do zapłaty,
  - d) koszty opłat sądowych, skarbowych i zaliczki na wydatki gotówkowe w ramach postępowania egzekucyjnego uiszczane odpowiednim organom sądowym, egzekucyjnym i administracji publicznej w wysokości określonej przepisami prawa powiększone o obowiązującą stawkę podatku VAT.
2. Prawo odstąpienia od Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności określone w ust. 1 nie przysługuje Klientowi, jeżeli w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności Przewoźnik dokonał wypłaty na rzecz DelayFix Rekompensaty.
  3. DelayFix przysługuje prawo do rezygnacji ze świadczenia Usługi i wypowiedzenia Umowy w przypadku zdarzeń faktycznych lub prawnych niezależnych od DelayFix uniemożliwiających uzyskanie Rekompensaty. W przypadku wypowiedzenia Umowy DelayFix powiadamia o tym fakcie Klienta niezwłocznie po powzięciu informacji o istnieniu przeszkód uniemożliwiających uzyskanie Rekompensaty. W przypadku rezygnacji ze świadczenia Usługi DelayFix nie będzie dochodził od Klienta Wynagrodzenia ani poniesionych kosztów 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.
  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. Klient ma prawo zażądać zawarcia tzw. cesji zwrotnej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w wyniku której DelayFix przekazuje na rzecz Klienta prawo dochodzenia Wierzytelności od Przewoźnika Lotniczego. Na Kliencie spoczywa obowiązek poinformowania Przewoźnika Lotniczego o zawarciu cesji zwrotnej w terminie 7 dni od dnia zawarcia przedmiotowej umowy.
- of the Compensation. In the event of resignation from the provision of the Service, DelayFix shall not claim any Remuneration from the Customer or the reimbursement of any costs incurred in order to claim Compensation. The statement on resignation from the provision of the Service and the termination of the Contract will be delivered to the Customer in the form of a document to the Customer's e-mail address.
4. In the event of circumstances beyond the control of DelayFix and indicating a high probability of a court authority refusing to grant Compensation under the asserted Claim before a domestic or foreign court, DelayFix has the right to terminate the Contract without charging the Customer for the costs of the Remuneration and the court and tax fees incurred in order to claim Compensation. The statement of resignation from the provision of the Service and termination of the Contract will be delivered to the Customer in the form of a document to the Customer's e-mail address. The Customer has the right to request the conclusion of what is referred to as a returnable assignment by means of distance communication, as a result of which DelayFix will transfer to the Customer the right to pursue the Claim from the Air Carrier. The Client is required to inform the Air Carrier about the conclusion of the returnable assignment within 7 days from the conclusion of such agreement.
  5. In the event of circumstances beyond the control of DelayFix and indicating a high probability of the ineffectiveness of enforcement proceedings conducted by a domestic or foreign enforcement authority on the basis of an enforcement title obtained by DelayFix under the Compensation sought, DelayFix shall be entitled to terminate the contract without charging the Customer for the Remuneration costs. The statement of resignation from the provision of the Service and termination of the Contract will be delivered to the Customer in the form of a document to the Customer's e-mail address. The Customer has the right to request the conclusion what is referred to as a returnable assignment by means of distance communication, as a result of which DelayFix will transfer to the Customer the right to pursue the Claim from the Air Carrier. The Customer shall reimburse DelayFix for the incurred and validly awarded court costs and costs of legal representation and inform the Air Carrier about the conclusion of the returnable assignment within 7 days from the date of the conclusion of the agreement. DelayFix, within 7 days from the conclusion of the Contract, shall deliver to the Customer, at his/her expense, the original of the enforcement order

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 przysuguje 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. Klient ma prawo zażądać zawarcia tzw. cesji zwrotnej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w wyniku której DelayFix przekazuje na rzecz Klienta prawo dochodzenia Wierzytelności od Przewoźnika Lotniczego. Klient zwraca na rzecz DelayFix poniesione i prawomocnie zasądzone koszty sądowe i koszty zastępstwa prawnego oraz informuje Przewoźnika Lotniczego o zawarciu cesji zwrotnej w terminie 7 dni od dnia zawarcia przedmiotowej umowy. DelayFix w ciągu 7 dni od dnia zawarcia Umowy doręcza Klientowi, na jego koszt, oryginał uzyskanego tytułu wykonawczego w ramach dochodzonej Rekompensaty.
6. W przypadku zawarcia przez DelayFix z Klientem cesji zwrotnej w trybie określonym w ust. 4 i 5 oraz niewywiązania się przez Klienta z obowiązku poinformowania Przewoźnika Lotniczego o zawarciu przedmiotowej umowy cesji wierzytelności, w następstwie czego Przewoźnik Lotniczy uiszcza kwotę stanowiącą Rekompensatę na rachunek bankowy DelayFix, Klientowi nie przysuguje prawo żądania wykonania przelewu pieniężnego na własny rachunek bankowy. Uzyskaną od Przewoźnika Lotniczego kwotę pieniężną DelayFix zwraca lub rozlicza w drodze ustaleń poczynionych z Przewoźnikiem Lotniczym.
7. Klient w Umowie zrzeka się prawa do wypowiedzenia Umowy w okresie istnienia Umowy Przelewu Wierzytelności pod warunkiem braku stwierdzenia nieważności Umowy Przelewu Wierzytelności.

### **Tabela Odszkodowań**

#### 1. Wypłata Odszkodowania

Wypłata Odszkodowania – po potrąceniu Wynagrodzenia – może nastąpić:

1. krajowym przelewem bankowym,
2. przelewem bankowym w Strefie Jednolitego Obszaru Płatniczego (SEPA),
3. przelewem bankowym poza Strefą Jednolitego

obtained as part of the claimed Compensation.

6. If DelayFix concludes a returnable assignment with the Customer in the manner specified in clauses 4 and 5 and the Customer fails to comply with the obligation to inform the Air Carrier about the conclusion of the claim assignment agreement, as a result of which the Air Carrier will pay the amount constituting the Compensation to DelayFix's bank account, the Customer shall not be entitled to request a money transfer to his/her own bank account. DelayFix shall return or settle the amount of money obtained from the Air Carrier through arrangements made with the Air Carrier.
7. In the Contract, the Customer waives the right to terminate the Contract during the existence of the Receivables Transfer Agreement, provided that the Receivables Transfer Agreement is not declared invalid.

### **Compensation Table**

#### 1. Payment of Compensation

Payment of Compensation – after deduction of the Remuneration – may be done:

1. by domestic bank transfer;
2. by bank transfer within the Single Euro Payments Area (SEPA);
3. by bank transfer outside the Single Euro Payments Area (SEPA);
4. by postal order; and
5. by Western Union transfer.

Transfers are made in EUR, PLN or CZK – according to the Customer's choice.

If the selected currency is PLN, the Compensation is converted from EUR to PLN at the rate of EUR 1 = PLN 4.

If CZK is selected, the Compensation is converted from CZK to PLN at the rate of EUR 1 = CZK 25.

If it is necessary to pay the Compensation to the Customer by bank transfer outside the Single Euro Payments Area (SEPA), Western Union transfer or postal order, each Compensation specified in the Compensation Table shall be reduced by the amount of PLN 100 (EUR 25) – this amount does not include the possible commission of the Customer's bank for transfers and currency conversions.

Western Union transfers are carried out by DelayFix in PLN. Western Union may convert the transferred Compensation



Obszaru Płatniczego (SEPA),

4. przekazem pocztowym,
5. przekazem Western Union.

Przelewy są realizowane w walucie EUR, PLN albo CZK - zgodnie z wyborem Klienta.

W przypadku wyboru waluty PLN przeliczenie Odszkodowania z EUR na PLN następuje według kursu 1 EUR = 4 PLN.

W przypadku wyboru CZK przeliczenie Odszkodowania z CZK na PLN następuje według kursu 1 Euro = 25 CZK.

W przypadku konieczności uiszczenia Odszkodowania na rzecz Klienta przelewem bankowym poza Strefą Jednolitego Obszaru Płatniczego (SEPA), przekazem Western Union lub przekazem pocztowym, każdorazowe Odszkodowanie określone w Tabeli Odszkodowań zostanie pomniejszona o kwotę 100 PLN (25 EUR) - kwota ta nie uwzględnia ewentualnej prowizji banku Klienta za przelewy i konwersje walutowe.

Przekaz Western Union jest wykonywany przez DelayFix w walucie PLN. Western Union może przekazać Odszkodowanie przeliczyć na walutę docelową zgodnie z kursem określonym przez Western Union.

W przypadku podania przez Klienta nieprawidłowych danych do przelewu i wynikających z tego błędów kosztów zwrotnego przelewu oraz opłat i innych kosztów potrąconych przez banki zewnętrzne, DelayFix pobiera za każdą wykonaną dodatkową transakcją bankową kwotę 100 PLN (25 EUR), co oznacza, iż wysokość Odszkodowania zostanie pomniejszona każdorazowo o kwotę 100 PLN (25 EUR).

## 2. Termin wypłaty Odszkodowania

DelayFix przekazuje Odszkodowanie – po potrąceniu Wynagrodzenia oraz opłat wymienionych w pkt 1 – na rachunek bankowy Klienta w terminie 14 dni od daty podania przez Klienta numeru rachunku bankowego do wykonania przelewu.

## 3. Wysokość Odszkodowania w przypadku zapłaty Rekompensaty przez Przewoźnika Lotniczego w Postępowaniu Reklamacyjnym

Poziomy Odszkodowania uzależnione są od rodzaju Lotu i podlegają następującemu podziałowi:

into the target currency at the rate set by Western Union.

If the Customer provides incorrect data for a transfer, DelayFix will charge an additional amount of PLN 100 (EUR 25) for each executed bank transaction for the resulting costs of the return transfer as well as fees and other costs deducted by external banks resulting from such error, which means that the amount of the Compensation will be reduced each time by the amount of PLN 100 (EUR 25).

## 2. Compensation payment date

DelayFix will transfer the Compensation – after deducting the Remuneration and the fees listed in point 1 – to the Customer's bank account within 14 days from the date the Customer provides the bank account number for the transfer.

## 3. The amount of the Compensation in the event of the payment of Compensation by the Air Carrier in the Complaint Procedure

The Compensation Levels depend on the type of Flight and are divided as follows:

- flights up to 1,500 km for which the Customer is entitled to a claim for Compensation in the amount of 250 euros – after deducting the Remuneration, the New Customer shall receive the equivalent of 75% of the Compensation;
- Intra-Community flights of more than 1,500 km and all flights between 1,500 - 3,500 km for which the Customer is entitled to a claim for Compensation in the amount of 400 euros – after deducting the Remuneration, the New Customer shall receive the equivalent of 75% of the Compensation; and
- flights other than those described in point 1. letter a) and letter b) above, in the case of which the Customer is entitled to a claim for Compensation in the amount of 600 euros – after the deduction of the Remuneration, the New Customer shall receive the equivalent of 75% of the Compensation.

The Returning Customer, regardless of the type of Flight, will receive the equivalent of 100% of the Compensation amount after deduction of the Remuneration.

DelayFix reserves that in the case of non-Community flights longer than 3,500 km which are delayed between 3-4 hours, the Air Carrier has the right to reduce the Compensation by 50% against the flat rates specified in Regulation 261/04 (i.e. the Compensation may be lowered from the amount of EUR

- Loty do 1.500 km, w przypadku których Klientowi przysługuje roszczenie o Rekompensatę w wysokości **250 Euro** - po potrąceniu Wynagrodzenia Klient Nowy otrzyma równowartość 75% kwoty Rekompensaty,
- Loty wewnątrzspółnotowe dłuższe niż 1.500 km i wszystkie loty między 1.500 - 3.500 km, w przypadku których Klientowi przysługuje roszczenie o Rekompensatę w wysokości **400 Euro** - po potrąceniu Wynagrodzenia Klient Nowy otrzyma równowartość 75% kwoty Rekompensaty,
- inne Loty niż opisane w pkt 1. lit. a) oraz lit. b) powyżej, w przypadku których Klientowi przysługuje roszczenie o Rekompensatę w wysokości **600 Euro** - po potrąceniu Wynagrodzenia Klient Nowy otrzyma równowartość 75% kwoty Rekompensaty.

Klient Powracający niezależnie od rodzaju Lotu po potrąceniu Wynagrodzenia otrzyma równowartość 100% kwoty Rekompensaty.

DelayFix zastrzega, że w przypadku Lotów pozawspółnotowych dłuższych niż 3.500 km, które są opóźnione między 3-4 h, Przewoźnik Lotniczy ma prawo obniżyć Rekompensatę o 50% względem zryczałtowanych stawek określonych w Rozporządzeniu 261/04 (tj. Rekompensata może zostać obniżona z kwoty 600 euro do kwoty 300 euro).

DelayFix zastrzega, że Przewoźnik Lotniczy ma prawo obniżyć Rekompensatę o 50% w przypadku, gdy zaoferował Klientowi zmianę planu podróży do jego miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu Lotu:

- o 2 h - w przypadku Lotów do 1.500 km,
- o 3 h - w przypadku Lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1.500 km i wszystkich lotów między 1.500 - 3.500 km,
- o 4 h - w przypadku innych Lotów niż opisane powyżej.

#### 4. Wysokość Odszkodowania w przypadku podjęcia Działań Prawnych

Poziomy Odszkodowania uzależnione są od rodzaju Lotu i podlegają następującemu podziałowi:

- Loty do 1.500 km, w przypadku których Klientowi przysługuje roszczenie o Rekompensatę w wysokości **250 Euro** - po potrąceniu Wynagrodzenia Klient Nowy otrzyma równowartość 60% kwoty Rekompensaty,

600 to the amount of EUR 300).

DelayFix reserves that the Air Carrier has the right to reduce the Compensation by 50% in the event that it has offered the Customer to change the itinerary to his/her destination for an alternative flight, the arrival time of which did not exceed the scheduled arrival time of the Flight:

- by 2 hours – for Flights of up to 1,500 km;
- by 3 hours – for intra-Community flights of more than 1,500 km and all flights between 1,500 - 3,500 km; and
- by 4 hours – for Flights other than those described above.

#### 4. Amount of Compensation in the event of taking Legal Action

The Compensation Levels depend on the type of Flight and are divided as follows:

- flights up to 1,500 km for which the Customer is entitled to a claim for Compensation in the amount of 250 euros – after deducting the Remuneration, the New Customer shall receive the equivalent of 60% of the Compensation;
- Intra-Community flights of more than 1,500 km and all flights between 1,500 - 3,500 km for which the Customer is entitled to a claim for Compensation in the amount of 400 euros – after deducting the Remuneration, the New Customer shall receive the equivalent of 60% of the Compensation; and
- flights other than those described in point 1. letter a) and letter b) above, in the case of which the Customer is entitled to a claim for Compensation in the amount of 600 euros – after deduction of the Remuneration, the New Customer shall receive the equivalent of 60% of the Compensation.

The Returning Customer, regardless of the type of Flight, will receive the equivalent of 100% of the Compensation amount after deduction of the Remuneration.

#### 5. The amount of the Compensation in the event of the ineffectiveness of the actions aimed at enforcing the Compensation

In the event of the ineffectiveness of the actions aimed at enforcing the Compensation, the Customer shall receive PLN 1, which means that the Compensation – after deducting the Remuneration – shall change to the amount of PLN 1. "Ineffectiveness" shall mean any decision of the relevant authorities or any event that prevents the granting or enforcement of Compensation issued or arising for reasons

- Loty wewnątrzspółnotowe dłuższe niż 1.500 km i wszystkie loty między 1.500 - 3.500 km, w przypadku których Klientowi przysługuje roszczenie o Rekompensatę w wysokości **400 Euro** - po potrąceniu Wynagrodzenia Klient Nowy otrzyma równowartość 60% kwoty Rekompensaty,
- inne Loty niż opisane w pkt 1. lit. a) oraz lit. b) powyżej, w przypadku których Klientowi przysługuje roszczenie o Rekompensatę w wysokości **600 Euro** - po potrąceniu Wynagrodzenia Klient Nowy otrzyma równowartość 60% kwoty Rekompensaty.

Klient Powracający niezależnie od rodzaju Lotu po potrąceniu Wynagrodzenia otrzyma równowartość 100% kwoty Rekompensaty.

#### 5. Wysokość Odszkodowania w przypadku niepowodzenia czynności zmierzających do wyegzekwowania Rekompensaty

W przypadku niepowodzenia czynności zmierzających do wyegzekwowania Rekompensaty Klient otrzyma 1 PLN, co oznacza, że Odszkodowanie – po potrąceniu Wynagrodzenia - ulegnie zmianie do kwoty 1 PLN. Przez „niepowodzenie” rozumie się każde orzeczenie odpowiednich organów lub zdarzenie uniemożliwiające przyznanie lub wyegzekwowanie Rekompensaty wydane lub powstałe z przyczyn niezależnych od działań DelayFix, w tym złożenie przez Przewoźnika Lotniczego do odpowiedniego organu wniosku o ogłoszenie upadłości związanej ze stanem niewypłacalności.

W określonych sytuacjach stawki Odszkodowania podane powyżej mogą zostać indywidualnie ustalone.

beyond the control of DelayFix, including the submission by the Airline of a bankruptcy petition related to insolvency.

In justified cases, the Compensation rates stated above may be defined individually.