

PL

**REGULAMIN**

Regulamin obowiązuje od dnia 02.04.2024

**§ 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:
  - przedsądowym wezwaniu Przewoźnika Lotniczego do zapłaty Rekompensaty lub innych działaniach zmierzających do koncyliacyjnego rozwiązania sporu przed zainicjowaniem postępowania sądowego,
  - 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 zawarła (i nie odstąpiła od niej) pierwszą Umowę z DelayFix w okresie do 12 miesięcy przed wystąpieniem zdarzenia uprawniającego do dochodzenia Rekompensaty na podstawie Rozporządzenia 261/2004 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.
- Kwota Wypłaty** - kwota, jaką DelayFix przekaże Klientowi na wskazany przez niego rachunek bankowy lub przekazem w wyniku wykonanej Usługi (równa wartości

EN

**REGULATIONS**

These regulations are valid from 02.04.2024

**§ 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, registered at 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, NIP: 5213681825, REGON: 147493129 with the share capital of PLN 155,820 paid in full.
- Legal Action** - any action permitted by law undertaken by DelayFix as part of the Service, necessary for obtaining Redress if the Air Carrier in the Complaint Procedure: has not recognised the Complaint or, in spite of recognising the Complaint, has not paid the Redress within the time limit specified in the Complaint to the DelayFix bank account indicated in the Complaint, or has failed to respond to the Complaint and has not paid the Redress to the DelayFix bank account indicated in the Complaint within the time limit specified in the Complaint, including in particular action undertaken after the Complaint Proceedings have ended - irrespective of their outcome - consisting in:
  - 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,
  - institution and conduct of judicial proceedings,
  - concluding a settlement with the Air Carrier,
  - institution and conduct of enforcement proceedings.
- New Customer** - a natural person with full legal capacity who has accepted the Terms and Conditions and is purchasing the Service.
- Returning Customer** - a natural person with full legal capacity who has signed (and not withdrawn from) a first Contract with DelayFix within a period of up to 12 months prior to the occurrence of the event giving rise to the right to claim Redress under Regulation 261/2004 and who has accepted the Terms and Conditions and is purchasing the Service again.
- The New Customer and the Returning Customer are hereinafter collectively referred to as the **Customer**, unless expressly stated otherwise.
- Consumer** - a natural person making a legal transaction with DelayFix that is not directly related to his or her trade or profession.
- Payout Amount** - the amount that DelayFix shall transfer to the Customer to the bank account indicated by the Customer or by postal order as a result of the Service (equal to the value of the Compensation after deduction of the Remuneration).

- Odszkodowania po potrąceniu Wynagrodzenia).
8. **Lot** – lot organizowany przez Przewoźnika Lotniczego, w związku z którym Klient uprawniony jest do dochodzenia należnego mu Roszczenia.
  9. **Odszkodowanie** – cena za jaką DelayFix nabywa od Klienta Wierzytelność.
  10. **Polityka Prywatności** – dokument informacyjny określający sposób pobierania i wykorzystywania danych osobowych Klientów DelayFix dostępny na stronie: <https://delayfix.com/polityka-prywatnosci>.
  11. **Postępowanie Reklamacyjne** – 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 2022 r. poz. 1235).
  12. **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.
  13. **Reklamacja** – żądanie Klienta kierowane do DelayFix w związku z niezadowolającą jakością świadczonej Usługi lub nienależytym wykonywaniem Usługi.
  14. **Rekompensata** – kwota pieniężna zapłacona przez Przewoźnika Lotniczego na rzecz DelayFix 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); 2) i/lub jako zwrot Uzasadnionych Kosztów poniesionych przez Klienta w związku z odmową przyjęcia na pokład albo odwołaniem lub dużym opóźnieniem Lotu, należne na podstawie przepisów Rozporządzenia 261/2004. 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 DelayFix swobodnie określone, przy czym wskazana w ugodzie kwota Rekompensaty nie może być niższa niż 50% wysokości odszkodowania należnego na podstawie przepisów Rozporządzenia 261/2004 oraz 50% wartości
  8. **Flight** - a flight arranged by the Air Carrier in respect of which the Customer is entitled to assert his or her Claim.
  9. **Compensation** - the price at which DelayFix acquires the Receivables from the Customer.
  10. **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>.
  11. **Complaint Procedure** - the procedure conducted as part of the Service, 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 passenger 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 (Journal of Laws of 2022, item 1235).
  12. **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.
  13. **Complaint** - a request from the Customer to DelayFix in relation to the unsatisfactory quality of the Service provided or its improper performance.
  14. **Redress** - an amount of money paid by the Air Carrier to DelayFix 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); (2) and/or as 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. This is the amount resulting from Claim recognition at the stage of the Complaint Proceedings, from a court judgement, a settlement (irrespective of the stage at which it was reached), from a decision of an administrative body, or the amount voluntarily paid by the Carrier. The terms of the aforementioned settlement may be freely determined by DelayFix, but the amount of the Redress indicated in the settlement may not be lower than 50% of the compensation due under Regulation 261/2004 and 50% of the value of the Reasonable Costs actually incurred. The Redress does not include other costs, including interest, litigation costs, costs of legal representation and enforcement and similar, which are due in full solely to DelayFix, and should be paid directly to DelayFix.
  15. **Regulations** – these regulations available at: <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>.

- rzeczywiście poniesionych Uzasadnionych Kosztów. 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.
15. **Regulamin** – niniejszy regulamin dostępny na stronie: <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
  16. **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).
  17. **Roszczenie** – żądanie przysługujące Klientowi przeciwko Przewoźnikowi Lotniczemu o zapłatę Rekompensaty zgodne z przepisami krajowymi, wspólnotowymi i międzynarodowymi dotyczącymi praw pasażera przysługujących wobec Przewoźników Lotniczych.
  18. **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.
  19. **Tabela Odszkodowań** – integralna część Regulaminu określająca akceptowalne waluty, metody płatności i opłaty pobierane przez DelayFix.
  20. **u.p.k.** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287, z późn. zm.)
  21. **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.
  22. **Umowa Przelewu Wierzytelności** – umowa dotycząca przeniesienia na rzecz DelayFix Roszczenia przysługującego Klientowi wobec Przewoźnika 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 u.p.k. tj. formularz informacyjny dot. głównych cech umowy, klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz Regulamin.
  23. **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
16. **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).
  17. **Claim** - Customer's request for payment of Redress by an Air Carrier in accordance with national, Community and international legislation on passenger rights against Air Carriers.
  18. **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.
  19. **Compensation Table** - an integral part of the Regulations setting out the acceptable currencies, payment methods and fees charged by DelayFix.
  20. **CRA** - Act of 30 May 2014 on consumer rights (Consumer Rights Act) (Journal of Laws of 2020, item 287, as amended).
  21. **Contract** - a mutual agreement between the Customer and DelayFix concluded by means of distance communication upon acceptance of the Terms and Conditions by the Customer, concerning the provision of the Service by DelayFix to the Customer, with appended documents required to conclude a distance contract pursuant to Article 12(1) of the CRA, i.e. an information form concerning the main features of the contract, an information clause concerning the personal data processing, a template of the statement on withdrawal from the contract and the Regulations; by concluding the Contract, the Customer simultaneously undertakes to conclude the Claims Assignment Contract.
  22. **Claims Assignment Contract** - a contract for the assignment to DelayFix of a Customer's Claim against the Air Carrier, concluded by means of distance communication for the purpose of Service performance, with appended documents required to conclude a distance contract pursuant to Article 12(1) of the CRA, i.e. an information form concerning the main features of the contract, an information clause concerning the personal data processing, a template of the statement on withdrawal from the contract and the Regulations.
  23. **Service** - a legal service provided by DelayFix to the Customer for Remuneration, aimed at supporting the Customer in obtaining Redress, including actions carried out within the Complaint Proceedings and Legal Action, as well as providing information about the current status of the case. The Service is provided by means of distance communication on the basis of the Contract and based on the concluded Claims Assignment Contract.
  24. **Reasonable Costs** - the costs incurred by the Customer in connection with denied boarding or cancellation or long delay of the Flight that have passed the qualification stage conducted by DelayFix.
  25. **Terms and Conditions** - the relevant terms and conditions which set out the content of the agreement concluded by DelayFix with the Customer, the terms of the Contract and the Claims Assignment Contract, as well

na odległość na podstawie Umowy i w oparciu o zawartą Umowę Przelewu Wierzytelności.

24. **Uzasadnione Koszty** – koszty poniesione przez Klienta w związku z odmową przyjęcia na pokład albo odwołaniem lub dużym opóźnieniem lotu, które pozytywnie przeszły etap kwalifikacji prowadzony przez DelayFix.
25. **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.
26. **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) i/lub z tytułu zwrotu Uzasadnionych Kosztów poniesionych przez Klienta w związku z odmową przyjęcia na pokład albo odwołaniem lub dużym opóźnieniem lotu.
27. **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 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 email 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

as the terms and conditions which govern the use of the DelayFix.com portal.

26. **Receivables** - receivables due to the Customer from the Air Carrier in respect of denied boarding or cancellation or long delay of the Flight (following the Judgement of the Court of Justice of the European Union in Joined Cases C-402/07 and C-432/07) and/or in respect of reimbursement of the Customer's Reasonable Costs incurred in connection with denied boarding or cancellation or long delay of the Flight.
27. **Remuneration** - an amount of fee to which DelayFix is entitled for the provision of the Service, due after its completion, including the value of the tax on goods and services (VAT).

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

1. The Regulations specify, in particular, the technical requirements necessary for the cooperation with the ICT system used by the Customer by means of distance communication.
2. DelayFix shall provide its Customers with the Regulations in a manner that allows for their storage and reproduction in the ordinary course of business. In addition, the Customer may gain access to the Regulations at any time via the web link provided on the DelayFix.com portal and may download and take a printout of the Regulations. The Regulations constitute an integral part of the Contract and the Claims Assignment Contract.
3. The condition for concluding the Contract with DelayFix is that the Customer reads all provisions of the Regulations.
4. The Customer should have access to a computer workstation or terminal device that has:
  - a. access to the Internet;
  - b. a correctly configured web browser of any kind;
  - c. an active and correctly configured email account.
5. The use of the DelayFix.com portal and the forms on the DelayFix.com portal for concluding the Contract and the Claims Assignment Contract is free of charge.
6. Once the contact details have been provided, DelayFix has the right to contact the Customer at the email address and mobile phone number provided by means of remote communication only for the purpose of concluding the Contract and the Claims Assignment Contract, provided that it holds the Customer's consent to the processing of personal data.
7. With the Customer's prior consent, DelayFix shall store cookies on the Customer's computer, which are necessary for the conclusion of the Contract and 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.
8. The Customer may at any time delete cookies or block their placement using the options available in its web browser.
9. Acceptance of the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract is understood as the Customer's consent to their content. The consent is given via:

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 email 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 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 email 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 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 email, 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 email treść Warunków,

- a. any electronic device connected to the Internet and consists in clicking on appropriate box in the form on the DelayFix.com portal intended for conclusion of distance contracts, after DelayFix has sent the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract together with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Article 12(1) of the CRA;
- b. any electronic device connected to the Internet and consists in putting a signature in the appropriate box with the use of a computer mouse in the form on the DelayFix.com portal intended for conclusion of contracts in documentary form;
- c. a return email sent from the mailbox whose email address has been provided for communication, containing a statement of getting acquainted with the content of the documents and accepting the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract, together with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Article 12(1) of the CRA ;
- d. putting a handwritten signature on the document of the Contract and the Claims Assignment Contract containing the statement of acceptance of the Terms and Conditions and delivering to DelayFix by means of distance communication the hand-signed documents;  
- 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.

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

1. In the case of concluding the Contract and the Claims Assignment Contract remotely, using the form on the DelayFix.com portal, the Customer shall receive the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract, together with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Article 12(1) of the CRA, to the email address provided, as well as a link with the address of the webpage on DelayFix.com portal, where he/she is obliged to approve the accepted Terms and Conditions, Contract and Claims Assignment Contract with appendices. Depending on the type of electronic device used, approval takes place by manually clicking on the appropriate place with a computer mouse or by selecting the appropriate place by touch.

The approval action is recorded in the DelayFix.com portal, with the date, time and the IP number from which the event occurred. The Customer shall receive a return confirmation of the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract at the email address provided.

2. If the Contract and the Claims Assignment Contract are concluded in documentary form within the meaning of Article 77<sup>2</sup> of the Act of 23 April 1964 - Civil Code (Journal of Laws of 2022, item 1360, as amended), the Customer

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 email zwrotne potwierdzenie zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności.

2. W przypadku zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności w formie dokumentowej w rozumieniu art. 77<sup>2</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.) Klient otrzymuje na podany adres email 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 email 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 email 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 email od Klienta, DelayFix przesyła na podany adres email 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 email potwierdzenie zawarcia Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności.
5. W trakcie akceptacji Warunków oraz zawierania Umowy i Umowy Przelewu Wierzytelności Klient może wyrazić

shall receive, to the provided email address, a link with the address of the webpage on DelayFix.com portal, where he/she is obliged to approve the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract by putting a signature using a computer mouse in the box below the text of the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract.

3. If the Contract and the Claims Assignment Contract are concluded remotely within the meaning of the CRA (using the lead form on the DelayFix.com portal or after providing contact details during a telephone call or via SMS), the Customer shall receive, to the provided email address, a message containing the text of the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract, together with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Article 12(1) of the CRA. The conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract is effected by sending back a scan of a personally signed document or a return email containing a statement of getting acquainted with the content of the documents and accepting the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract, together with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Article 12(1) of the CRA. Upon registration of the said email message received from the Customer, DelayFix shall send a confirmation of the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract to the provided email address.
4. The Contract and the Claims Assignment Contract may be concluded in writing by means of distance communication, i.e. by registered letter or courier service. The Customer bears the cost of delivering the Contract and the Claims Assignment Contract together with appendices to DelayFix. The Contract and 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 and the Claims Assignment Contract to the email address provided.
5. In the course of acceptance of the Terms and Conditions and conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract, the Customer may consent to marketing activities performed by DelayFix consisting in sending commercial information by email to the provided email address or in the form of an SMS to the provided contact telephone number and in telephone contact using telecommunications terminal equipment and automatic calling systems within the meaning of the Act of 16 July 2004 - Telecommunications Law (Journal of Laws of 2021, item 576, as amended) 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. In the Contract and the Claims Assignment Contract, the Customer represents that:
  - a. he/she has full legal capacity, except for minors

zgoda na działania marketingowe wykonywane przez DelayFix polegające na przesyłaniu informacji handlowych za pomocą poczty elektronicznej na podany adres email 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 (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 email właściwy do kontaktu. Ponadto Klient oświadcza, że został poinformowany o możliwości dostępu do ww. dokumentów w każdym czasie 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.
  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, jak również dokumenty potwierdzające poniesienie Uzasadnionych Kosztów, w
- represented by a legal representative,
  - b. all documents and information provided to DelayFix for the performance of the Contract and the Claims Assignment Contract are true and complete, and the Customer bears full liability in this respect,
  - c. there are no obstacles to conclude the Contract and the Claims Assignment Contract, and the Receivables subject to the Claims Assignment Contract are not encumbered with any legal defect, in particular the Customer has not concluded a contract for the provision of services of seeking Redress with any other entity and has not assigned the Receivables to any other legal entity,
  - d. he/she consents to the sharing with or entrusting to the entities cooperating with DelayFix the provided personal data and the documents and information concerning the Flight. The indicated personal data shall be made available to the cooperating entities only for the purpose of performing the Contract and the Claims Assignment Contract and within the scope regulated by the Contract and the Claims Assignment Contract,
  - e. 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.
2. DelayFix shall be entitled to the 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 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 or 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 and 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 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 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 Contract and the Claims Assignment Contract, the Customer may not accept travel vouchers, cheques or other benefits offered by the Air

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.

#### **§ 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 koncyliacyjne i windykacyjne po zakończeniu Postępowania Reklamacyjnego, wszczęcie i prowadzenie postępowania sądowego oraz wszczęcie i prowadzenie postępowania egzekucyjnego w ramach Działań Prawnych podejmowanych na i poza terytorium Unii Europejskiej.
2. W przypadku, w którym okaże się to niezbędne do skutecznego wyegzekwowania Rekompensaty, DelayFix podejmuje Działania Prawne, w szczególności jeżeli

Carriers. If the Customer is contacted by an Air Carrier with an offer of alternative means of claiming Redress than the actions taken by DelayFix, the Customer shall immediately inform the Air Carrier of the Claims Assignment Contract and DelayFix of the Air Carrier's contact with the Customer.

7. In the event if the Air Carrier pays the Redress (or other costs according to the definition of Redress) in any manner and form directly to the Customer during the term of the Contract and the Claims Assignment Contract, the Customer shall immediately notify DelayFix thereof and shall pay, by money transfer to DelayFix's bank account, full amount received from the Air Carrier within 14 days, following which DelayFix shall pay the Compensation to the Customer in accordance with the provisions of the Compensation Table, after having deducted the Remuneration.

#### **§ 5. Representations and Commitments of DelayFix**

1. DelayFix shall, within the framework of the Contract and the Claims Assignment Contract, take all possible and lawful actions, factual and legal, to seek Redress from the Air Carrier, including the institution and conduct of Complaint Proceedings under the terms and conditions established by the Air Carrier, amicable conciliation and recovery actions after the end of the Complaint Proceedings, 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 Proceedings, does not respond to the complaint lodged during the Complaint Proceedings and does not pay the Redress within the time limit specified in the complaint lodged during the Complaint Proceedings or, in spite of recognising the complaint during the Complaint Proceedings, does not pay the Redress within the time limit specified in the complaint lodged during the Complaint Proceedings.
3. DelayFix shall perform the following actions pursuant to the Contract in connection with the conclusion of the Claims Assignment Contract:
  - a. notifying the Air Carrier of the conclusion of the Claims Assignment Contract,
  - b. verifying the provided documentation from legal point of view,
  - c. notification of the high probability of non-recovery of Redress through the judicial or enforcement proceedings at any stage of the litigation or enforcement proceedings,
  - d. legal processing of the claim at any stage of the judicial and enforcement proceedings,
  - e. replying by email to the Customer's enquiries at each stage of pending proceedings,
  - f. handling Complaints within 30 days of their delivery to DelayFix,
  - g. payment of the Compensation under the rules specified in the Regulations,
  - h. informing the Customer about the commercial offer of DelayFix and the current promotional campaigns



Przewoźnik Lotniczy nie uznaje reklamacji w Postępowaniu Reklamacyjnym, nie odpowiada 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 niezyskania 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 email 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,
  - 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 jakiegokolwiek innego podmiotu przed zawarciem Umowy Przelewu Wierzytelności, jest przedawniona) DelayFix przysuguje 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 Wypłaty.

## § 6. Reklamacje

1. Na portalu internetowym DelayFix.com dostępny jest do pobrania plik zawierający przykładowy wzór, zgodnie z

if the Customer has consented to marketing activities,

- i. after Service completion - at the Customer's request submitted together with an indication of the bank account number for the transfer, in the manner specified in subpar. 5 - DelayFix shall issue an electronic VAT invoice within the period required by law.
4. If the Receivable is subject to a legal defect (e.g.: the receivable does not exist, it was sold to any other entity before the conclusion of the Claims Assignment Contract, it is time-barred), DelayFix is entitled to calculate and demand from the Customer payment of a contractual penalty in the amount of PLN 350 and reimbursement of all necessary costs incurred by DelayFix in pursuit of the Redress, in particular costs of delivery of correspondence to the Air Carrier, costs of translation of documents, court fees, stamp duty and enforcement fees, as well as costs of legal representation.
  5. Within 14 calendar days from the date of the financial settlement of the amount constituting the Redress paid by the Air Carrier in connection with the Claim, DelayFix shall inform the Customer of obtaining the said monetary amount and shall request the Customer to indicate the bank account number for the transfer of the Payout Amount.

## § 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 portal.
2. The Customer may submit a Complaint at his/her own expense by means of distance communication as follows:
  - a. by email sent to: [reklamacje@delayfix.com](mailto:reklamacje@delayfix.com),
  - b. by a registered post or courier service.
3. Complaints are processed within 30 days from the date of delivery.
4. In processing the Complaint, DelayFix shall take all lawful steps to establish the facts and the reasons for lodging the Complaint. If the Complaint is recognised, DelayFix shall take 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, DelayFix shall inform about actions taken to consider the Complaint, the effects of these actions, and shall offer the Customer a solution to the reported problem. The statement shall be delivered to the Customer in writing by registered post or courier service to the mailing address indicated in the Complaint, however if the Customer has agreed in the Complaint to receive a response in the form of an email, the response shall be delivered thereto at the email address indicated in the Complaint.
6. The cost of delivery of the response to the Complaint by means of distance communication in the territory of the Republic of Poland shall be borne by DelayFix.

## § 7. Personal Data Protection

1. DelayFix is the controller of the Customer's personal data. DelayFix provides the following contact details: ul. ks.

- 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 email 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, 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 email – w takim przypadku odpowiedź jest doręczana Klientowi na adres email 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](mailto: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

Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warsaw; email: [kontakt@delayfix.com](mailto:kontakt@delayfix.com); telephone number: +48 222 929 222.

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

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

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 and the Claims Assignment Contract remotely, 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 the Claims Assignment Contract. The Customer shall bear the costs related to delivery of the said statement by registered post or courier service. The template of withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract is an integral part of these contracts. Immediately after the delivery of the Customer's statement of withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract, DelayFix shall inform the Customer of the termination of the Contract and the Claims Assignment Contract. In the case of withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract according to the procedure laid down in the preceding sentences, the Customer shall cover the costs incurred by DelayFix in connection with the services performed until the withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract, in particular:

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 poleconej 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 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 uiszczone 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

- a. a net amount of PLN 25 increased by VAT at the applicable rate for notifying the Air Carrier of the assignment of the receivables as a result of the conclusion of the Claims Assignment Contract,
  - b. a net amount of PLN 25 increased by VAT at the applicable rate for lodging a complaint with the Air Carrier,
  - c. a net amount of PLN 25 increased by VAT at the applicable rate for each request for payment submitted to the Air Carrier,
  - d. costs of court fees, stamp duties, and cash advances for enforcement proceedings paid to the relevant judicial, enforcement, and public administration authorities at the amount specified by law, increased by VAT at the applicable rate.
2. The Customer shall not be entitled to the withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract referred to in subpar. 1 if the Carrier has made a Redress payment to DelayFix within 14 days of the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract.
  3. DelayFix shall have the right to cancel the Service and terminate the Contract in the event of factual or legal events beyond the control of DelayFix that prevent it from being able to obtain Redress. 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. In the event of Service cancellation, DelayFix shall not claim from the Customer the Remuneration or the costs incurred 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.
  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 Customer has the right to request the conclusion of the so-called return assignment by means of distance communication, whereby DelayFix shall transfer to the Customer the right to assert 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

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 email 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 email 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.
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 email 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 przysługuje prawo żądania wykonania przelewu pieniężnego na własny rachunek bankowy. Uzyskaną od

Contract termination shall be delivered to the Customer in a documentary form - to his/her provided email address. The Customer has the right to request the conclusion of the so-called return assignment by means of distance communication, whereby DelayFix shall transfer to the Customer the right to assert the Claim against the Air Carrier. The Customer shall reimburse DelayFix for the court costs and legal representation costs incurred and validly awarded and shall inform the Air Carrier of the conclusion of the return assignment within 7 days of the conclusion of the relevant contract. Within 7 days from the date of the conclusion of the Contract, DelayFix shall deliver to the Customer, at the Customer's expense, the original of the instrument permitting enforcement obtained within the scope of the claimed Redress.

6. If DelayFix enters into a return assignment with the Customer in accordance with the procedure set out in subparas. 4 and 5, and the Customer fails to comply with its obligation to inform the Air Carrier of the conclusion of the said claims assignment contract, as a result of which the Air Carrier shall pay the amount of the Redress to DelayFix's bank account, the Customer shall not have the right to request the money transfer to his/her own bank account. The amount received from the Air Carrier shall be reimbursed or settled by DelayFix through arrangements made with the Air Carrier.
7. The Customer waives in the Contract the right to terminate the Contract during the validity of the Claims Assignment Contract, provided that the Claims Assignment Contract has not been declared invalid.

## Compensation Table

### 1. Disbursement of the Payout Amount

The Compensation - after deduction of the Remuneration - may be paid:

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,
5. by Western Union transfer.

Transfers are made in PLN or EUR or CZK - at the Customer's choice. If the Customer does not choose the currency indicated in the preceding sentence, the transfers shall be made in PLN.

If PLN is the chosen currency, the Compensation amount shall be converted from EUR to PLN at the rate of EUR 1 = PLN 4. If CZK is chosen, the Compensation amount shall be converted from EUR to CZK at the rate of EUR 1 = CZK 20.

In the need arises to pay the Compensation to the Customer by a bank transfer outside the Single Euro Payments Area (SEPA), by Western Union transfer or by postal order, each Compensation specified in the Compensation Table shall be reduced by PLN 100 (EUR 25) - this amount does not include

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 Kwoty Wypłaty

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 Obszaru Płatniczego (SEPA),
4. przekazem pocztowym,
5. przekazem Western Union.

Przelewy są realizowane w walucie PLN albo EUR albo CZK – zgodnie z wyborem Klienta. W przypadku braku dokonania przez Klienta wyboru waluty wskazanej w zdaniu poprzedzającym, przelewy realizowane są w walucie PLN.

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

W przypadku wyboru CZK przeliczenie Odszkodowania z EUR na CZK następuje według kursu 1 EUR = 20 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 przeliczyć przekazane Odszkodowanie 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

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

a possible commission of the Customer's bank for transfers and currency conversions.

The Western Union transfer is made by DelayFix in PLN. Western Union may convert the transferred Compensation into the target currency at the rate set by Western Union.

If the Customer provides incorrect data for the transfer, which shall result in costs of return transfer and fees and other costs deducted by external banks, DelayFix shall charge PLN 100 (EUR 25) for each additional bank transaction made, which means that the amount of Compensation shall be reduced each time by PLN 100 (EUR 25).

#### 2. Payment date

DelayFix shall transfer the Compensation - after deduction of the Remuneration and the fees mentioned in point 1 - to the Customer's bank account within 14 days from the date the Customer indicates the bank account number for the transfer.

#### 3. Payout Amount in case of payment of Redress by the Air Carrier in the Complaint Proceedings

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

- flights of 1,500 km or less for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 250** - the New Customer shall receive as a Payout Amount the equivalent of 75% of the Redress Amount,
- intra-Community flights of more than 1,500 km and all flights between 1,500 and 3,500 km for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 400** - the New Customer shall receive as a Payout Amount the equivalent of 75% of the Redress amount,
- long-haul flights, i.e. flights not being intra-Community flights of more than 3,500 km for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 600** - the New Customer shall receive as a Payout Amount the equivalent of 75% of the Redress Amount.

The Returning Customer, irrespective of the type of Flight, shall receive the equivalent of 100% of the Redress Amount after deduction of the Remuneration. The above shall not apply to events which give rise to a Claim under Regulation 261/2004: (i) covered by the same booking; (ii) or which have occurred prior to the date of the first Contract.

DelayFix stipulates that for non-Community flights of more than 3,500 km that shall reach their final destination with a long delay of between 3 and 4 hours, the Air Carrier has the right to reduce the Redress by 50% compared to the flat rates set out in Regulation 261/2004 (i.e. the Redress may be reduced from EUR 600 to EUR 300).

DelayFix stipulates that the Air Carrier has the right to reduce the Redress by 50% if it has offered the Customer to re-route to his/her final destination on an alternative flight whose arrival time does not exceed the scheduled arrival time of the Flight:

- by 2 hours - in respect of flights of 1,500 km or less,

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

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** - Klient Nowy otrzyma jako Kwotę Wypłaty 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** - Klient Nowy otrzyma jako Kwotę Wypłaty równowartość 75% kwoty Rekompensaty,
- loty długodystansowe tj. niebędące lotami wewnątrzspółnotowymi loty o długości przekraczającej 3500 km, w przypadku których Klientowi przysługuje Roszczenie o Rekompensatę w wysokości **600 Euro** - Klient Nowy otrzyma jako Kwotę Wypłaty równowartość 75% kwoty Rekompensaty.

Klient Powracający, niezależnie od rodzaju Lotu, po potrąceniu Wynagrodzenia otrzyma równowartość 100% kwoty Rekompensaty. Powyższe nie dotyczy zdarzeń uprawniających do dochodzenia Roszczenia na podstawie Rozporządzenia 261/2004: (i) objętych tą samą rezerwacją; (ii) lub które wystąpiły przed datą zawarcia pierwszej Umowy.

DelayFix zastrzega, że w przypadku lotów pozawspółnotowych dłuższych niż 3.500 km, które dotrą do miejsca docelowego z dużym opóźnieniem, a którego wymiar wynosi od 3 do 4 godzin, Przewoźnik Lotniczy ma prawo obniżyć Rekompensatę o 50% względem zryczałtowanych stawek określonych w Rozporządzeniu 261/2004 (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 lotów długodystansowych, niebędących lotami wewnątrzspółnotowymi loty o długości przekraczającej 3500 km.

### 4. Wysokość Kwoty Wypłaty 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** - Klient Nowy otrzyma jako Kwotę Wypłaty

- by 3 hours - in respect of intra-Community flights of more than 1,500 km and all flights between 1,500 - 3,500 km,
- by 4 hours - in respect of long-haul flights not being intra-Community flights, of more than 3,500 km.

### 4. Levels of Payout Amount in the event of Legal Action

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

- flights of 1,500 km or less for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 250** - the New Customer shall receive as a Payout Amount the equivalent of 60% of the Redress Amount,
- intra-Community flights of more than 1,500 km and all flights between 1,500 and 3,500 km for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 400** - the New Customer shall receive as a Payout Amount the equivalent of 60% of the Redress amount,
- long-haul flights, i.e. flights not being intra-Community flights of more than 3,500 km for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 600** - the New Customer shall receive as a Payout Amount the equivalent of 60% of the Redress Amount.

DelayFix is authorised to decrease the Payout Amount by 7 percentage points if the Redress is obtained as a result of legal actions undertaken by DelayFix against the Air Carrier who does not have a registered office and/or a branch in the territory of the Republic of Poland. The aforementioned fee is charged due to the risk of incurring additional costs by DelayFix including, in particular, costs of sworn translations.

**The Returning Customer shall receive as Payout Amount the equivalent of 100% of the Redress Amount.**

### 5. Levels of Payout Amount in case of unsuccessful actions to enforce the Redress

In the event of a failure of actions to enforce the Redress from the Air Carrier, the Customer shall receive a Compensation for which - after deduction of the Remuneration - the Payout Amount shall be PLN 1. The "failure" shall mean any judgement by the relevant authorities or event preventing the award or enforcement of Redress issued or arising for reasons beyond the control of DelayFix, including the filing by the Air Carrier with the relevant authority a bankruptcy petition related to insolvency.

In certain situations, the Compensation rates and Payout Amounts set out above may be individually determined.

- równowartość 60% 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** - Klient Nowy otrzyma jako Kwotę Wypłaty równowartość 60% kwoty Rekompensaty,
  - loty długodystansowe tj. niebędące lotami wewnątrzspółnotowymi loty o długości przekraczającej 3500 km, w przypadku których Klientowi przysługuje Roszczenie o Rekompensatę w wysokości **600 Euro** - Klient Nowy otrzyma jako Kwotę Wypłaty równowartość 60% kwoty Rekompensaty.

DelayFix uprawniony jest do zmniejszenia Kwoty Wypłaty o 7 punktów procentowych w przypadku, w którym do uzyskania Rekompensaty dojdzie w wyniku podjęcia przez DelayFix działań prawnych skierowanych przeciwko Przewoźnikowi Lotniczemu nieposiadającemu siedziby i/lub oddziału na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Powyższa opłata naliczana jest z powodu ryzyka poniesienia przez DelayFix dodatkowych kosztów, w tym w szczególności kosztów tłumaczeń przysięgłych.

**Kwota Wypłaty dla Klienta Powracającego stanowić będzie równowartość 100% kwoty Rekompensaty**

5. Wysokość Kwoty Wypłaty w przypadku niepowodzenia czynności zmierzających do wyegzekwowania Rekompensaty

W przypadku niepowodzenia czynności zmierzających do wyegzekwowania Rekompensaty od Przewoźnika Lotniczego, Klient otrzyma Odszkodowanie, dla którego - po potrąceniu Wynagrodzenia - Kwota Wypłaty wyniesie 1 PLN. Przez „niepowodzenie” rozumie się w szczególności 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 i Kwoty Wypłaty podane powyżej mogą zostać indywidualnie ustalone.



CS

**OBCHODNÍ PODMÍNKY**

Tyto obchodní jsou platné od 10.04.2024.

EN

**REGULATIONS**

These regulations are valid from 10.04.2024.

**Oddíl 1 Definice**

28. **DelayFix** – DelayFix S.A., akciová společnost se sídlem ve Varšavě, ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Warszawa, Polsko, zapsaná v Státním soudním rejstříku vedeném Obvodním soudem pro hlavní město Varšavu ve Varšavě, 12. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku pod číslem KRS 0000742480, NIP [DIČ]: 5213681825 REGON [IČ]: 147493129 s plně splaceným základním kapitálem ve výši 155 820 PLN.
29. **Právní kroky** – jakékoli kroky povolené zákonem, které společnost DelayFix podnikne v rámci Služby a které jsou nezbytné pro získání nápravy, pokud Letecký dopravce v rámci Reklamačního řízení: neuznal Reklamaci nebo i přes uznání Reklamacce neuhradil Nápravu ve lhůtě uvedené v Reklamaci na bankovní účet DelayFix uvedený v Reklamaci, nebo nereagoval na Reklamaci a neuhradil Nápravu na bankovní účet DelayFix uvedený v Reklamaci ve lhůtě uvedené v Reklamaci, včetně zejména opatření přijatých po skončení Reklamačního řízení – bez ohledu na jeho výsledek – spočívajících v:
- závěrečné žádosti leteckému dopravci o vyplacení odškodnění nebo v jiném opatření směřujícím ke smírnému vyřešení sporu před zahájením soudního řízení,
  - zahájení a vedení soudního řízení,
  - uzavření dohody s leteckým dopravcem,
  - zahájení a vedení exekučního řízení.
30. **Nový zákazník** – fyzická osoba s plnou způsobilostí k právním úkonům, která souhlasí s těmito podmínkami a kupuje si Službu.
31. **Vracející se zákazník** – fyzická osoba s plnou způsobilostí k právním úkonům, která podepsala první smlouvu se společností DelayFix (a neodstoupila od ní) v období do 12 měsíců před vznikem události, která zakládá právo na uplatnění nároku na náhradu škody podle nařízení 261/2004, a která přijala smluvní podmínky a znovu si kupuje Službu.
32. Nový zákazník a vracející se zákazník jsou dále společně označovány jako **Zákazník**, pokud není výslovně uvedeno jinak.
33. **Spotřebitel** – fyzická osoba, která se společností DelayFix provádí právní úkon, který přímo nesouvisí s její obchodní činností nebo povoláním.
34. **Částka výplaty** – částka, kterou společnost DelayFix převede Zákazníkovi na bankovní účet uvedený Zákazníkem nebo poštovní poukázkou jako výsledek Služby (rovnající se hodnotě Náhrady po odečtení Odměny).
35. **Let** – let organizovaný leteckým dopravcem, v souvislosti s nímž je zákazník oprávněn uplatnit svůj nárok.

**Section 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, registered in the National Court Register kept by the District Court for the capital city of Warsaw in Warsaw, 12ve Commercial Division of the National Court Register under KRS number 0000742480, NIP: 5213681825, REGON: 147493129 with the share capital of PLN 155,820 paid in full.
- Legal Action** – any action permitted by law undertaken by DelayFix as part of the Service, necessary for obtaining Redress if the Air Carrier in the Complaint Procedure: has not recognised the Complaint or, in spite of recognising the Complaint, has not paid the Redress within the time limit specified in the Complaint to the DelayFix bank account indicated in the Complaint, or has failed to respond to the Complaint and has not paid the Redress to the DelayFix bank account indicated in the Complaint within the time limit specified in the Complaint, including in particular action undertaken after the Complaint Proceedings have ended – irrespective of their outcome – consisting in:
  - 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,
  - institution and conduct of judicial proceedings,
  - concluding a settlement with the Air Carrier,
  - institution and conduct of enforcement proceedings.
- New Customer** – a natural person with full legal capacity who has accepted the Terms and Conditions and is purchasing the Service.
- Returning Customer** – a natural person with full legal capacity who has signed (and not withdrawn from) a first Contract with DelayFix within a period of up to 12 months prior to the occurrence of the event giving rise to the right to claim Redress under Regulation 261/2004 and who has accepted the Terms and Conditions and is purchasing the Service again.
- The New Customer and the Returning Customer are hereinafter collectively referred to as the **Customer**, unless expressly stated otherwise.
- Consumer** – a natural person making a legal transaction with DelayFix that is not directly related to his or her trade or profession.
- Payout Amount** – the amount that DelayFix will transfer to the Customer to the bank account indicated by the Customer or by postal order as a result of the Service (equal to the value of the Compensation after deduction of the Remuneration).
- Flight** – a flight arranged by the Air Carrier in respect of which the Customer is entitled to assert his or her Claim.
- Compensation** – the price at which DelayFix acquires the Receivables from the Customer.

36. **Kompensace** – cena, za kterou společnost DelayFix nabývá Pohledávky od Zákazníka.
37. **Zásady ochrany osobních údajů** – informační dokument, který upřesňuje způsob shromažďování a používání osobních údajů zákazníků společnosti DelayFix, který je k dispozici na adrese: <https://delayfix.com/polityka-prywatnosci>.
38. **Reklamační řízení** – řízení prováděné v rámci služby, které předchází právnímu jednání a které spočívá v podání Reklamacie leteckému dopravci z důvodu nesprávného plnění nebo neplnění závazku vyplývajícího z přepravní smlouvy vůči cestujícím v podobě odepření nástupu na palubu nebo zrušení či velkého zpoždění letu, spolu s požadavkem, aby letecký dopravce zaplatil odškodnění. V případě letu na trase, kde se místo odletu nebo příletu nachází na území Polské republiky nebo kde má letecký dopravce sídlo na území Polské republiky, se řízení o Reklamaci vede na základě článku 205c zákona ze dne 3. července 2002 – Letecký zákon (Sbírka zákonů z roku 2022, položka 1235).
39. **Letecký dopravce** – dopravce Společenství, který odlétá z letiště nacházejícího se na území členského státu Evropské unie nebo odlétá ze třetí země do členského státu, jakož i dopravce, který, ačkoli není dopravcem Společenství – provádí let z členského státu do třetí země, je držitelem platné provozní licence a provádí nebo hodlá provádět let na základě smlouvy s cestujícím.
40. **Reklamacie** – žádost Zákazníka adresovaná společnosti DelayFix v souvislosti s nevyhovující kvalitou poskytované Služby nebo jejím nesprávným provedením.
41. **Náhrada** – peněžní částka, kterou letecký dopravce zaplatil společnosti DelayFix jako (1) kompenzaci podle nařízení č. 261/2004, na kterou mají cestující letecké společnosti nárok v určitých případech za odepření nástupu na palubu, zrušení nebo velké zpoždění letu (na základě rozsudku Evropského soudního dvora ve spojených případech C-402/07 a C-432/07); (2) a/nebo jako náhradu přiměřených nákladů zákazníka vzniklých v souvislosti s odepřením nástupu na palubu nebo zrušením či velkým zpožděním letu, které jsou splatné podle nařízení 261/2004. Jedná se o částku vyplývající z uznání nároku ve fázi reklamačního řízení, ze soudního rozhodnutí, urovnání sporu (bez ohledu na to, v jaké fázi bylo dosaženo), z rozhodnutí správního orgánu nebo z částky dobrovolně uhrazené Dopravcem. Podmínky výše uvedeného vypořádání může společnost DelayFix stanovit libovolně, ale výše odškodnění uvedená ve vypořádání nesmí být nižší než 50 % odškodnění splatného podle nařízení 261/2004 a 50 % hodnoty skutečně vynaložených přiměřených nákladů. Náhrada nezahrnuje další náklady, včetně úroků, nákladů na soudní řízení, nákladů na právní zastoupení a vymáhání a podobně, které jsou v plné výši splatné výhradně společnosti DelayFix a musí být uhrazeny přímo společností DelayFix.
42. **Obchodní podmínky** – tyto Obchodní podmínky jsou k dispozici na [adrese: https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf](https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf)
10. **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>.
11. **Complaint Procedure** – the procedure conducted as part of the Service, 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 passenger 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 (Journal of Laws of 2022, item 1235).
12. **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.
13. **Complaint** – a request from the Customer to DelayFix in relation to the unsatisfactory quality of the Service provided or its improper performance.
14. **Redress** – an amount of money paid by the Air Carrier to DelayFix 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 ruling of the European Court of Justice in Joined Cases C-402/07 and C-432/07); (2) and/or as 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. This is the amount resulting from Claim recognition at the stage of the Complaint Proceedings, from a court judgement, a settlement (irrespective of the stage at which it was reached), from a decision of an administrative body, or the amount voluntarily paid by the Carrier. The terms of the aforementioned settlement may be freely determined by DelayFix, but the amount of the Redress indicated in the settlement may not be lower than 50% of the compensation due under Regulation 261/2004 and 50% of the value of the Reasonable Costs actually incurred. The Redress does not include other costs, including interest, litigation costs, costs of legal representation and enforcement and similar, which are due in full solely to DelayFix, and should be paid directly to DelayFix.
15. **Regulations** – these regulations available at: <https://delayfix.com/documents/terms/Regulamin.pdf>
16. **GDPR** – Regulation of the European Parliament and of the Council (EU) 2016/679 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).
17. **Claim** – Customer's request for payment of Redress by an Air Carrier in accordance with national, Community and

43. **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).
44. **Reklamace** – žádost zákazníka o vyplacení odškodnění leteckým dopravcem v souladu s vnitrostátními právními předpisy, právními předpisy Společenství a mezinárodními právními předpisy o právech cestujících vůči leteckým dopravcům.
45. **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.
46. **Tabulka kompenzací** – nedílná součást Obchodních podmínek, která stanoví přijatelné měny, platební metody a poplatky účtované společností DelayFix.
47. **CRA** – zákon ze dne 30. května 2014 o právech spotřebitelů (zákon o právech spotřebitelů – Consumer Rights Act) (Sbírka zákonů 2020, položka 287, v platném znění).
48. **Smlouva** – vzájemná smlouva mezi Zákazníkem a společností DelayFix uzavřená prostřednictvím prostředků komunikace na dálku na základě akceptace Obchodních podmínek Zákazníkem, týkající se poskytování Služby společností DelayFix Zákazníkovi, s příloženými dokumenty vyžadovanými pro uzavření smlouvy na dálku podle čl. 12 odst. 1 CRA, tj. informační formulář o hlavních rysech smlouvy, informační doložka o zpracování osobních údajů, vzor prohlášení o odstoupení od Smlouvy a Obchodních podmínek; uzavřením Smlouvy se Zákazník současně zavazuje uzavřít Smlouvu o postoupení pohledávek.
49. **Smlouva o postoupení pohledávek** – smlouva o postoupení pohledávek zákazníka vůči leteckému dopravci na společnost DelayFix, uzavřená prostřednictvím prostředků komunikace na dálku za účelem plnění Služby, s příloženými dokumenty, které jsou vyžadovány pro uzavření smlouvy na dálku podle čl. 12 odst. 1 CRA, tj. informační formulář o hlavních rysech smlouvy, informační doložka o zpracování osobních údajů, vzor prohlášení o odstoupení od Smlouvy a Obchodních podmínek.
50. **Služba** – právní služba, kterou společnost DelayFix poskytuje Zákazníkovi za úplaty a jejímž cílem je podpořit Zákazníka při zjednání nápravy, včetně úkonů provedených v rámci Reklamačního řízení a Soudního řízení, jakož i poskytování informací o aktuálním stavu případu. Služba je poskytována prostřednictvím komunikace na dálku na základě Smlouvy a na základě uzavřené Smlouvy o postoupení pohledávek.
51. **Přiměřené náklady** – náklady vzniklé Zákazníkovi v souvislosti s odepřením nástupu na palubu nebo zrušením či velkým zpožděním letu, které prošly kvalifikační fází provedenou společností DelayFix.
52. **Obchodní podmínky** – příslušné obchodní podmínky, které stanoví obsah smlouvy uzavřené společností DelayFix se Zákazníkem, podmínky Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek, jakož i obchodní podmínky, international legislation on passenger rights against Air Carriers.
18. **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.
19. **Compensation Table** – an integral part of the Regulations setting out the acceptable currencies, payment methods and fees charged by DelayFix.
20. **CRA** – Act of 30 May 2014 on consumer rights (Consumer Rights Act) (Journal of Laws of 2020, item 287, as amended).
21. **Contract** – a mutual agreement between the Customer and DelayFix concluded by means of distance communication upon acceptance of the Terms and Conditions by the Customer, concerning the provision of the Service by DelayFix to the Customer, with appended documents required to conclude a distance contract pursuant to Article 12(1) of the CRA, i.e. an information form concerning the main features of the contract, an information clause concerning the personal data processing, a model statement on withdrawal from the contract and the Regulations; by concluding the Contract, the Customer simultaneously undertakes to conclude the Claims Assignment Contract.
22. **Claims Assignment Contract** – a contract for the assignment to DelayFix of a Customer's Claim against the Air Carrier, concluded by means of distance communication for the purpose of Service performance, with appended documents required to conclude a distance contract pursuant to Article 12(1) of the CRA, i.e. an information form concerning the main features of the contract, an information clause concerning the personal data processing, a model statement on withdrawal from the contract and the Regulations.
23. **Service** – a legal service provided by DelayFix to the Customer for Remuneration, aimed at supporting the Customer in obtaining Redress, including actions carried out within the Complaint Proceedings and Legal Action, as well as providing information about the current status of the case. The Service is provided by means of distance communication on the basis of the Contract and based on the concluded Claims Assignment Contract.
24. **Reasonable Costs** – the costs incurred by the Customer in connection with denied boarding or cancellation or long delay of the Flight that have passed the qualification stage conducted by DelayFix.
25. **Terms and Conditions** – the relevant terms and conditions which set out the content of the agreement concluded by DelayFix with the Customer, the terms of the Contract and the Claims Assignment Contract, as well as the terms and conditions which govern the use of the DelayFix.com portal.
26. **Receivables** – receivables due to the Customer from the Air Carrier in respect of denied boarding or cancellation or long delay of the Flight (following the ruling of the European Court of Justice in Joined Cases C-402/07 and C-432/07) and/or in respect of reimbursement of the Customer's Reasonable Costs incurred in connection with denied boarding or cancellation or long delay of the Flight.
27. **Remuneration** – an amount of fee to which DelayFix is

kterými se řídí používání portálu DelayFix.com.

53. **Pohledávky** – pohledávky, které má Zákazník vůči leteckému dopravci v souvislosti s odepřením nástupu na palubu, zrušením nebo velkým zpožděním letu (v návaznosti na rozsudek Evropského soudního dvora ve spojených případech C-402/07 a C-432/07) a/nebo v souvislosti s náhradou přiměřených nákladů zákazníka vzniklých v souvislosti s odepřením nástupu na palubu, zrušením nebo velkým zpožděním letu.
54. **Odměna** – částka, na kterou má společnost DelayFix nárok za poskytnutí Služby, splatná po jejím dokončení, včetně hodnoty daně z přidané hodnoty (DPH).

## **Oddíl 2. Obchodní podmínky používání portálu DelayFix.com**

10. Obchodní podmínky stanoví zejména technické požadavky nezbytné pro spolupráci se systémem ICT používaným zákazníkem prostřednictvím komunikace na dálku.
11. Společnost DelayFix poskytne svým zákazníkům Obchodní podmínky způsobem, který umožňuje jejich uchování a reprodukci v rámci běžného obchodního styku. Kromě toho může zákazník kdykoli získat přístup k Obchodním podmínkám prostřednictvím webového odkazu na portálu DelayFix.com a může si je stáhnout a vytisknout. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek.
12. Podmínkou pro uzavření smlouvy se společností DelayFix je, že se Zákazník seznámí se všemi ustanoveními Obchodních podmínek.
13. Zákazník by měl mít přístup k počítačové pracovní stanici nebo koncovému zařízení, které má:
- a) přístup k internetu;
  - b) správně nakonfigurovaný webový prohlížeč libovolného typu;
  - c) aktivní a správně nakonfigurovaný e-mailový účet.
14. Použití portálu DelayFix.com a formulářů na portálu DelayFix.com pro uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek je bezplatné.
15. Po poskytnutí kontaktních údajů má společnost DelayFix právo kontaktovat zákazníka na uvedené e-mailové adrese a mobilním telefonním čísle prostřednictvím prostředků komunikace na dálku pouze za účelem uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek, pokud má souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů.
16. S předchozím souhlasem Zákazníka ukládá společnost DelayFix na počítači Zákazníka soubory cookie, které jsou nezbytné pro uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek. Soubory cookie umístěné v počítači zákazníka nemají vliv na konfiguraci operačního systému nebo softwaru a lze je kdykoli vymazat.
17. Zákazník může kdykoli smazat soubory cookie nebo zablokovat jejich ukládání pomocí možností dostupných v jeho webovém prohlížeči.
18. Přijetím obchodních podmínek, smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávek se rozumí souhlas zákazníka s jejich obsahem. Souhlas se uděluje prostřednictvím:

entitled for the provision of the Service, due after its completion, including the value of the tax on goods and services (VAT).

## **Section 2. Terms and Conditions of use of the DelayFix.com portal**

1. The Regulations specify, in particular, the technical requirements necessary for the co-operation with the ICT system used by the Customer by means of distance communication.
2. DelayFix shall provide its Customers with the Regulations in a manner that allows for their storage and reproduction in the ordinary course of business. In addition, the Customer may gain access to the Regulations at any time via the web link provided on the DelayFix.com portal and may download and take a printout of the Regulations. The Regulations constitute an integral part of the Contract and the Claims Assignment Contract.
3. The condition for concluding the Contract with DelayFix is that the Customer reads all provisions of the Regulations.
4. The Customer should have access to a computer workstation or terminal device that has:
  - a. access to the Internet;
  - b. a correctly configured web browser of any kind;
  - c. an active and correctly configured e-mail account.
5. The use of the DelayFix.com portal and the forms on the DelayFix.com portal for concluding the Contract and the Claims Assignment Contract is free of charge.
6. Once the contact details have been provided, DelayFix has the right to contact the Customer at the e-mail address and mobile phone number provided by means of remote communication only for the purpose of concluding the Contract and the Claims Assignment Contract, provided that it holds the Customer's consent to the processing of personal data.
7. With the Customer's prior consent, DelayFix shall store cookies on the Customer's computer, which are necessary for the conclusion of the Contract and 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.
8. The Customer may at any time delete cookies or block their placement using the options available in its web browser.
9. Acceptance of the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract is understood as the Customer's consent to their content. The consent is given via:
  - a. any electronic device connected to the Internet and consists in clicking on appropriate box in the form on the DelayFix.com portal intended for conclusion of distance contracts, after DelayFix has sent the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract together with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Article 12(1) of the CRA;
  - b. any electronic device connected to the Internet and consists in putting a signature in the appropriate box with the use of a computer mouse in the form on the DelayFix.com portal intended for conclusion of contracts in documentary form;
  - c. a return e-mail sent from the mailbox whose e-mail

- e. jakýmkoli elektronickým zařízením připojeným k internetu a spočívá v kliknutí na příslušné políčko ve formuláři na portálu DelayFix.com určeném pro uzavírání smluv na dálku poté, co společnost DelayFix zaslala obchodní podmínky, smlouvu a smlouvu o postoupení pohledávek spolu s informačními doložkami potřebnými k uzavření smlouvy na dálku v souladu s čl. 12 odst. 1 CRA;
- f. jakýmkoli elektronickým zařízením připojeným k internetu a spočívá v umístění podpisu do příslušného pole pomocí počítačové myši ve formuláři na portálu DelayFix.com určeném pro uzavírání smluv v listinné podobě;
- g. zpětný e-mail zasláný z e-mailové schránky, jejíž e-mailová adresa byla poskytnuta pro komunikaci, obsahující prohlášení o seznámení se s obsahem dokumentů a akceptaci obchodních podmínek, smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávek spolu s informačními doložkami potřebnými k uzavření smlouvy na dálku podle čl. 12 odst. 1 CRA;
- h. vlastnoruční podpis na dokumentu Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek obsahujícím prohlášení o souhlasu s obchodními podmínkami a doručení vlastnoručně podepsaných dokumentů společnosti DelayFix prostřednictvím prostředků komunikace na dálku;
  - s následujícími informacemi: název letecké společnosti, číslo letu, datum letu, místo odletu, místo příletu, přestupní letiště, typ nepravidelnosti letu (odepření nástupu na palubu, zrušení letu, velké zpoždění), délka zpoždění při příletu do cílové destinace, důvod odepření nástupu na palubu nebo zrušení letu či velkého zpoždění, jméno a příjmení, e-mailová adresa, kontaktní telefonní číslo.

### Oddíl 3. Uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek

- 6. V případě uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek na dálku prostřednictvím formuláře na portálu DelayFix.com obdrží Zákazník na uvedenou e-mailovou adresu Obchodní podmínky, Smlouvu a Smlouvu o postoupení pohledávek spolu s informačními doložkami potřebnými k uzavření smlouvy na dálku v souladu s čl. 12 odst. 1 CRA, jakož i odkaz s adresou webové stránky na portálu DelayFix.com, kde je povinen akceptované Obchodní podmínky, Smlouvu a Smlouvu o postoupení pohledávek s přílohami schválit. V závislosti na typu použitého elektronického zařízení probíhá schvalování ručním kliknutím na příslušné místo pomocí počítačové myši nebo výběrem příslušného místa dotykem.

Schvalovací akce je zaznamenána na portálu DelayFix.com s datem, časem a číslem IP, ze kterého k události došlo. Zákazník obdrží zpětné potvrzení o uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek na uvedenou e-mailovou adresu.
- 7. Pokud jsou Smlouva a Smlouva o postoupení pohledávek uzavřeny v listinné podobě ve smyslu článku 77<sup>2</sup> zákona ze dne 23. dubna 1964 – Občanský zákoník (Sbírka zákonů z roku 2022, položka 1360, v platném znění), obdrží Zákazník na uvedenou e-mailovou adresu odkaz

- address has been provided for communication, containing a statement of getting acquainted with the content of the documents and accepting the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract, together with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Article 12(1) of the CRA ;
- d. putting a handwritten signature on the document of the Contract and the Claims Assignment Contract containing the statement of acceptance of the Terms and Conditions and delivering to DelayFix by means of distance communication the hand-signed documents;
  - 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, e-mail address, contact telephone number.

### Section 3. Conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract

- 1. In the case of concluding the Contract and the Claims Assignment Contract remotely, using the form on the DelayFix.com portal, the Customer shall receive the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract, together with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Article 12(1) of the CRA, to the e-mail address provided, as well as a link with the address of the webpage on DelayFix.com portal, where he/she is obliged to approve the accepted Terms and Conditions, Contract and Claims Assignment Contract with appendices. Depending on the type of electronic device used, approval takes place by manually clicking on the appropriate place with a computer mouse or by selecting the appropriate place by touch.

The approval action is recorded in the DelayFix.com portal, with the date, time and the IP number from which the event occurred. The Customer shall receive a return confirmation of the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract at the e-mail address provided.
- 2. If the Contract and the Claims Assignment Contract are concluded in documentary form within the meaning of Article 77<sup>2</sup> of the Act of 23 April 1964 – Civil Code (Journal of Laws of 2022, item 1360, as amended), the Customer shall receive, to the provided e-mail address, a link with the address of the webpage on DelayFix.com portal, where he/she is obliged to approve the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract by putting a signature using a computer mouse in the box below the text of the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract.
- 3. If the Contract and the Claims Assignment Contract are concluded remotely within the meaning of the CRA (using the lead form on the DelayFix.com portal or after providing contact details during a telephone call or via SMS), the Customer shall receive, to the provided e-mail address, a message containing the text of the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract, together with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Article 12(1) of the CRA. The conclusion of the Contract and the Claims Assignment

s adresou webové stránky portálu DelayFix.com, kde je povinen schválit Obchodní podmínky, Smlouvu a Smlouvu o postoupení pohledávek, a to tak, že se pod text Obchodních podmínek, Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek podepíše pomocí počítačové myši.

8. Pokud je Smlouva a Smlouva o postoupení pohledávky uzavřena na dálku ve smyslu CRA (prostřednictvím formuláře na portálu DelayFix.com nebo po zadání kontaktních údajů během telefonického hovoru nebo prostřednictvím SMS), obdrží Zákazník na zadanou e-mailovou adresu zprávu obsahující text Obchodních podmínek, Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávky spolu s informačními doložkami potřebnými k uzavření smlouvy na dálku v souladu s čl. 12 odst. 1 CRA. K uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek dochází zasláním zpětného skenu vlastnoručně podepsaného dokumentu nebo zpětného e-mailu obsahujícího prohlášení o seznámení se s obsahem dokumentů a akceptaci Obchodních podmínek, Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek, spolu s informačními doložkami potřebnými k uzavření smlouvy na dálku podle čl. 12 odst. 1 CRA. Po zaregistrování uvedené e-mailové zprávy obdržené od Zákazníka zašle společnost DelayFix na uvedenou e-mailovou adresu potvrzení o uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek.
9. Smlouvu a Smlouvu o postoupení pohledávek lze uzavřít písemně prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, tj. doporučeným dopisem nebo kurýrní službou. Zákazník nese náklady na doručení Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek spolu s přílohami společnosti DelayFix. Smlouva a Smlouva o postoupení pohledávek jsou uzavřeny okamžikem jejich doručení poštou nebo kurýrní službou společnosti DelayFix. Společnost DelayFix zašle na uvedenou e-mailovou adresu potvrzení o uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek.
10. V průběhu akceptace Obchodních podmínek a uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek může Zákazník souhlasit s marketingovými aktivitami prováděnými společností DelayFix spočívajícími v zasílání obchodních informací e-mailem na poskytnutou e-mailovou adresu nebo formou SMS na poskytnuté kontaktní telefonní číslo a v telefonickém kontaktu pomocí telekomunikačních koncových zařízení a automatických volacích systémů ve smyslu zákona ze dne 16. července 2004 – Zákon o telekomunikacích (Sbírka zákonů z roku 2021, položka 576, v platném znění) s využitím poskytnutého kontaktního telefonního čísla. Souhlas se uděluje pro každou formu marketingu zvlášť a lze jej kdykoli odvolat. Podrobné informace o zpracování osobních údajů a způsobu uplatnění práv podle GDPR jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů.

#### **Oddíl 4. Prohlášení a závazky Zákazníka**

8. Ve Smlouvě a Smlouvě o postoupení pohledávek Zákazník prohlašuje, že:
  - a) má plnou způsobilost k právním úkonům, s výjimkou nezletilých osob zastoupených

Contract is effected by sending back a scan of a personally signed document or a return e-mail containing a statement of getting acquainted with the content of the documents and accepting the Terms and Conditions, the Contract and the Claims Assignment Contract, together with the information clauses required to conclude a distance contract in accordance with Article 12(1) of the CRA. Upon registration of the said e-mail message received from the Customer, DelayFix shall send a confirmation of the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract to the provided e-mail address.

4. The Contract and the Claims Assignment Contract may be concluded in writing by means of distance communication, i.e. by registered letter or courier service. The Customer bears the cost of delivering the Contract and the Claims Assignment Contract together with appendices to DelayFix. The Contract and 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 and the Claims Assignment Contract to the e-mail address provided.
5. In the course of acceptance of the Terms and Conditions and conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract, the Customer may consent to marketing activities performed by DelayFix consisting in sending commercial information by e-mail to the provided e-mail 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 (Journal of Laws of 2021, item 576, as amended) 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.

#### **Section 4. Representations and Commitments of the Customer**

1. In the Contract and the Claims Assignment Contract, the Customer represents that:
  - a. he/she has full legal capacity, except for minors represented by a legal representative,
  - b. all documents and information provided to DelayFix for the performance of the Contract and the Claims Assignment Contract are true and complete, and the Customer bears full liability in this respect,
  - c. there are no obstacles to conclude the Contract and the Claims Assignment Contract, and the Receivables subject to the Claims Assignment Contract are not encumbered with any legal defect, in particular the Customer has not concluded a contract for the provision of services of seeking Redress with any other entity and has not assigned the Claim to any other legal entity,
  - d. he/she consents to the sharing with or entrusting to the entities cooperating with DelayFix the provided personal data and the documents and information concerning the Flight. The indicated personal data shall be made available to the cooperating entities only for the purpose of performing the Contract and

- zákonným zástupcem,
- b) všechny dokumenty a informace poskytnuté společnosti DelayFix pro plnění Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek jsou pravdivé a úplné a Zákazník nese v tomto ohledu plnou odpovědnost,
- c) neexistují překážky pro uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek a Pohledávky, které jsou předmětem Smlouvy o postoupení pohledávek, nejsou zatíženy žádnou právní vadou, zejména Zákazník neuzavřel smlouvu o poskytování služeb vymáhání pohledávek s jiným subjektem a nepostoupil Pohledávku na jiný právní subjekt,
- d) souhlasí se sdílením poskytnutých osobních údajů a dokumentů a informací týkajících se letu se subjekty spolupracujícími se společností DelayFix nebo s jejich svěřením těmto subjektům. Uvedené osobní údaje budou zpřístupněny spolupracujícím subjektům pouze za účelem plnění Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek a v rozsahu upraveném Smlouvou a Smlouvou o postoupení pohledávek.
- e) se seznámil s těmito Obchodními podmínkami a Zásadami ochrany osobních údajů. Obchodní podmínky byly zaslány na e-mailovou adresu, kterou zákazník uvedl jako kontaktní. Zákazník dále prohlašuje, že byl informován o možnosti kdykoli nahlédnout do výše uvedených dokumentů na portálu DelayFix.com.
9. Společnost DelayFix má nárok na Odměnu za poskytnutí Služby a Zákazník zmocňuje společnost DelayFix, aby odečetla částku Odměny od částky splatné Zákazníkoví v den výplaty Kompenzace.
10. Zákazník dobrovolně doručí společnosti DelayFix na své náklady originály nebo notářsky ověřené kopie dokumentů týkajících se letu, zejména letenku nebo potvrzení o rezervaci nebo smlouvu s cestovní kanceláří a pokud možno palubní vstupenku, jakož i dokumenty potvrzující Přiměřené náklady, a to do 14 dnů od uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávky.
11. Zákazník bude společnosti DelayFix dobrovolně poskytovat údaje a informace o letech, které souvisejí s plněním Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek nebo jsou k němu potřebné. Údaje o letu mohou být společnosti DelayFix poskytnuty prostřednictvím portálu DelayFix.com, jiných elektronických a IT řešení podporovaných portálem DelayFix.com, jakož i prostřednictvím e-mailu a telefonu. Aktuální telefonní číslo a e-mailovou adresu pro kontakt se zákazníky najdete na portálu DelayFix.com.
12. Zákazník, který cestoval s nezletilým dítětem a který uzavírá Smlouvu a Smlouvu o postoupení pohledávek jménem dítěte a na jeho účet – jako zákonný zástupce – dobrovolně poskytne společnosti DelayFix na své náklady do 14 dnů od uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek rodný list dítěte nebo jiný relevantní doklad, který je podkladem pro udělení zákonného zastoupení nezletilého.
13. Zákazník nesmí po dobu platnosti Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek přijímat cestovní poukazy, šeky ani jiné výhody nabízené leteckými dopravci. Pokud je
- the Claims Assignment Contract and within the scope regulated by the Contract and the Claims Assignment Contract.
- e. he/she has read the Regulations and the Privacy Policy. The Regulations have been sent to the e-mail 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.
2. DelayFix shall be entitled to the 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, at its expense, the originals or notarised copies of the documents relating to the Flight, in particular the air ticket or 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 will voluntarily provide DelayFix with Flight data and information related to or needed for the performance of the Contract and 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 portal, as well as via email and telephone. The current telephone number and e-mail address for contact with the Customers can be found on the DelayFix.com portal.
5. A Customer who has 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 – will 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 Contract and the Claims Assignment Contract, the Customer may not accept travel vouchers, cheques or other benefits offered by the Air Carriers. If the Customer is contacted by an Air Carrier with an offer of alternative means of claiming Redress than the actions taken by DelayFix, the Customer shall immediately inform the Air Carrier of the Claims Assignment Contract and DelayFix of the Air Carrier's contact with the Customer.
7. In the event if the Air Carrier pays the Redress (or other costs according to the definition of Redress) in any manner and form directly to the Customer during the term of the Contract and the Claims Assignment Contract, the Customer shall immediately notify DelayFix thereof and shall pay, by money transfer to DelayFix's bank account, full amount received from the Air Carrier within 14 days, following which DelayFix shall pay the Compensation to the Customer in accordance with the provisions of the Compensation Table, after having deducted the Remuneration.

## **Section 5. Representations and Commitments of DelayFix**

1. DelayFix shall, within the framework of the Contract and

Zákazník kontaktován Leteckým dopravcem s nabídkou alternativních způsobů uplatnění nároku na nápravu, než jsou úkony provedené společností DelayFix, je Zákazník povinen neprodleně informovat Leteckého dopravce o Smlouvě o postoupení pohledávek a společnost DelayFix o kontaktu Leteckého dopravce se Zákazníkem.

14. V případě, že Letecký dopravce uhradí Náhradu (nebo jiné náklady dle definice Odškodnění) jakýmkoli způsobem a formou přímo Zákazníkovi v průběhu trvání Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek, Zákazník o tom neprodleně informuje společnost DelayFix a uhradí převodem na bankovní účet společnosti DelayFix celou částku obdrženu od Leteckého dopravce do 14 dnů, načež společnost DelayFix uhradí Zákazníkovi Odškodnění v souladu s ustanoveními Tabulky kompenzací po odečtení Odměny.

### **Oddíl 5. Prohlášení a závazky společnosti DelayFix**

6. Společnost DelayFix podnikne v rámci Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek veškeré možné a zákonné faktické a právní kroky k získání nápravy od Leteckého dopravce, včetně zahájení a vedení Reklamačního řízení za podmínek stanovených Leteckým dopravcem, smírného jednání a vymáhání pohledávek po skončení Reklamačního řízení, zahájení a vedení soudního řízení a zahájení a vedení exekučního řízení v rámci právních kroků podniknutých v rámci Evropské unie i mimo ni.
7. Pokud se ukáže, že je to nezbytné pro účinné vymáhání nápravy, společnost DelayFix podnikne právní kroky, zejména pokud Letecký dopravce neuzná reklamaci v průběhu Reklamačního řízení, nereaguje na reklamaci podanou v průběhu Reklamačního řízení a nezaplatí nápravu ve lhůtě stanovené ve Reklamaci podané v průběhu Reklamačního řízení nebo i přes uznání Reklamace v průběhu Reklamačního řízení nezaplatí nápravu ve lhůtě stanovené v Reklamaci podané v průběhu Reklamačního řízení.
8. Společnost DelayFix provede v souvislosti s uzavřením Smlouvy o postoupení pohledávek následující úkony podle Smlouvy:
- oznámení leteckému dopravci o uzavření smlouvy o postoupení pohledávek,
  - ověření poskytnuté dokumentace z právního hlediska,
  - upozornění na vysokou pravděpodobnost, že náhrada nebude vymožena prostřednictvím soudního nebo exekučního řízení v kterékoli fázi soudního nebo exekučního řízení,
  - právní zpracování pohledávky v kterékoli fázi soudního a exekučního řízení,
  - odpovídat e-mailem na dotazy zákazníka v každé fázi probíhajícího řízení,
  - vyřizování Reklamace do 30 dnů od jejich doručení společnosti DelayFix,
  - vyplácení kompenzace podle pravidel uvedených v Obchodních podmínkách,
  - informování zákazníka o obchodní nabídce společnosti DelayFix a aktuálních propagačních kampaních, pokud zákazník souhlasil s marketingovými aktivitami,
  - po dokončení Služby – na žádost Zákazníka

the Claims Assignment Contract, take all possible and lawful actions, factual and legal, to seek Redress from the Air Carrier, including the institution and conduct of Complaint Proceedings under the terms and conditions established by the Air Carrier, amicable conciliation and recovery actions after the end of the Complaint Proceedings, 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 Proceedings, does not respond to the complaint lodged during the Complaint Proceedings and does not pay the Redress within the time limit specified in the complaint lodged during the Complaint Proceedings or, in spite of recognising the complaint during the Complaint Proceedings, does not pay the Redress within the time limit specified in the complaint lodged during the Complaint Proceedings.
3. DelayFix shall perform the following actions pursuant to the Contract in connection with the conclusion of the Claims Assignment Contract:
- notifying the Air Carrier of the conclusion of the Claims Assignment Contract,
  - verifying the provided documentation from legal point of view,
  - notification of the high probability of non-recovery of Redress through the judicial or enforcement proceedings at any stage of the litigation or enforcement proceedings,
  - legal processing of the claim at any stage of the judicial and enforcement proceedings,
  - replying by e-mail to the Customer's enquiries at each stage of pending proceedings,
  - handling Complaints within 30 days of their delivery to DelayFix,
  - payment of the Compensation under the rules specified in the Regulations,
  - informing the Customer about the commercial offer of DelayFix and the current promotional campaigns if the Customer has consented to marketing activities,
  - after Service completion – at the Customer's request submitted together with an indication of the bank account number for the transfer, in the manner specified in subsection 5 – DelayFix shall issue an electronic VAT invoice within the period required by law.
4. If the Receivable is subject to a legal defect (e.g. : the receivable does not exist, it was sold to any other entity before the conclusion of the Claims Assignment Contract, it is time-barred), DelayFix is entitled to calculate and demand from the Customer payment of a contractual penalty in the amount of PLN 350 and reimbursement of all necessary costs incurred by DelayFix in pursuit of the Redress, in particular costs of delivery of correspondence to the Air Carrier, costs of translation of documents, court fees, stamp duty and enforcement fees, as well as costs of legal representation.
5. Within 14 calendar days from the date of the financial settlement of the amount constituting the Redress paid by



podanou spolu s uvedením čísla bankovního účtu pro převod způsobem uvedeným v odstavci 5 – vystaví DelayFix elektronickou DPH fakturu ve lhůtě stanovené zákonem.

9. Pokud je Pohledávka zatížena právní vadou (např.: pohledávka neexistuje, byla prodána jinému subjektu před uzavřením Smlouvy o postoupení pohledávek, je promlčená), je společnost DelayFix oprávněna vyčíslit a požadovat po Zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 350 PLN a náhradu všech nezbytných nákladů, které společnosti DelayFix vznikly při vymáhání Náhrady, zejména nákladů na doručení korespondence Leteckému dopravci, nákladů na překlady dokumentů, soudních poplatků, kolků a exekučních poplatků, jakož i nákladů na právní zastoupení.
10. Do 14 kalendářních dnů ode dne finančního vypořádání částky, která představuje odškodnění vyplacené leteckým dopravcem v souvislosti s reklamací, bude společnost DelayFix informovat zákazníka o získání uvedené peněžní částky a požádá zákazníka o uvedení čísla bankovního účtu pro převod vyplacené částky.

### Oddíl 6. Reklamacce

7. Soubor obsahující vzor, podle kterého může zákazník podat reklamaci, je k dispozici ke stažení na portálu DelayFix.com.
8. Zákazník může podat reklamaci na vlastní náklady prostřednictvím komunikace na dálku následujícím způsobem:
- a) e-mailem zaslaným na adresu: [reklamacje@delayfix.com](mailto:reklamacje@delayfix.com).
- b) doporučenou poštou nebo kurýrní službou.
9. Reklamacce se vyřizují do 30 dnů od data doručení.
10. Při vyřizování Reklamacce podnikne společnost DelayFix veškeré zákonné kroky ke zjištění skutečností a důvodů podání Reklamacce. Pokud bude reklamacce uznána, společnost DelayFix přijme vhodná opatření nebo opomenutí k eliminaci podobných událostí, které mohou nastat v budoucnu a které jsou předmětem Reklamacce.
11. Po posouzení Reklamacce společnost DelayFix informuje o opatřeních přijatých k posouzení Reklamacce, o účincích těchto opatření a nabídne zákazníkovi řešení nahlášeného problému. Vyjádření se Zákazníkovi doručí písemně doporučenou poštou nebo kurýrní službou na poštovní adresu uvedenou v Reklamaci, pokud však Zákazník v Reklamaci souhlasil se zasláním odpovědi formou e-mailu, bude mu odpověď doručena na e-mailovou adresu uvedenou v Reklamaci.
12. Náklady na doručení odpovědi na reklamaci prostřednictvím komunikace na dálku na území Polské republiky nese společnost DelayFix.

### Oddíl 7. Ochrana osobních údajů

12. Správcem osobních údajů zákazníka je společnost DelayFix. Společnost DelayFix uvádí tyto kontaktní údaje: ul. ks. Ignacego Skorupki 5, 00-546 Varšava; Polsko, e-mail: kontakt@delayfix.com; telefonní číslo: +48 222 929 222.
13. Společnost DelayFix zpracovává osobní údaje v souladu s ustanoveními GDPR a dalšími obecně

the Air Carrier in connection with the Claim, DelayFix shall inform the Customer of obtaining the said monetary amount and shall request the Customer to indicate the bank account number for the transfer of the Payout Amount.

### Section 6. Complaints

1. A file containing a model according to which the Customer may submit a Complaint is available for download on the DelayFix.com portal.
2. The Customer may submit a Complaint at his/her own expense by means of distance communication as follows:
  - c) by e-mail sent to: [reklamacje@delayfix.com](mailto:reklamacje@delayfix.com),
  - d) by a registered post or courier service.
3. Complaints are processed within 30 days from the date of delivery.
4. In processing the Complaint, DelayFix shall take all lawful steps to establish the facts and the reasons for lodging the Complaint. If the Complaint is recognised, DelayFix shall take 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, DelayFix shall inform about actions taken to consider the Complaint, the effects of these actions, and shall offer the Customer a solution to the reported problem. The statement shall be delivered to the Customer in writing by registered post or courier service to the mailing address indicated in the Complaint, however if the Customer has agreed in the Complaint to receive a response in the form of an e-mail, the response shall be delivered thereto at the e-mail address indicated in the Complaint.
6. The cost of delivery of the response to the Complaint by means of distance communication in the territory of the Republic of Poland shall be borne by DelayFix.

### Section 7. Personal Data Protection

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; e-mail: kontakt@delayfix.com; telephone number: +48 222 929 222.
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,

platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, včetně zejména zákona ze dne 10. května 2018 o ochraně osobních údajů (Sbírka zákonů 2019, položka 1781, v platném znění).

14. Společnost DelayFix zpracovává osobní údaje zákazníka na základě:
  - a) čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR, tj. případný svobodně udělený souhlas, který však není nezbytný pro uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek,
  - b) 6 odst. 1 písm. b) GDPR, a to za účelem uzavření a plnění Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek,
  - c) čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR, aby bylo možné splnit právní povinnosti společnosti DelayFix,
  - d) čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR pro účely oprávněných zájmů společnosti DelayFix, mimo jiné pro: přímý marketing vlastních služeb, zpracování reklamací, šetření případných nároků souvisejících se Smlouvou a Smlouvou o postoupení pohledávek.
15. Poskytnutí osobních údajů za účelem uzavření a plnění Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek, jejíž smluvní stranou je Zákazník, je bezplatné, avšak pro tento účel nezbytné.
16. Příjemci údajů mohou být: orgány veřejné moci oprávněné ze zákona a třetí strany, mimo jiné banky, poskytovatelé informačních technologií, poskytovatelé poštovních služeb, subjekty poskytující právní pomoc, subjekty poskytující služby v oblasti lidských zdrojů, auditu, účetnictví, vymáhání pohledávek, daňové nebo poradenské služby, subjekty jednající v procesu vymáhání nápravy.
17. Společnost DelayFix zpřístupní osobní údaje zákazníka třetím stranám pouze za níže uvedených podmínek: (a) pokud k tomu Zákazník udělil souhlas; (b) pokud to slouží přímému účelu souvisejícímu s původním účelem, pro který byly osobní údaje získány; (c) pokud je to nezbytné pro přípravu, jednání nebo plnění Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek; (d) pokud to vyžaduje zákon nebo pokud k tomu společnost DelayFix zavázal správní orgán nebo soud.
18. Pokud společnost DelayFix pověří zpracováním osobních údajů zpracovatele, jedná se pouze o subjekty, které se zaváží zpracovávat údaje způsobem zajišťujícím soulad s požadavky stanovenými v GDPR, jakož i v dalších předpisech vztahujících se na zpracování svěřených údajů a platných v průběhu plnění Smlouvy.
19. Osobní údaje získané od Zákazníka za účelem uzavření a plnění Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek bude DelayFix zpracovávat po dobu plnění Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek a po dobu stanovenou právními předpisy a po dobu nezbytnou pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků vyplývajících z plnění Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů.

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 free, 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 assistance, entities providing human resources, auditing, 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 will only be entities which will 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 of 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 for Personal Data Protection Authority 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.

20. Zákazník má následující práva:
- právo na přístup k obsahu svých údajů,
  - právo na opravu svých údajů,
  - právo na výmaz svých údajů,
  - právo na omezení zpracování svých osobních údajů,
  - právo na přenositelnost údajů,
  - právo vznést námitku proti zpracování svých údajů,
  - právo kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých údajů. Odvolání souhlasu nemá vliv na zpracování provedené před jeho odvoláním,
  - právo podat stížnost předsedovi Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud se domnívá nebo má podezření, že zpracování jeho osobních údajů porušuje předpisy o ochraně osobních údajů.

V záležitostech souvisejících s uplatněním svých práv by se měl zákazník obrátit na společnost DelayFix prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů.

21. Může se stát, že osobní údaje budou předávány do třetích zemí, ale pouze v případě, že se sídlo leteckého dopravce využívaného zákazníkem nachází ve třetí zemi. Takové předání je nezbytné pro plnění smlouvy mezi zákazníkem a společností DelayFix podle čl. 49 odst. 1 písm. b) GDPR. Společnost DelayFix dále nepředává osobní údaje do zemí mimo EHP ani mezinárodním organizacím.
22. Osobní údaje zákazníka nebudou zpracovávány automatizovanými prostředky (včetně profilování), které by mohly mít právní účinky vůči zákazníkovi nebo by mohly podobným způsobem podstatně ovlivnit jeho situaci.

#### **Oddíl 8. Výpověď smlouvy a odstoupení od Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek**

8. Zákazník, který je Spotřebitelem, který uzavřel Smlouvu a Smlouvu o postoupení pohledávky na dálku, může od nich odstoupit bez udání důvodu podáním příslušného prohlášení v písemné nebo listinné podobě do 14 dnů od uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek. Náklady spojené s doručením uvedeného výpisu doporučenou poštou nebo kurýrní službou nese zákazník. Nedílnou součástí těchto smluv je vzorový formulář odstoupení od smlouvy a smlouvy o postoupení pohledávek. Bezprostředně po doručení prohlášení Zákazníka o odstoupení od Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek informuje společnost DelayFix Zákazníka o ukončení Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek. V případě odstoupení od Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek postupem podle předchozích vět je Zákazník povinen uhradit náklady, které společnosti DelayFix vznikly v souvislosti se službami poskytnutými do odstoupení od Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek, zejména:
- částku 25 PLN bez DPH navýšenou o DPH v platné sazbě za oznámení postoupení pohledávek leteckému dopravci v důsledku uzavření smlouvy

- 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, 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.
- 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.

#### **Section 8. Termination of and Withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract**

- The Customer, being a Consumer who has concluded the Contract and the Claims Assignment Contract remotely, may withdraw from them without giving reasons by submitting an appropriate statement in writing or in documentary form within 14 days from the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract. The Customer shall bear the costs related to delivery of the said statement by registered post or courier service. The model form of withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract is an integral part of these contracts. Immediately after the delivery of the Customer's statement of withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract, DelayFix shall inform the Customer of the termination of the Contract and the Claims Assignment Contract. In the case of withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract according to the procedure laid down in the preceding sentences, the Customer shall cover the costs incurred by DelayFix in connection with the services performed until the withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract, in particular:
  - a net amount of PLN 25 increased by VAT at the applicable rate for notifying the Air Carrier of the assignment of the receivables as a result of the conclusion of the Claims Assignment Contract,
  - a net amount of PLN 25 increased by VAT at the applicable rate for lodging a complaint with the Air Carrier,
  - a net amount of PLN 25 increased by VAT at the applicable rate for each request for payment submitted to the Air Carrier,
  - costs of court fees, stamp duties, and cash advances for enforcement proceedings paid to the relevant judicial, enforcement, and public administration authorities at the amount specified by law, increased by VAT at the applicable rate.
- The Customer shall not be entitled to the withdrawal from the Contract and the Claims Assignment Contract referred to in subsection 1 if the Carrier has made a Redress payment to DelayFix within 14 days of the conclusion of the Contract and the Claims Assignment Contract.
- DelayFix shall have the right to cancel the Service and terminate the Contract in the event of factual or legal events beyond the control of DelayFix that prevent it from being able to obtain Redress. In the event of Contract termination, DelayFix shall notify the Customer as soon as it becomes aware of the existence of any obstacle

- o postoupení pohledávek,
- b) částku 25 PLN navýšenou o DPH podle platné sazby za podání Reklamacie leteckému dopravci,
  - c) částku 25 PLN navýšenou o DPH podle platné sazby za každou žádost o platbu předloženou leteckému dopravci,
  - d) náklady na soudní poplatky, kolkové poplatky a zálohy na hotové výdaje v exekučním řízení zaplacené příslušným soudním, exekučním a veřejnosprávním orgánům ve výši stanovené zákonem, zvýšené o DPH podle příslušné sazby.
- 9.** Zákazník nemá nárok na odstoupení od Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek podle odstavce 1, pokud Dopravce uhradil společnosti DelayFix náhradu škody do 14 dnů od uzavření Smlouvy a Smlouvy o postoupení pohledávek.
- 10.** Společnost DelayFix má právo zrušit Službu a ukončit smlouvu v případě faktických nebo právních událostí, které jsou mimo kontrolu společnosti DelayFix a které jí brání v získání Náhrady. V případě ukončení Smlouvy oznámí společnost DelayFix Zákazníkovi, jakmile se dozví o existenci překážky, která brání společnosti DelayFix v získání Náhrady. V případě zrušení Služby nebude společnost DelayFix po Zákazníkovi požadovat Odměnu ani náklady vynaložené na uplatnění Náhrady. Výpověď Služby a ukončení Smlouvy bude Zákazníkovi doručena v listinné podobě – na jím uvedenou e-mailovou adresu.
- 11.** V případě okolností, které společnost DelayFix nemůže ovlivnit a které svědčí o vysoké pravděpodobnosti rozhodnutí soudního orgánu o zamítnutí Náhrady v rámci uplatněného nároku u tuzemského nebo zahraničního soudu, je společnost DelayFix oprávněna odstoupit od Smlouvy, aniž by Zákazníkovi účtovala náklady na Odměnu, jakož i vzniklé soudní a kolkové poplatky nezbytné k uplatnění nároku na Náhradu. Výpověď Služby a ukončení Smlouvy bude Zákazníkovi doručena v listinné podobě – na jím uvedenou e-mailovou adresu. Zákazník má právo požádat o uzavření tzv. zpětného postoupení prostřednictvím komunikace na dálku, čímž společnost DelayFix převede na Zákazníka právo uplatnit si Pohledávku vůči leteckému dopravci. Zákazník je povinen informovat leteckého dopravce o uzavření zpětného postoupení do 7 dnů od uzavření příslušné smlouvy.
- 12.** V případě okolností, které společnost DelayFix nemůže ovlivnit a které svědčí o vysoké pravděpodobnosti neúčinnosti exekučního řízení vedeného tuzemským nebo zahraničním exekučním orgánem na základě exekučního titulu získaného společností DelayFix v rámci nárokované Odměny, má společnost DelayFix právo odstoupit od Smlouvy, aniž by Zákazníkovi účtovala náklady na Odměnu. Výpověď Služby a ukončení Smlouvy bude Zákazníkovi doručena v listinné podobě – na jím uvedenou e-mailovou adresu. Zákazník má právo požádat o uzavření tzv. zpětného postoupení prostřednictvím komunikace na dálku, čímž společnost DelayFix převede na Zákazníka právo uplatnit si Pohledávku vůči leteckému dopravci. Zákazník uhradí společnosti DelayFix vzniklé a pravomocně přiznané soudní náklady a náklady právního zastoupení a preventing DelayFix from being able to obtain Redress. In the event of Service cancellation, DelayFix shall not claim from the Customer the Remuneration or the costs incurred 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 e-mail address.
- 4.** In the event of circumstances beyond the DelayFix's control, indicative of a high probability of a ruling 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 e-mail address. The Customer has the right to request the conclusion of the so-called return assignment by means of distance communication, whereby DelayFix shall transfer to the Customer the right to assert 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 e-mail address. The Customer has the right to request the conclusion of the so-called return assignment by means of distance communication, whereby DelayFix shall transfer to the Customer the right to assert the Claim against the Air Carrier. The Customer shall reimburse DelayFix for the court costs and legal representation costs incurred and validly awarded and shall inform the Air Carrier of the conclusion of the return assignment within 7 days of the conclusion of the relevant contract. Within 7 days from the date of the conclusion of the Contract, DelayFix shall deliver to the Customer, at the Customer's expense, the original of the instrument permitting enforcement obtained within the scope of the claimed Redress.
- 6.** If DelayFix enters into a return assignment with the Customer in accordance with the procedure set out in subsections 4 and 5, and the Customer fails to comply with its obligation to inform the Air Carrier of the conclusion of the said claims assignment contract, as a result of which the Air Carrier will pay the amount of the Redress to DelayFix's bank account, the Customer shall not have the right to request the money transfer to his/her own bank account. The amount received from the Air Carrier shall be reimbursed or settled by DelayFix through arrangements made with the Air Carrier.
- 7.** The Customer waives in the Contract the right to terminate the Contract during the validity of the Claims Assignment

informuje leteckého dopravce o uzavření zpětného postoupení do 7 dnů od uzavření příslušné smlouvy. Do 7 dnů ode dne uzavření Smlouvy doručí společnost DelayFix Zákazníkovi na jeho náklady originál exekučního titulu získaného v rámci nárokové Náhrady.

- 13.** Pokud společnost DelayFix uzavře se Zákazníkem smlouvu o postoupení pohledávky na vrácení peněz postupem podle odstavců 4 a 5 a Zákazník nesplní svou povinnost informovat Leteckého dopravce o uzavření uvedené smlouvy o postoupení pohledávek v důsledku čehož Letecký dopravce uhradí částku Náhrady na bankovní účet společnosti DelayFix, nemá Zákazník právo požadovat převod peněz na svůj bankovní účet. Částku obdrženu od leteckého dopravce společnost DelayFix uhradí nebo vypořádá na základě ujednání s leteckým dopravcem.
- 14.** Zákazník se ve Smlouvě vzdává práva vypovědět Smlouvu po dobu platnosti Smlouvy o postoupení pohledávek, pokud Smlouva o postoupení pohledávek nebyla prohlášena za neplatnou.

### Tabulka kompenzací

#### 1. Úhrada vyplacené částky

Kompenzace – po odečtení odměny – může být vyplacena:

1. tuzemským bankovním převodem,
2. bankovním převodem v rámci jednotné oblasti pro platby v eurech (SEPA),
3. bankovním převodem mimo jednotnou oblast pro platby v eurech (SEPA),
4. poštovní poukázkou,
5. převodem Western Union.

Převody se provádějí v PLN nebo EUR nebo CZK – podle volby zákazníka. Pokud si zákazník nezvolí měnu uvedenou v předchozí větě, budou převody prováděny v PLN.

Pokud je zvolena měna PLN, částka kompenzace se převede z EUR na PLN kurzem 1 EUR = 4 PLN.

V případě volby CZK se částka kompenzace přepočte z EUR na CZK kurzem 1 EUR = 20 CZK.

V případě potřeby vyplatit Zákazníkovi Kompenzaci bankovním převodem mimo jednotnou oblast pro platby v eurech (SEPA), převodem Western Union nebo poštovní poukázkou se každá Kompenzace uvedená v Tabulce kompenzací snižuje o 100 PLN (25 EUR) – tato částka nezahrnuje případnou provizi banky Zákazníka za převody a konverze měn.

Převod Western Union provádí společnost DelayFix v PLN. Společnost Western Union může převést převáděnou kompenzaci do cílové měny podle kurzu stanoveného společností Western Union.

Pokud Zákazník uvede nesprávné údaje pro převod, což bude mít za následek náklady na zpětný převod a poplatky a další náklady odečtené externími bankami, bude společnost DelayFix účtovat 100 PLN (25 EUR) za každou další provedenou bankovní transakci, což znamená, že

Contract, provided that the Claims Assignment Contract has not been declared invalid.

### Compensation Table

#### 1. Disbursement of the Payout Amount

The Compensation – after deduction of the Remuneration – may be paid:

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,
5. by Western Union transfer.

Transfers are made in PLN or EUR or CZK – at the Customer's choice. If the Customer does not choose the currency indicated in the preceding sentence, the transfers shall be made in PLN.

If PLN is the chosen currency, the Compensation amount shall be converted from EUR to PLN at the rate of EUR 1 = PLN 4.

If CZK is chosen, the Compensation amount shall be converted from EUR to CZK at the rate of EUR 1 = CZK 20.

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

The Western Union transfer is made by DelayFix in PLN. Western Union may convert the transferred Compensation into the target currency at the rate set by Western Union.

If the Customer provides incorrect data for the transfer, which will result in costs of return transfer and fees and other costs deducted by external banks, DelayFix shall charge PLN 100 (EUR 25) for each additional bank transaction made, which means that the amount of Compensation shall be reduced each time by PLN 100 (EUR 25).

#### 2. Payment date

The purchase price of the Claim shall be paid within 14 days from the date on which the Assignor provides the Assignee with its bank account number for the transfer of the purchase price, provided that the Assignee has already received Compensation from the Air Carrier.

#### 3. Payout Amount in case of payment of Redress by the Air Carrier in the Complaint Proceedings

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

- flights of 1,500 km or less for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 250** – the New Customer will receive as a Payout Amount the equivalent of 75% of the Redress Amount,

částka Odškodnění se pokaždé sníží o 100 PLN (25 EUR).

## 2. Datum platby

Kupní cena Pohledávky bude uhrazena do 14 dnů ode dne, kdy Postupitel sdělí Postupníkovi číslo svého bankovního účtu pro převod kupní ceny, pokud již Postupník obdržel Kompenzaci od Leteckého dopravce.

## 3. Výše výplaty v případě vyplacení odškodnění leteckým dopravcem v rámci Reklamačního řízení

Úrovně kompenzace závisí na typu letu a jsou rozděleny takto:

- lety v délce 1 500 km nebo méně, za které má zákazník nárok na náhradu ve výši **250 EUR** – nový zákazník obdrží jako výplatu částku odpovídající 75 % částky náhrady,
- lety v rámci Společenství delší než 1 500 km a všechny lety v rozmezí 1 500 až 3 500 km, za které má zákazník nárok na náhradu ve výši **400 EUR** – nový zákazník obdrží jako Výplatu částku odpovídající 75 % částky náhrady,
- dálkové lety, tj. lety, které nejsou lety v rámci Společenství a jsou delší než 3 500 km, za které má zákazník nárok na náhradu ve výši **600 EUR** – nový zákazník obdrží jako výplatu částku odpovídající 75 % částky náhrady.

Vracející se zákazník, bez ohledu na typ letu, obdrží ekvivalent 100 % částky náhrady po odečtení odměny. Výše uvedené se nevztahuje na události, které jsou důvodem pro vznik nároku podle nařízení 261/2004: (i) na které se vztahuje stejná rezervace; (ii) nebo které nastaly před datem uzavření první smlouvy.

DelayFix stanoví, že u letů mimo Společenství, které jsou delší než 3 500 km a které doletí do cílového místa s velkým zpožděním 3 až 4 hodin, má letecký dopravce právo snížit náhradu o 50 % oproti paušálním sazbám stanoveným v nařízení 261/2004 (tj. náhrada může být snížena z 600 EUR na 300 EUR).

DelayFix stanoví, že letecký dopravce má právo snížit náhradu o 50 %, pokud zákazníkovi nabídl přesměrování do jeho cílové destinace alternativním letem, jehož čas přiletu nepřesahuje plánovaný čas přiletu:

- o 2 hodiny – u letů do 1500 km,
- o 3 hodiny – pro lety uvnitř Společenství delší než 1 500 km a pro všechny lety v rozmezí 1 500 – 3 500 km,
- o 4 hodiny – v případě dálkových letů, které nejsou lety uvnitř Společenství a jsou delší než 3 500 km.

## 4. Výše výplaty v případě soudního řízení

Úrovně kompenzace závisí na typu letu a jsou rozděleny takto:

- lety v délce 1 500 km nebo méně, za které má zákazník nárok na odškodnění ve výši **250 EUR** – nový zákazník obdrží jako výplatu částku

- intra-Community flights of more than 1,500 km and all flights between 1,500 and 3,500 km for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 400** – the New Customer will receive as a Payout Amount the equivalent of 75% of the Redress amount,
- long-haul flights, i.e. flights not being intra-Community flights of more than 3,500 km for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 600** – the New Customer will receive as a Payout Amount the equivalent of 75% of the Redress Amount.

The Returning Customer, irrespective of the type of Flight, will receive the equivalent of 100% of the Redress Amount after deduction of the Remuneration. The above shall not apply to events which give rise to a Claim under Regulation 261/2004: (i) covered by the same booking; (ii) or which have occurred prior to the date of the first Contract.

DelayFix stipulates that for non-Community flights of more than 3,500 km that will reach their final destination with a long delay of between 3 and 4 hours, the Air Carrier has the right to reduce the Redress by 50% compared to the flat rates set out in Regulation 261/2004 (i.e. the Redress may be reduced from EUR 600 to EUR 300).

DelayFix stipulates that the Air Carrier has the right to reduce the Redress by 50% if it has offered the Customer to re-route to his/her final destination on an alternative flight whose arrival time does not exceed the scheduled arrival time of the Flight:

- by 2 hours – in respect of flights of 1,500 km or less,
- by 3 hours – in respect of intra-Community flights of more than 1,500 km and all flights between 1,500 – 3,500 km,
- by 4 hours – in respect of long-haul flights not being intra-Community flights, of more than 3,500 km.

## 4. Levels of Payout Amount in the event of Legal Action

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

- flights of 1,500 km or less for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 250** – the New Customer will receive as a Payout Amount the equivalent of 60% of the Redress Amount,
- intra-Community flights of more than 1,500 km and all flights between 1,500 and 3,500 km for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 400** – the New Customer will receive as a Payout Amount the equivalent of 60% of the Redress amount,
- long-haul flights, i.e. flights not being intra-Community flights of more than 3,500 km for which the Customer is entitled to a Redress Claim of **EUR 600** – the New Customer will receive as a Payout Amount the equivalent of 60% of the Redress Amount.

DelayFix is authorised to decrease the Payout Amount by 7 percentage points if the Redress is obtained as a result of legal actions undertaken by DelayFix against the Air Carrier who does not have a registered office and/or a branch in the territory of the Republic of Poland. The aforementioned fee is charged due to the risk of incurring additional costs by DelayFix including, in

odpovídající 60 % částky Náhrady,

- lety v rámci Společenství delší než 1 500 km a všechny lety mezi 1 500 a 3 500 km, za které má zákazník nárok na Náhradu ve výši **400 EUR** – nový zákazník obdrží jako Výplatu částku odpovídající 60 % částky Náhrady,
- dálkové lety, tj. lety, které nejsou lety v rámci Společenství a jsou delší než 3 500 km, za které má zákazník nárok na Náhradu ve výši **600 EUR** – nový zákazník obdrží jako výplatu částku odpovídající 60 % částky Náhrady.

Společnost DelayFix je oprávněna snížit Výplatu o 7 procentních bodů, pokud je Náhrada škody získána v důsledku právních kroků podniknutých společností DelayFix proti leteckému dopravci, který nemá sídlo a/nebo pobočku na území Polské republiky. Výše uvedený poplatek je účtován z důvodu rizika vzniku dodatečných nákladů ze strany společnosti DelayFix, včetně zejména nákladů na soudní překlady.

**Vracející se zákazník obdrží jako výplatu částku odpovídající 100 % částky Náhrady.**

#### 5. Výše výplaty částky v případě neúspěšných žalob na vymáhání Náhrady

V případě neúspěchu při vymáhání Náhrady od leteckého dopravce obdrží zákazník kompenzaci, jejíž výše po odečtení odměny činí 1 PLN. „Neúspěchem“ se rozumí jakékoli rozhodnutí příslušných orgánů nebo událost, která brání přiznání nebo vymáhání Náhrady vydané nebo vzniklé z důvodů nezávislých na společnosti DelayFix, včetně podání návrhu na konkurz ze strany leteckého dopravce u příslušného orgánu v souvislosti s platební neschopností.

V určitých situacích mohou být výše uvedené sazby kompenzací a výše výplat stanoveny individuálně.

particular, costs of sworn translations.

**The Returning Customer will receive as Payout Amount the equivalent of 100% of the Redress Amount.**

#### 5. Levels of Payout Amount in case of unsuccessful actions to enforce the Redress

In the event of a failure of actions to enforce the Redress from the Air Carrier, the Customer will receive a Compensation for which – after deduction of the Remuneration – the Payout Amount will be PLN 1. The "failure" shall mean any ruling by the relevant authorities or event preventing the award or enforcement of Redress issued or arising for reasons beyond the control of DelayFix, including the filing by the Air Carrier with the relevant authority of a bankruptcy petition related to insolvency.

In certain situations, the Compensation rates and Payout Amounts set out above may be individually determined.