



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ LOT NA PLUS.PL

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144 poz. 1204 ze zm.) Grupa Avem spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szczecinie, ul. Szafera 24/8, 71-245 Szczecin, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000751585, posiadająca NIP: 8522650480 oraz REGON: 381483138, ustanawia regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Internetowego Lotnaplus.pl

I Definicje

§1. Przez pojęcia użyte w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną (zwanym dalej Regulaminem) rozumie się:

- a. Formularz zgłoszenia roszczenia (formularz zgłoszeniowy) – wniosek o zawarcie Umowy złożony przez Klienta drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu, podlegający weryfikacji przez Usługodawcę;
- b. Usługodawca – podmiot świadczący usługi drogą elektroniczną, a także tradycyjną którym jest Grupa Avem sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie
- c. Klient – osoba korzystająca z Serwisu internetowego lotnaplus.pl, a także podmiot, który zawarł umowę o świadczenie usług oraz podmiot, w imieniu i na rzecz którego została zawarta taka umowa;
- d. Rozporządzenie WE 261/2004 – Rozporządzenie WE 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów
- e. Świadczenie usługi drogą elektroniczną – wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);
- f. Roszczenie – wierzytelność pieniężna przysługująca Klientowi wobec Właściwego przewoźnika lotniczego, należna Klientowi z tytułu odszkodowania za naruszenie warunków umowy przewozu lotniczego, w szczególności za opóźnienie lotu, odwołanie lotu; opóźnienie lotu lub odmowę przyjęcia na pokład;
- g. Właściwy przewoźnik lotniczy - podmiot będący stroną umowy przewozu lotniczego zawartej z Klientem, na którym ciążyą obowiązki wskazane w rozporządzeniu WE 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiającego

wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (zwanego dalej Rozporządzeniem WE 261/2004) oraz w Konwencji o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzonej w Montrealu dnia 28 maja 1999 r.

II Zakres regulacji

§2. Regulamin określa:

- a. rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną oraz opisuje zasady współpracy pomiędzy Klientem a Usługodawcą;
- b. wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca;
- c. ogólne zasady korzystania z Serwisu lotnaplus.pl;
- d. zasady świadczenia usługi i sposób zawarcia umowy i warunki Umowy;
- e. tryb postępowania reklamacyjnego;
- f. zasady zakończenia współpracy między klientem a usługodawcą
- g. zasady przetwarzania danych osobowych.

§3. Regulamin ma zastosowanie do Formularza zgłoszeniowego roszczenia dostępnego w serwisie oraz umów zawieranych za pomocą środków komunikacji na odległość (telefon, videochat itd.)

§4. W sprawach nieuregulowany w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

II rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

§5. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną na rzecz klienta usługi odpłatne i nieodpłatne.

§6. usługami nieodpłatnymi są:

- a. Ocena możliwości uzyskania odszkodowania.
- b. Obliczanie kwoty odszkodowania.

3. usługami płatnymi są:

- a. Zgłoszenie sprawy przewoźnikowi.
- b. Negocjacje roszczenia.
- c. w uzasadnionych przypadkach, z zastrzeżeniem warunków wskazanych w niniejszym Regulaminie, reprezentowanie Klienta w postępowaniach sądowych i administracyjnych niezbędnych dla wyegzekwowania roszczenia.
- d. Inkasowanie i wypłacanie kwoty odszkodowania pasażerowi.
- e. Informowanie klienta o przebiegu sprawy.

III Wymagania techniczne i prawne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca

§ 7. Serwis lotnapius.pl jest dostępny dla wszystkich użytkowników sieci Internet.

§ 8. Usługodawca zapewnia bezpieczny transfer danych, za pośrednictwem Bezpiecznego protokołu SSL.

§ 9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Usługobiorca, a które uniemożliwiają lub utrudniają Usługobiorcy korzystanie z Serwisu i Usług.

§ 10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zaprzestania świadczenia Usług w całości lub części.

§ 11. Usługodawcy przysługują wszelkie prawa, w szczególności prawa autorskie do Serwisu internetowego oraz do struktury baz danych w nich zawartych.

§ 12. Prawo do korzystania z Formularza zgłoszeniowego mają osoby pełnoletnie.

§ 13. W przypadku dokonywania zgłoszenia w imieniu osoby trzeciej, Klient odpowiada za to, że jest on prawidłowo umocowany do reprezentacji takiej osoby.

IV zasady świadczenia usługi i sposób zawarcia umowy.

§ 14. Udostępnienie formularza zgłoszeniowego nie jest traktowane jako zawarcie Umowy ani też złożenie przez Usługodawcę oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.

§ 15. Złożenie formularza zgłoszeniowego jest bezpłatne.

§ 16. Wypełniając i składając formularz zgłoszeniowy, Klient deklaruje wolę zawarcia Umowy z Usługodawcą. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy bez podania przyczyny.

§ 17. Wypełniając i składając formularz zgłoszeniowy, Klient deklaruje że jest umocowany do zawarcia Umowy z Usługodawcą. Jeżeli zgłoszenie dotyczy osoby trzeciej, Klient gwarantuje, że posiada ważne umocowanie do reprezentowania takiej osoby.

V Warunki umowy

§ 18. Poprzez zawarcie umowy, Usługodawca zobowiązuje się do :

- a) zgłoszenia roszczenia właściwemu przewoźnikowi.
- b) prowadzenia w imieniu Klienta negocjacji i korespondencji z właściwym przewoźnikiem lotniczym w celu uzyskania należnego Klientowi roszczenia
- c) w uzasadnionych przypadkach oraz po spełnieniu wymogów określonych w pkt. 25, reprezentowanie Klienta w postępowaniach sądowych i administracyjnych niezbędnych dla wyegzekwowania roszczenia, przy czym zobowiązanie dotyczy tylko spraw podlegających jurysdykcji sądów i organów Rzeczypospolitej Polskiej;

§19. Za moment zawarcia Umowy uważa się moment w którym, po wykonaniu usług nieodpłatnych, Usługodawca przedstawi Klientowi ofertę zawarcia Umowy i prześle mu projekt pełnomocnictwa, a Klient zaakceptuje jej warunki poprzez odesłanie drogą elektroniczną do Usługodawcy skanu podpisanego pełnomocnictwa.

§ 20. Umowa zostaje zawarta na czas określony tj. do dnia całkowitego wyegzekwowania od właściwego przewoźnika lotniczego roszczeń należnych Klientowi na mocy Rozporządzenia WE 261/2004 tytułem odszkodowania za naruszenie warunków umowy przewozu lotniczego, w szczególności z tytułu opóźnienia lotu, jego odwołania lub odmowy przyjęcia na pokład.

§ 21. Zawierając umowę z Usługodawcą, Klient oświadcza, że:

- a. jest osobą uprawnioną do dochodzenia roszczenia bądź posiada od tej osoby stosowne i ważne pełnomocnictwo
- b. roszczenie do dnia zawarcia umowy nie zostało zaspokojone
- c. roszczenie nie jest w chwili zawarcia umowy dochodzone przez inne podmioty lub osoby trzeciej.
- d. Informacje przez niego przekazane w formularzu zamieszczonym w serwisie Lotnaplus.pl albo w „formularzu informacyjnym” są prawdziwe i aktualne.
- e. w przypadku gdy po dniu zawarcia Umowy z Usługodawcą otrzyma jakiegokolwiek świadczenie od właściwego przewoźnika lotniczego go z roszczeniem zgłoszonym Usługodawcy, i którego dochodzenie jest objęte przedmiotem Umowy, zobowiązuje się poinformować o tym fakcie Usługodawcę w terminie 14 dni od otrzymania takiego świadczenia.

§ 22. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie negatywne skutki wynikające z podania nieprawdziwych, błędnych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych.

§23. Po zawarciu Umowy, Klient jest zobowiązany na wezwanie Usługodawcy dostarczyć mu w terminie 21 dni pocztą tradycyjną pełnomocnictwa o którym mowa w ust. 6, a także oryginałów wszystkich wskazanych dokumentów niezbędnych do realizacji Umowy.

§24. Klient zobowiązuje się przekazywać wszelkie wymagane przez zleceniobiorcę informacje rzetelnie, zgodnie z prawdą i niezwłocznie za pomocą formularzy zamieszczonych w serwisie Lotnaplus.pl bądź za pomocą infolinii czy innego wskazanego przez zleceniodawcę środka komunikacji bezpośredniej.

§ 25. Klient zobowiązany jest zachować i zabezpieczyć oryginały wszelkich dokumentów (w tym dokumentów elektronicznych) związanych ze sprawą a oraz do przekazania ich w terminie 7 na żądanie zleceniobiorcy za pomocą formularzy dostępnych w serwisie Lotnaplus.pl, operatora pocztowego bądź w inny wskazany przez zleceniobiorcę sposób.

§ 26. Klient po zawarciu umowy zobowiązuje się powstrzymać od kontaktu z przewoźnikiem.

§ 27. Zawierając umowę z Usługodawcą, Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Usługodawcy wynagrodzenia w wysokości 19% netto roszczenia uzyskanego od właściwego

podmiotu lotniczego. Wynagrodzenie to, powiększone o należny podatek VAT, Klient uiści na rzecz Usługodawcy w terminie 7 dni od doręczenia mu faktury VAT.

§ 28 W przypadku odmowy wypłaty świadczenia przez przewoźnika lotniczego, po wyrażeniu przez obie Strony Umowy (tj. zarówno Klienta jak i Usługodawcę) woli dalszego prowadzenia sprawy na drodze sądowej lub administracyjnej, sprawa będzie dalej prowadzona na drodze sądowej lub przed właściwym urzędem administracji. Każda ze Stron Umowy ma prawo nie wyrazić zgody na kontynuowanie sprawy na drodze sądowej lub przed właściwym urzędem administracji bez podawania przyczyny, przy czym wyrażenie takiej zgody nie może być cofnięte.

§ 29. W przypadku dochodzenia roszczenia w sposób opisany w § 28, tj. a drodze sądowej lub administracyjnej, Usługodawcy będzie przysługiwać wynagrodzenie prowizyjne w wysokości:

- a. po przeprowadzeniu postępowaniu postępowania przed Prezesem Urzędu Lotnictwa Cywilnego, bądź jego odpowiednikiem na terytorium innego państwa UE – 25% netto roszczenia uzyskanego od właściwego podmiotu lotniczego.
- b. w postępowaniu sądowym – 35% netto od należności głównej zasądzonej na rzecz Klienta oraz wszelkie zasądzone na jego rzecz odsetki i koszty zastępstwa procesowego.

Ww. wynagrodzenie, powiększone o należny podatek VAT, Klient uiści na rzecz Usługodawcy w terminie 7 dni wystawienia faktury VAT.

§ 30. W przypadku dochodzenia roszczenia w sposób opisany w § 28, tj. a drodze sądowej lub administracyjnej, Klient będzie zobowiązany do ponoszenia kosztów opłat sądowych oraz skarbowych.

§ 31. Klient, który wbrew zapisowi § 21 lit. e) nie powiadomi Usługodawcy o otrzymaniu świadczenia od właściwego przewoźnika lotniczego, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Usługodawcy kary umownej w wysokości 200 zł. Niniejsza Kara Umowna nie ogranicza praw Usługodawcy do dochodzenia odszkodowania w kwocie przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w szczególności do żądania zapłaty przysługującego mu wynagrodzenia prowizyjnego.

§ 32. Klient, który wbrew zapisowi § 21 lit. d) zatai bądź poda nieprawdziwe informacje istotne dla sprawy, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Usługodawcy kary umownej w wysokości 200 zł. Niniejsza Kara Umowna nie ogranicza praw Usługodawcy do dochodzenia odszkodowania w kwocie przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w szczególności do żądania zapłaty przysługującego mu wynagrodzenia prowizyjnego.

§ 33. Klient, który wbrew zapisowi § 23 i § 24 niniejszego paragrafu, na wezwanie Usługodawcy nie dostarczy mu w terminie 14 dni pocztą tradycyjną oryginałów wszystkich wskazanych dokumentów niezbędnych do realizacji Umowy, oraz pełnomocnictwa o którym mowa w § 19. zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Usługodawcy kary umownej

w wysokości 200 zł. Niniejsza Kara Umowna nie ogranicza praw Usługodawcy do dochodzenia odszkodowania w kwocie przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w szczególności do żądania zapłaty przysługującego mu wynagrodzenia prowizyjnego

§ 34 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym zleceniu zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa w tym w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r., poz. 459 – t.j. ze zm.).

§ 35 Klient, który wypowie umowę Usługodawcy bez ważnego powodu, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Usługodawcy kary umownej w wysokości 400,- zł. Niniejsza Kara Umowna nie ogranicza praw Usługodawcy do dochodzenia odszkodowania w kwocie przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w szczególności do żądania zapłaty przysługującego mu wynagrodzenia prowizyjnego

§ 36. Zleceniobiorca zobowiązuje się wykonywać zlecenie z należytą starannością,

§ 37. W czasie trwania umowy i po jej zakończeniu Zleceniobiorca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy informacji, w posiadanie których wszedł współpracując ze Zleceniodawcą

V Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 38. Wszelkie skargi i pretensje należy kierować na adres poczty e mail podany na stronie bądź za pomocą formularza kontaktowego, bądź telefonicznie. Zgłoszenie uważa się za przyjęte po nadaniu na wskazany adres e-mail klienta, potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.

§ 39 Klient w zgłoszeniu zobowiązany jest podać, imię, nazwisko, numer telefonu, adres poczty e-mail, numer lotu, numer sprawy(jeśli nadano) oraz osnovę wniosku/pretacji.

VI zasady zakończenia współpracy między klientem a usługodawcą

§ 40 klient dokonuje rozwiązania umowy, poprzez złożenia oświadczenia na piśmie, w którego treści wskaże swoje imię nazwisko, numer telefonu oraz numer lotu bądź numer rezerwacji, i datę planowanego lotu którego dotyczyła umowa oraz wyraźne oświadczenie o chęci zakończenia współpracy.

VII Zasady przetwarzania danych osobowych.

§41 Zasady przetwarzania danych osobowych określa odrębny dokument „Polityka prywatności” dostępny w serwisie Lotnaplus.pl

p. z o.o. z siedzibą w Szczecinie

- h. Klient – osoba korzystająca z Serwisu internetowego lotnaplus.pl, a także podmiot, który zawarł umowę o świadczenie usług oraz podmiot, w imieniu i na rzecz którego została zawarta taka umowa;
- i. Rozporządzenie WE 261/2004 – Rozporządzenie WE 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiające wspólne zasady

odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów

- j. Świadczenie usługi drogą elektroniczną – wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);
- k. Roszczenie – wierzytelność pieniężna przysługująca Klientowi wobec Właściwego przewoźnika lotniczego, należna Klientowi z tytułu odszkodowania za naruszenie warunków umowy przewozu lotniczego, w szczególności za opóźnienie lotu, odwołanie lotu; opóźnienie lotu lub odmowę przyjęcia na pokład;
- l. Właściwy przewoźnik lotniczy - podmiot będący stroną umowy przewozu lotniczego zawartej z Klientem, na którym ciążyą obowiązki wskazane w rozporządzeniu WE 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (zwanego dalej Rozporządzeniem WE 261/2004) oraz w Konwencji o ujednoczeniu niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzonej w Montrealu dnia 28 maja 1999 r.

II Zakres regulacji

§2. Regulamin określa:

- h. rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną oraz opisuje zasady współpracy pomiędzy Klientem a Usługodawcą;
- i. wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca;
- j. ogólne zasady korzystania z Serwisu lotnaplus.pl;
- k. zasady świadczenia usługi i sposób zawarcia umowy i warunki Umowy;
- l. tryb postępowania reklamacyjnego;
- m. zasady zakończenia współpracy między klientem a usługodawcą
- n. zasady przetwarzania danych osobowych.

§3. Regulamin ma zastosowanie do Formularza zgłoszeniowego roszczenia dostępnego w serwisie oraz umów zawieranych za pomocą środków komunikacji na odległość (telefon, videochat itd.)

§4. W sprawach nieuregulowany w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

II rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

§5. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną na rzecz klienta usługi odpłatne i nieodpłatne.

§6. usługami nieodpłatnymi są:

- c. Ocena możliwości uzyskania odszkodowania.
- d. Obliczanie kwoty odszkodowania.

3. usługami płatnymi są:

- f. Zgłoszenie sprawy przewoźnikowi.
- g. Negocjacje roszczenia.
- h. w uzasadnionych przypadkach, z zastrzeżeniem warunków wskazanych w niniejszym Regulaminie, reprezentowanie Klienta w postępowaniach sądowych i administracyjnych niezbędnych dla wyegzekwowania roszczenia.
- i. Inkasowanie i wypłacanie kwoty odszkodowania pasażerowi.
- j. Informowanie klienta o przebiegu sprawy.

III Wymagania techniczne i prawne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca

§ 7. Serwis lotnapius.pl jest dostępny dla wszystkich użytkowników sieci Internet.

§ 8. Usługodawca zapewnia bezpieczny transfer danych, za pośrednictwem Bezpiecznego protokołu SSL.

§ 9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Usługobiorca, a które uniemożliwiają lub utrudniają Usługobiorcy korzystanie z Serwisu i Usług.

§ 10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zaprzestania świadczenia Usług w całości lub części.

§ 11. Usługodawcy przysługują wszelkie prawa, w szczególności prawa autorskie do Serwisu internetowego oraz do struktury baz danych w nich zawartych.

§ 12. Prawo do korzystania z Formularza zgłoszeniowego mają osoby pełnoletnie.

§ 13. W przypadku dokonywania zgłoszenia w imieniu osoby trzeciej, Klient odpowiada za to, że jest on prawidłowo umocowany do reprezentacji takiej osoby.

IV zasady świadczenia usługi i sposób zawarcia umowy.

§ 14. Udostępnienie formularza zgłoszeniowego nie jest traktowane jako zawarcie Umowy ani też złożenie przez Usługodawcę oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.

§ 15. Złożenie formularza zgłoszeniowego jest bezpłatne.

§ 16. Wypełniając i składając formularz zgłoszeniowy, Klient deklaruje wolę zawarcia Umowy z Usługodawcą. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy

bez podania przyczyny.

§ 17. Wypełniając i składając formularz zgłoszeniowy, Klient deklaruje że jest umocowany do zawarcia Umowy z Usługodawcą. Jeżeli zgłoszenie dotyczy osoby trzeciej, Klient gwarantuje, że posiada ważne umocowanie do reprezentowania takiej osoby.

V Warunki umowy

§ 18. Poprzez zawarcie umowy, Usługodawca zobowiązuje się do :

- a) zgłoszenia roszczenia właściwemu przewoźnikowi.
- b) prowadzenia w imieniu Klienta negocjacji i korespondencji z właściwym przewoźnikiem lotniczym w celu uzyskania należnego Klientowi roszczenia
- c) w uzasadnionych przypadkach oraz po spełnieniu wymogów określonych w pkt. 25, reprezentowanie Klienta w postępowaniach sądowych i administracyjnych niezbędnych dla wyegzekwowania roszczenia, przy czym zobowiązanie dotyczy tylko spraw podlegających jurysdykcji sądów i organów Rzeczypospolitej Polskiej;

§19. Za moment zawarcia Umowy uważa się moment w którym, po wykonaniu usług nieodpłatnych, Usługodawca przedstawi Klientowi ofertę zawarcia Umowy i prześle mu projekt pełnomocnictwa, a Klient zaakceptuje jej warunki poprzez odesłanie drogą elektroniczną do Usługodawcy skanu podpisanego pełnomocnictwa.

§ 20. Umowa zostaje zawarta na czas określony tj. do dnia całkowitego wyegzekwowania od właściwego przewoźnika lotniczego roszczeń należnych Klientowi na mocy Rozporządzenia WE 261/2004 tytułem odszkodowania za naruszenie warunków umowy przewozu lotniczego, w szczególności z tytułu opóźnienia lotu, jego odwołania lub odmowy przyjęcia na pokład.

§ 21. Zawierając umowę z Usługodawcą, Klient oświadcza, że:

- f. jest osobą uprawnioną do dochodzenia roszczenia bądź posiada od tej osoby stosowne i ważne pełnomocnictwo
- g. roszczenie do dnia zawarcia umowy nie zostało zaspokojone
- h. roszczenie nie jest w chwili zawarcia umowy dochodzone przez inne podmioty lub osoby trzeciej.
- i. Informacje przez niego przekazane w formularzu zamieszczonym w serwisie Lotnaplus.pl albo w „formularzu informacyjnym” są prawdziwe i aktualne.
- j. w przypadku gdy po dniu zawarcia Umowy z Usługodawcą otrzyma jakiegokolwiek świadczenie od właściwego przewoźnika lotniczego go z roszczeniem zgłoszonym Usługodawcy, i którego dochodzenie jest objęte przedmiotem Umowy, zobowiązuje się poinformować o tym fakcie Usługodawcę w terminie 14 dni od otrzymania takiego świadczenia.

§ 22. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie negatywne skutki wynikające z podania nieprawdziwych, błędnych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych.

§23. Po zawarciu Umowy, Klient jest zobowiązany na wezwanie Usługodawcy dostarczyć mu w terminie 21 dni pocztą tradycyjną pełnomocnictwa o którym mowa w ust. 6, a także oryginałów wszystkich wskazanych dokumentów niezbędnych do realizacji Umowy.

§24. Klient zobowiązuje się przekazywać wszelkie wymagane przez zleceniobiorcę informacje rzetelnie, zgodnie z prawdą i niezwłocznie za pomocą formularzy zamieszczonych w serwisie Lotnaplus.pl bądź za pomocą infolinii czy innego wskazanego przez zleceniodawcę środka komunikacji bezpośredniej.

§ 25. Klient zobowiązany jest zachować i zabezpieczyć oryginały wszelkich dokumentów (w tym dokumentów elektronicznych) związanych ze sprawą a oraz do przekazania ich w terminie 7 na żądanie zleceniobiorcy za pomocą formularzy dostępnych w serwisie Lotnaplus.pl, operatora pocztowego bądź w inny wskazany przez zleceniobiorcę sposób.

§ 26. Klient po zawarciu umowy zobowiązuje się powstrzymać od kontaktu z przewoźnikiem.

§ 27. Zawierając umowę z Usługodawcą, Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Usługodawcy wynagrodzenia w wysokości 19% netto roszczenia uzyskanego od właściwego podmiotu lotniczego. Wynagrodzenie to, powiększone o należny podatek VAT, Klient uiszcza na rzecz Usługodawcy w terminie 7 dni od doręczenia mu faktury VAT.

§ 28 W przypadku odmowy wypłaty świadczenia przez przewoźnika lotniczego, po wyrażeniu przez obie Strony Umowy (tj. zarówno Klienta jak i Usługodawcę) woli dalszego prowadzenia sprawy na drodze sądowej lub administracyjnej, sprawa będzie dalej prowadzona na drodze sądowej lub przed właściwym urzędem administracji. Każda ze Stron Umowy ma prawo nie wyrazić zgody na kontynuowanie sprawy na drodze sądowej lub przed właściwym urzędem administracji bez podawania przyczyny, przy czym wyrażenie takiej zgody nie może być cofnięte.

§ 29. W przypadku dochodzenia roszczenia w sposób opisany w § 28, tj. a drodze sądowej lub administracyjnej, Usługodawcy będzie przysługiwać wynagrodzenie prowizyjne w wysokości:

- c. po przeprowadzeniu postępowania przed Prezesem Urzędu Lotnictwa Cywilnego, bądź jego odpowiednikiem na terytorium innego państwa UE – 25% netto roszczenia uzyskanego od właściwego podmiotu lotniczego.
- d. w postępowaniu sądowym – 35% netto od należności głównej zasądzonej na rzecz Klienta oraz wszelkie zasądzone na jego rzecz odsetki i koszty zastępstwa procesowego.

Ww. wynagrodzenie, powiększone o należny podatek VAT, Klient uiszcza na rzecz Usługodawcy w terminie 7 dni wystawienia faktury VAT.

§ 30. W przypadku dochodzenia roszczenia w sposób opisany w § 28, tj. a drodze sądowej lub administracyjnej, Klient będzie zobowiązany do ponoszenia kosztów opłat

sądowych oraz skarbowych.

§ 31. Klient, który wbrew zapisowi § 21 lit. e) nie powiadomi Usługodawcy o otrzymaniu świadczenia od właściwego przewoźnika lotniczego, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Usługodawcy kary umownej w wysokości 200 zł. Niniejsza Kara Umowna nie ogranicza praw Usługodawcy do dochodzenia odszkodowania w kwocie przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w szczególności do żądania zapłaty przysługującego mu wynagrodzenia prowizyjnego.

§ 32. Klient, który wbrew zapisowi § 21 lit. d) zatai bądź poda nieprawdziwe informacje istotne dla sprawy, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Usługodawcy kary umownej w wysokości 200 zł. Niniejsza Kara Umowna nie ogranicza praw Usługodawcy do dochodzenia odszkodowania w kwocie przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w szczególności do żądania zapłaty przysługującego mu wynagrodzenia prowizyjnego.

§ 33. Klient, który wbrew zapisowi § 23 i § 24 niniejszego paragrafu, na wezwanie Usługodawcy nie dostarczy mu w terminie 14 dni pocztą tradycyjną oryginałów wszystkich wskazanych dokumentów niezbędnych do realizacji Umowy, oraz pełnomocnictwa o którym mowa w § 19. zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Usługodawcy kary umownej w wysokości 200 zł. Niniejsza Kara Umowna nie ogranicza praw Usługodawcy do dochodzenia odszkodowania w kwocie przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w szczególności do żądania zapłaty przysługującego mu wynagrodzenia prowizyjnego

§ 34 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym zleceniu zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa w tym w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r., poz. 459 – t.j. ze zm.).

§ 35 Klient, który wypowie umowę Usługodawcy bez ważnego powodu, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Usługodawcy kary umownej w wysokości 400,- zł. Niniejsza Kara Umowna nie ogranicza praw Usługodawcy do dochodzenia odszkodowania w kwocie przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w szczególności do żądania zapłaty przysługującego mu wynagrodzenia prowizyjnego

§ 36. Zleceniobiorca zobowiązuje się wykonywać zlecenie z należyłą starannością,

§ 37. W czasie trwania umowy i po jej zakończeniu Zleceniobiorca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy informacji, w posiadanie których wszedł współpracując ze Zleceniodawcą

V Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 38. Wszelkie skargi i pretensje należy kierować na adres poczty e mail podany na stronie bądź za pomocą formularza kontaktowego, bądź telefonicznie. Zgłoszenie uważa się za przyjęte po nadaniu na wskazany adres e-mail klienta, potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.

§ 39 Klient w zgłoszeniu zobowiązany jest podać, imię, nazwisko, numer telefonu, adres poczty e-mail, numer lotu, numer sprawy(jeśli nadano) oraz osnowę

wniosku/pretenzji.

VI zasady zakończenia współpracy między klientem a usługodawcą

§ 40 klient dokonuje rozwiązania umowy, poprzez złożenia oświadczenia na piśmie, w którego treści wskaże swoje imię nazwisko, numer telefonu oraz numer lotu bądź numer rezerwacji, i datę planowanego lotu którego dotyczyła umowa oraz wyraźne oświadczenie o chęci zakończenia współpracy.

VII Zasady przetwarzania danych osobowych.

§41 Zasady przetwarzania danych osobowych określa odrębny dokument „Polityka prywatności” dostępny w serwisie Lotnaplus.pl